

# PLAN MUNICIPAL DE GESTION DES RISQUES EN CAS DE SINISTRE



# Ce document a été préparé par le Service de sécurité incendie de la Ville de Saguenay

## Sous la supervision de

---

**Carol Girard**

**Coordonnateur**

**Steeve Julien**

**Coordonnateur adjoint**

**Christian Fillion**

**Chef de Division gestion et analyse des risques**

## Collaboration

---

### Tous les autres services de la Ville de Saguenay et nos partenaires externes

Déposé le : 15 avril 2009

Révisé le : mai 2018

**La ville de Saguenay se donne comme objectif de faire tout en son pouvoir pour respecter le plan, mais est limitée aux disponibilités financières, matérielles et humaines.**

**Toutes les personnes qui seront en contact avec les sinistrés seront exemptes d'accusation en matière sexuelle ou de violence.**

# PRÉFACE

Message de la mairesse .....	4
Glossaire et acronymes .....	5
Les objectifs du plan : .....	10
Caractéristiques générales du territoire .....	10
Les aléas présents sur le territoire .....	15

# Préface

## 1. MESSAGE DE LA MAIRESSE

### SAGUENAY A SON PROGRAMME DE GESTION DES RISQUES

Au nom du conseil municipal, c'est avec fierté que je vous présente le tout dernier plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre.

Guidés par le souci constant de mieux servir les citoyens qui pourraient être affectés par un sinistre et afin d'assumer notre rôle fondamental en tant qu'organisme de services publics, en matière de gestion des risques, nous avons élaboré le présent document.

Les objectifs qui ont guidé notre démarche sont :

- ◇ Promouvoir une philosophie de gestion des risques pour faciliter le décloisonnement des services municipaux et l'implication de tous;
- ◇ L'établissement de partenariats efficaces avec les organismes externes, autant publics que privés, pour que les diverses expertises techniques nous soient accessibles afin de réaliser les meilleures interventions possible, et ce, dans l'intérêt public;
- ◇ Déterminer les ressources et une structure organisationnelle d'intervention adaptée à notre municipalité;
- ◇ Favoriser la réflexion, au niveau des risques qui nous menacent, en identifiant les aléas présents sur le territoire ainsi que la vulnérabilité des éléments exposés pour ainsi tenter d'augmenter notre résilience en tant que collectivité;
- ◇ Impliquer les citoyens dans une démarche de gestion des risques axée sur la prévoyance, la prudence et la responsabilité.

Même si nous avons confié au Service de sécurité incendie le mandat de la gestion du dossier, nous considérons qu'il est fondamental que tous les services municipaux et que tous les employés s'engagent à contribuer à un milieu des plus sécuritaire.

Josée Néron  
Mairesse de Saguenay

## 2. GLOSSAIRE ET ACRONYMES

### GLOSSAIRE

<b>Aléas</b>	Phénomènes, événements physiques ou activités humaines susceptibles d’occasionner des pertes de vies humaines ou des blessures, des dommages aux biens, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l’environnement.
<b>Analyse des risques</b>	Processus systématique qui vise à estimer le niveau de risque par l’analyse des possibilités d’occurrence des aléas et des conséquences potentielles pouvant résulter de leur manifestation.
<b>Appréciation des risques</b>	Processus global intégrant les étapes de l’identification, de l’analyse et de l’évaluation des risques.
<b>Atténuation</b>	Ensemble des mesures et des moyens mis en place dans le but de limiter les effets des aléas sur la société et l’environnement.
<b>Capacité</b>	Somme ou combinaison de toutes les forces et ressources disponibles au sein d’une collectivité, d’une société ou d’une organisation qui peuvent concourir à la réduction des risques ou des effets découlant de la manifestation d’aléas.
<b>Champs d’intervention</b>	Domaines dans lesquels les ressources de la municipalité interviendront de même que les champs pour lesquels l’organisme sollicitera des ressources externes. Les ressources du gouvernement du Québec, par la mission de leur ministère respectif, occupent en partie ou en totalité certains de ces champs (comme la santé).
<b>Danger</b>	Situation, condition, pratique ou substance qui comportent en elles-mêmes, du fait de ses propriétés intrinsèques ou de ses caractéristiques propres, un potentiel risque de causer des dommages aux personnes, aux biens et à l’environnement.
<b>Développement durable</b>	Développement qui répond aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures à répondre aux leurs.
<b>Élément exposé</b>	Élément tangible ou intangible d’un milieu, susceptible d’être affecté par un aléa naturel ou anthropique et de subir des préjudices ou des dommages.
<b>Évacuation</b>	Action par laquelle une ou des personnes quittent les lieux qu’elles occupent pour se soustraire à un danger réel ou appréhendé.

<b>Évaluation des risques</b>	Processus consistant à déterminer, en fonction de critères préalablement établis, des risques nécessitant la mise en place de mesures en vue d'en réduire l'importance et de leur attribuer des priorités de traitement.
<b>Facteur de vulnérabilité</b>	Caractéristiques sociales, économiques, physiques (matérielles) ou naturelles d'une collectivité ou d'un élément exposé, susceptibles de les rendre plus sensibles à la manifestation d'un ou de plusieurs aléas.
<b>Gestion des risques</b>	Approche adoptée par une collectivité ou une organisation, visant la réduction des risques et misant sur la prise en compte constante et systématique des risques dans ses décisions administratives, dans la gestion de ses ressources ainsi que dans la façon dont elle assume ses responsabilités.
<b>Identification des risques</b>	Processus qui consiste à recueillir de façon systématique de l'information sur le milieu, les aléas et les vulnérabilités afin de déterminer les risques de sinistre auxquels une collectivité ou une organisation est exposée.
<b>Intervention</b>	Ensemble des mesures prises immédiatement avant un sinistre, pendant celui-ci, ou immédiatement après pour préserver la vie, assurer les besoins essentiels des personnes et sauvegarder les biens et l'environnement.
<b>Niveau de risque</b>	Importance attribuée à un risque en fonction de l'estimation de ses possibilités d'occurrence et de ses conséquences potentielles.
<b>Plan d'intervention particulier</b>	Plan décrivant les mesures prises à l'égard de chaque risque établi par la municipalité. Chaque plan d'intervention particulier précise les caractéristiques du risque, les aspects préventifs, désigne la direction des opérations, définit les mesures d'intervention, l'information du public, les mesures de rétablissement et enfin les équipements spécifiques.
<b>Préparation</b>	Ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse aux sinistres.
<b>Prévention</b>	Ensemble des mesures établies sur une base permanente qui concourent à éliminer les risques, à réduire les possibilités d'occurrence des aléas ou à atténuer leurs effets potentiels.
<b>Processus de gestion des risques de sinistre</b>	Application systématique de politiques, de procédures et de pratiques aux fins de l'établissement du contexte, de l'identification, de l'analyse, de l'évaluation, du traitement, de la communication, du suivi et de la révision des risques de sinistre.

<b>Programme d'assistance financière</b>	En vertu de la Loi sur la sécurité civile en cas de sinistre (L.R.Q. c. S-2.3), le gouvernement du Québec peut instituer un programme permettant d'accorder une aide financière aux sinistrés (personnes physiques ou morales) et aux organismes ayant apporté leur aide.
<b>Protection</b>	Mise en place de mesures visant à assurer la sécurité des personnes.
<b>Résilience</b>	Aptitude d'un système, d'une collectivité ou d'une société potentiellement exposé à des aléas à s'adapter, en résistant ou en changeant en vue d'établir et de maintenir des structures et un niveau de fonctionnement acceptables.
<b>Rétablissement</b>	Ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un sinistre pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques de sinistre.
<b>Risque</b>	Combinaison de la possibilité d'occurrence d'un aléa et de l'importance des conséquences pouvant en résulter sur les éléments vulnérables du milieu.
<b>Sécurité civile</b>	Ensemble des actions et des moyens mis en place à tous les niveaux de la société dans le but de connaître les risques de sinistre, d'éliminer ou de réduire les possibilités d'occurrence des aléas, d'atténuer leurs effets potentiels ou, au moment et à la suite d'un sinistre, de réduire les conséquences néfastes sur le milieu.
<b>Sensibilité</b>	Proportion dans laquelle un élément exposé est susceptible d'être affecté par la manifestation d'un aléa.
<b>* Sinistre majeur</b>	Un événement dû à un phénomène naturel, une défaillance technologique ou un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles, notamment une inondation, une secousse sismique, un mouvement de sol, une explosion, une émission ou une pandémie.
<b>* Sinistre mineur</b>	Un événement exceptionnel de même nature qu'un sinistre majeur, mais qui ne porte atteinte qu'à la sécurité d'une ou de quelques personnes.
<b>Traitement des risques</b>	Processus de sélection et de mise en oeuvre de mesures destinées à réduire les risques.
<b>Vulnérabilité</b>	Conditions découlant de facteurs ou de processus physiques, sociaux, économiques ou environnementaux, qui augmentent le nombre, la valeur et la sensibilité des éléments d'un milieu exposé aux effets des aléas.

\* En référence : Loi sur la sécurité civile, article 2

## ACRONYMES

<b>CAI</b>	<p>Centre d'accueil et d'information : Endroit sécuritaire permettant de recevoir des sinistrés suite à leur évacuation pour une période ne dépassant pas 72 heures et dispensant les activités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- accueil et information;</li><li>- inscription et renseignement;</li><li>- alimentation de secours;</li><li>- services personnels et premiers soins;</li><li>- habillement de secours.</li></ul>
<b>CHU</b>	<p>Centre d'hébergement d'urgence : Endroit sécuritaire permettant de recevoir des sinistrés à la suite d'une évacuation pour une période de plus ou moins 72 heures et dispensant, en plus de tous les services disponibles dans un CAI, l'hébergement de secours.</p>
<b>COG</b>	<p>Centre des opérations gouvernementales : Lieu où converge et est traitée l'information relative aux opérations de l'OSCQ.</p>
<b>CCM</b>	<p>Centre de coordination municipal : Lieu à partir duquel le coordonnateur municipal fournit le soutien aux opérations en cours sur le terrain et s'assure de la gestion globale de l'événement sur le territoire municipal.</p>
<b>COR</b>	<p>Centre des opérations régionales : Lieu où se gère l'information opérationnelle et où sont produits les rapports de l'ORSC.</p>
<b>CCGR</b>	<p>Comité consultatif en gestion des risques : Comité ad hoc composé de ressources autant municipales qu'externes, permettant d'avoir accès à des expertises techniques spécialisées afin de faciliter l'élaboration du plan municipal en gestion des risques.</p>
<b>COUS</b>	<p>Centre des opérations d'urgence sur le site : Lieu où s'exercent la coordination des activités et le soutien aux intervenants. Établi en zone froide dans le périmètre des opérations, le COUS est sous la responsabilité du coordonnateur de site.</p>
<b>CSCQ</b>	<p>Comité de sécurité civile du Québec : Est l'instance où siègent les sous-ministres, les dirigeants des principaux ministères et organismes interpellés par la gestion des sinistres, de même que le coordonnateur gouvernemental. Ce comité est dirigé par le secrétaire général du gouvernement du Québec.</p>



**DGSCSI**

**Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie** : Direction générale du ministère de la Sécurité publique chargée, entre autres, de soutenir les activités de prévention des sinistres, de coordonner les ressources gouvernementales lorsqu'elles sont requises et d'assister les municipalités lors d'un sinistre.

**DRSC**

**Direction régionale de la sécurité civile** : Structure régionale de la DGSCSI; il y a sept directions régionales au Québec, dont celle du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de la Côte-Nord ([securite.civile02@msp.gouv.qc.ca](mailto:securite.civile02@msp.gouv.qc.ca)).

**ORSC**

**Organisation régionale de la sécurité civile** : Organisation formée des coordonnateurs régionaux des ministères et organismes pour soutenir les municipalités touchées par un sinistre. La coordination de l'ORSC est assurée par le directeur régional de la sécurité civile du ministère de la Sécurité publique qui agit alors à titre de coordonnateur régional de l'ORSC. Celui-ci veille à ce que les actions des ministères et des organismes répondent aux besoins des autorités responsables de la sécurité civile sur les territoires touchés par le sinistre.

**OSCQ**

**Organisation de la sécurité civile du Québec** : Organisation formée des coordonnateurs ministériels de la sécurité civile des ministères et des organismes gouvernementaux sollicitée par le ministère de la Sécurité publique pour intervenir en situation de sinistre. La coordination de l'OSCQ est assumée par le sous-ministre associé de la direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie (DGSCSI) qui agit alors à titre de coordonnateur gouvernemental de l'OSCQ. Cette organisation soutient les organisations régionales de la sécurité civile dans leur intervention auprès des municipalités.

**PNSC**

**Plan national de sécurité civile** : Est un document qui établit les rôles et les responsabilités des divers partenaires gouvernementaux au palier national ainsi que les bases du déploiement des interventions que le gouvernement du Québec peut faire à l'occasion d'un sinistre.

**PRSC**

**Plan régional de sécurité civile** : Document qui établit les rôles et les responsabilités des divers partenaires gouvernementaux au palier régional ainsi que les bases du déploiement des interventions que peut faire la Direction régionale d'un ministère à l'occasion d'un sinistre.

**SSIS**

**Service de sécurité incendie de Saguenay** : Mandaté par la municipalité pour planifier la gestion des risques sur le territoire de Saguenay.

### 3. LES OBJECTIFS DU PLAN

Le plan municipal de gestion des risques, en cas de sinistre, ci-après appelé le « plan », a été élaboré pour :

- Prévenir les sinistres majeurs ou pour tenter d'en atténuer les conséquences;
- Préparer l'organisation municipale à faire face à d'éventuels sinistres;
- Favoriser la concertation en cas d'intervention et accélérer le rétablissement.

Notamment, le plan prévoit :

- Un partage des responsabilités entre les services municipaux;
- L'organisation des ressources municipales afin de pouvoir réagir à différents types de sinistre.

L'efficacité de ce plan s'appuie sur une culture de gestion des risques ainsi que sur les quatre éléments suivants :

- Un citoyen plus responsable de sa sécurité et de celle de ses biens;
- Une municipalité mieux préparée et plus autonome pour faire face à un sinistre;
- Des partenaires (entreprises privées, organismes gouvernementaux, etc.) travaillant en concertation avec la Ville;
- Une organisation gouvernementale accessible lorsque la capacité d'intervention de la Ville est dépassée.

#### 3.1 Caractéristiques générales du territoire

La Ville de Saguenay provient du décret gouvernemental numéro 841-2001. Ce décret a constitué, à compter du 18 février 2002, la Ville de Saguenay regroupant les anciennes villes de Chicoutimi, Jonquière, La Baie, Laterrière et les anciennes municipalités de Lac-Kénogami, Shipshaw et une partie de Canton Tremblay.

En vertu de ce décret, la Ville a toutes les compétences d'une municipalité locale et elle est assimilée à une municipalité régionale de comté pour l'application de certaines lois, dont la Loi sur la sécurité civile.

Enfin, trois arrondissements ont été créés lors de la fusion. Il s'agit de l'arrondissement de La Baie correspondant à la limite de l'ancienne ville de La Baie, de l'arrondissement de Chicoutimi correspondant aux limites des anciennes villes de Chicoutimi et de Laterrière, ainsi qu'une partie de l'ancienne municipalité de Canton Tremblay, et de l'arrondissement de Jonquière correspondant aux limites de l'ancienne ville de Jonquière et des anciennes municipalités de Lac-Kénogami et Shipshaw.

#### Localisation

La ville de Saguenay est située au centre de la région administrative du Saguenay-Lac-Saint-

Jean. Elle est limitée à l'est par la région de la Côte-Nord et de Charlevoix, au sud par celle de la Capitale-Nationale, au sud-ouest par celle de la Mauricie et au nord-ouest par la région du Nord-du-Québec. Elle couvre un territoire immense de 1 291,08 km<sup>2</sup>.

### Caractéristiques géographiques et morphologie

La ville de Saguenay est limitée des côtés nord et est par la MRC-du-Fjord, c'est-à-dire la partie nord de Canton Tremblay, ainsi que par les municipalités de Saint-Honoré et de Saint-Félix-d'Otis du côté sud. La réserve faunique des Laurentides fait office de limite à l'ouest et la municipalité de Larouche délimite la partie nord-ouest.

Cette ville pourrait être qualifiée de très diversifiée au point de vue de sa morphologie. Tous les types d'habitat s'y retrouvent; des secteurs fortement urbanisés côtoient des secteurs périphériques à centre urbain, des espaces à vocation agricole, ainsi que des plans d'eau d'importance (le *Saguenay et le lac Kénogami*). Il s'y trouve également une partie non négligeable de territoires forestiers.

De plus, le relief est, dans certains secteurs, très accidentés surtout dans les arrondissements de Chicoutimi et de La Baie et dans le secteur Lac-Kénogami, ce qui occasionne des contraintes au niveau des communications et du déplacement.

### L'utilisation du sol

Trois grands ensembles marquent le territoire. Il s'agit des aires urbaines, des activités agricoles et des espaces forestiers.

Nous retrouvons d'abord trois grandes aires urbaines, soit le développement urbain de Chicoutimi, de Jonquière et finalement de La Baie. Ces aires urbaines occupent 184,5 km<sup>2</sup>, soit 12,7 % du territoire de la ville.

La grande majorité des activités commerciales sont regroupées à l'intérieur des aires urbaines de Chicoutimi, de Jonquière et de La Baie. À l'intérieur de ces conurbations, elles sont concentrées au niveau des grands axes de circulation.

Il est également possible de constater que les activités de services sont concentrées dans les conurbations, plus spécifiquement dans ce qui était défini à l'époque en tant que centres-villes.

Nous constatons que ce type d'activité est présent sur le territoire de manière limitrophe à l'activité résidentielle pour la conurbation de Chicoutimi et de Jonquière. En ce qui a trait à l'arrondissement de La Baie, ce type d'activité est présent sur tout le territoire.

À l'extérieur des grandes aires urbaines, la ville compte des grandes industries (trois usines Rio Tinto et une usine Produits forestiers Résolu) et des équipements structurants (aéroport civil, installations portuaires de Grande-Anse et de Rio Tinto, base des Forces canadiennes Bagotville, etc.).

### Un réseau hydrographique

La ville compte de nombreux cours d'eau sur son territoire.

Tout d'abord, la rivière Saguenay traverse l'ensemble du territoire, parcourant l'arrondissement de Jonquière d'est en ouest.

Ensuite, notons la présence d'un important lac, le *lac Kénogami* qui est au sud du territoire. Ce lac est accessible à partir de l'arrondissement de Jonquière, à partir de Laterrière ou de la municipalité de Larouche. Enfin, il importe de mentionner la présence de sept rivières importantes sur le territoire. Il s'agit des rivières suivantes :

- La rivière aux Sables qui traverse l'arrondissement de Jonquière, du sud vers le nord, jusqu'à la rivière Saguenay;
- La rivière Chicoutimi qui traverse l'arrondissement de Chicoutimi à partir du secteur Laterrière, du sud vers le nord, jusqu'à la rivière Saguenay;
- La rivière du Moulin qui traverse l'arrondissement de Chicoutimi à partir du secteur Laterrière, du sud vers le nord, jusqu'à la rivière Saguenay;
- La rivière à Mars qui traverse l'arrondissement de La Baie, du sud vers le nord, jusqu'à la rivière Saguenay;
- La rivière Ha! Ha! qui traverse l'arrondissement de La Baie, du sud vers le nord, jusqu'à la rivière Saguenay;
- La rivière Shipshaw qui traverse le secteur Shipshaw, du nord vers le sud, jusqu'à la rivière Saguenay;
- La rivière Valin qui traverse le secteur Canton Tremblay, du nord vers le sud, jusqu'à la rivière Saguenay.

### Les ouvrages de retenue

Comme plusieurs cours d'eau sont présents sur le territoire, il est possible de dénombrer plusieurs ouvrages de retenue à des niveaux divers d'importance. Au total, 35 structures d'importance ont été érigées sur le territoire de la ville de Saguenay.

Évidemment, tous les barrages ne sont pas de la même importance. Certains constituent des petites digues, alors que d'autres barrages sont des hydroélectriques de grande dimension.

Lors du déluge de juillet 1996, certains secteurs de la ville se sont retrouvés isolés; les routes étaient impraticables ou simplement emportées par la crue des eaux.

Depuis cet événement, certaines mesures ont été adoptées afin de limiter les dégâts et faciliter l'intervention des services d'urgence.

Le débit de certains barrages est surveillé en temps réel par le Centre d'expertise hydrique (CEHQ). La Ville a également accès à un site Internet ([www.cehq.gouv.qc.ca/suivihydro](http://www.cehq.gouv.qc.ca/suivihydro)) qui identifie et catégorise chaque ouvrage de retenue.

Tous ces ouvrages de retenue sont classifiés en fonction de l'évaluation de leur vulnérabilité et des conséquences prévisibles en cas de rupture en fonction des éléments suivants :

- âge du barrage;
- capacité de retenue;
- état du barrage;
- fiabilité des appareils d'évacuation;
- hauteur du barrage;
- niveau de conséquence en cas de rupture;
- type de barrage;
- type de terrain de fondation;
- zone de sismicité dans laquelle le barrage est situé.

Le classement se situe entre A et E. Ainsi, les barrages de classes B, C et D sont des barrages de classe intermédiaire. Les barrages de classes A et E sont des barrages de classe extrême.

La classe A représente les barrages de plus grande vulnérabilité ou ayant les plus grandes conséquences en cas de rupture.

NOMBRE DE BARRAGES	CLASSE
2	A
15	B
9	C
7	D
2	E
35	Total

### **Autoroute 70**

L'autoroute 70 est la seule infrastructure autoroutière sur le territoire de la ville. Elle est construite d'est-ouest, sur le territoire des arrondissements de Chicoutimi et de Jonquière. Pour ce qui est du tronçon Chicoutimi-La Baie, il devrait être complété à court terme.

Cette autoroute qui traverse la ville constitue une infrastructure structurante. Elle permet entre autres :

- Le développement et la structuration des trames industrielles et commerciales à l'intérieur de l'aire urbaine Chicoutimi-Jonquière;
- L'amélioration des échanges et des déplacements entre les arrondissements;
- Des déplacements efficaces et sécuritaires de la circulation lourde;
- Des déplacements efficaces et sécuritaires de la circulation de transit.

### **Le réseau national et régional**

Trois routes nationales et une route régionale font le lien entre Saguenay et les autres régions du Québec, soit :

- La route 175, sillonnant la réserve faunique des Laurentides, donne accès à la région de Québec et constitue la principale voie d'accès extrarégionale;
- La route 170, assure un lien avec la région de Charlevoix à l'est et le Lac-Saint-Jean à l'ouest. Sur le territoire de la ville, cette route, avec l'autoroute 70 et la ligne de chemin de fer, permet le développement d'un axe à caractère industriel;
- La route 172, de l'arrondissement de Chicoutimi vers Tadoussac, assure un lien entre le Saguenay et les régions de Charlevoix et de la Côte-Nord. Y circule le transport lourd en provenance de la Côte-Nord, vers Québec.

### **Le réseau ferroviaire**

- Un réseau appartenant au Canadien National effectue le transport de passagers et de marchandises à partir de l'arrondissement de Jonquière vers Saint-Bruno, Garneau, Shawinigan, Joliette et Montréal;
- Un réseau appartenant à la compagnie Roberval-Saguenay (subsidaire de Rio Tinto) relie les principales industries et les principaux parcs industriels des arrondissements de Chicoutimi, de Jonquière et de La Baie aux installations portuaires de la Société Rio Tinto, dans l'arrondissement de La Baie, et au réseau du Canadien National, dans l'arrondissement de Jonquière.

### **Réseau maritime**

La ville compte un port sous la juridiction de l'Administration portuaire de Saguenay, soit le terminal de Grande-Anse à La Baie.

De plus, depuis 2007, la Ville de Saguenay accueille des bateaux de croisières de très grande dimension au quai d'escale, situé dans l'arrondissement de La Baie.

Le terminal maritime de Grande-Anse dessert une trentaine d'entreprises régionales, localisées entre Chibougamau et Tadoussac, qui expédient leurs produits vers 18 pays dans le monde.

La ville compte également les installations portuaires de la Société Rio Tinto à La Baie qui comprend deux quais pour la réception et l'expédition de divers produits.

### **Le transport aérien**

L'aéroport régional, civil et militaire de Bagotville (La Baie) offre des équipements importants : deux pistes adaptées à l'aviation civile et militaire, une aérogare, une tour de contrôle et des services météorologiques.

## **3.2 Les aléas présents sur le territoire**

En pratique cependant, après une étude non exhaustive par ses représentants, la Ville retient les aléas suivants :

**Séisme**  
**Inutilisation du pont Dubuc**  
**Mouvement de sol**  
**Matières dangereuses**  
**Distribution de l'eau potable**  
**Avarie à un barrage ou inondation**  
**Conflagration, feu de forêt et explosion**  
**Panne majeure d'électricité**  
**Tempête de vent, neige et verglas**  
**Dangers reliés aux activités sur glaces**  
**Accidents ferroviaires**  
**Accidents maritimes**  
**Maladies infectieuses**  
**Accidents industriels**

Des plans spécifiques d'intervention seront développés en fonction de chacun de ces aléas. D'autres aléas pourront être identifiés ultérieurement et ajoutés à cette liste de même que les plans d'intervention afférents.

# CHAPITRE 1

## L'ORGANISATION MUNICIPALE

Introduction .....	3
La structure organisationnelle en cas de sinistre .....	3
Le Service de sécurité incendie .....	3
Organigramme de la structure .....	4
La Division gestion et analyse des risques .....	4
La notion de mission (champ d'intervention) .....	5
Service de soutien .....	5
Services externes .....	5
Comité consultatif en gestion des risques .....	5
Structure de l'organisation .....	7
Structure organisationnelle en cas de sinistre .....	7
Direction régionale, conseils d'arrondissement, missions et services de soutien .....	8
La Direction générale .....	8
Les conseils d'arrondissement .....	9
Mission maintien de l'ordre et de la sécurité publique .....	10
Mission sauvetage et incendie .....	12
Mission électricité .....	14
Mission service d'aide aux sinistrés .....	16
Mission infrastructures et services techniques .....	18
Mission information géographique et rétablissement .....	19
Mission traitement des eaux et géotechnique .....	21



# CHAPITRE 1

## L'ORGANISATION MUNICIPALE (suite)

Mission communication .....	24
Mission transport .....	25
Mission environnement .....	27
Le Service des affaires juridiques et du greffe .....	29
Le Service des finances .....	31
Le Service des ressources informationnelles .....	33
Le Service des ressources humaines .....	34
Le Service des immeubles .....	36
Le Centre d'urgence 9-1-1 .....	37
Le Service des équipements motorisés .....	38
Le Service Hydro-Jonquière (télécommunications) .....	39
Mandats et rôles des intervenants .....	41
Le coordonnateur .....	41
Le coordonnateur de site .....	42
Les ressources externes d'intervention .....	43
L'organisation de sécurité civile du Québec .....	44
Ministère de la Sécurité publique - Programme d'aide financière .....	44
La Croix-Rouge .....	44
Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) .....	45
Les maisons d'enseignement .....	45
Base des Forces canadiennes Bagotville .....	45

# L'organisation municipale

## 1. INTRODUCTION

Lors d'un sinistre, la Ville est responsable de coordonner l'ensemble des interventions qui devront être réalisées pour faire face à la situation afin de protéger la vie des citoyens et leurs biens, et ce, afin que l'appareil municipal reprenne, dans les meilleurs délais, ses activités normales.

La Ville de Saguenay étant consciente de son rôle et du mandat qui lui sont dévolus à ce niveau propose une structure organisationnelle en cas de sinistre. Le but poursuivi s'inscrit dans la continuité de son mandat général, soit d'assurer les meilleurs services possible aux citoyens en cas de sinistre réel ou imminent.

Il est de la responsabilité de chaque employé municipal d'intervenir en situation de sinistre, peu importe son service d'appartenance. Il va sans dire que chaque intervention doit s'effectuer dans le respect du champ de compétence de la personne.

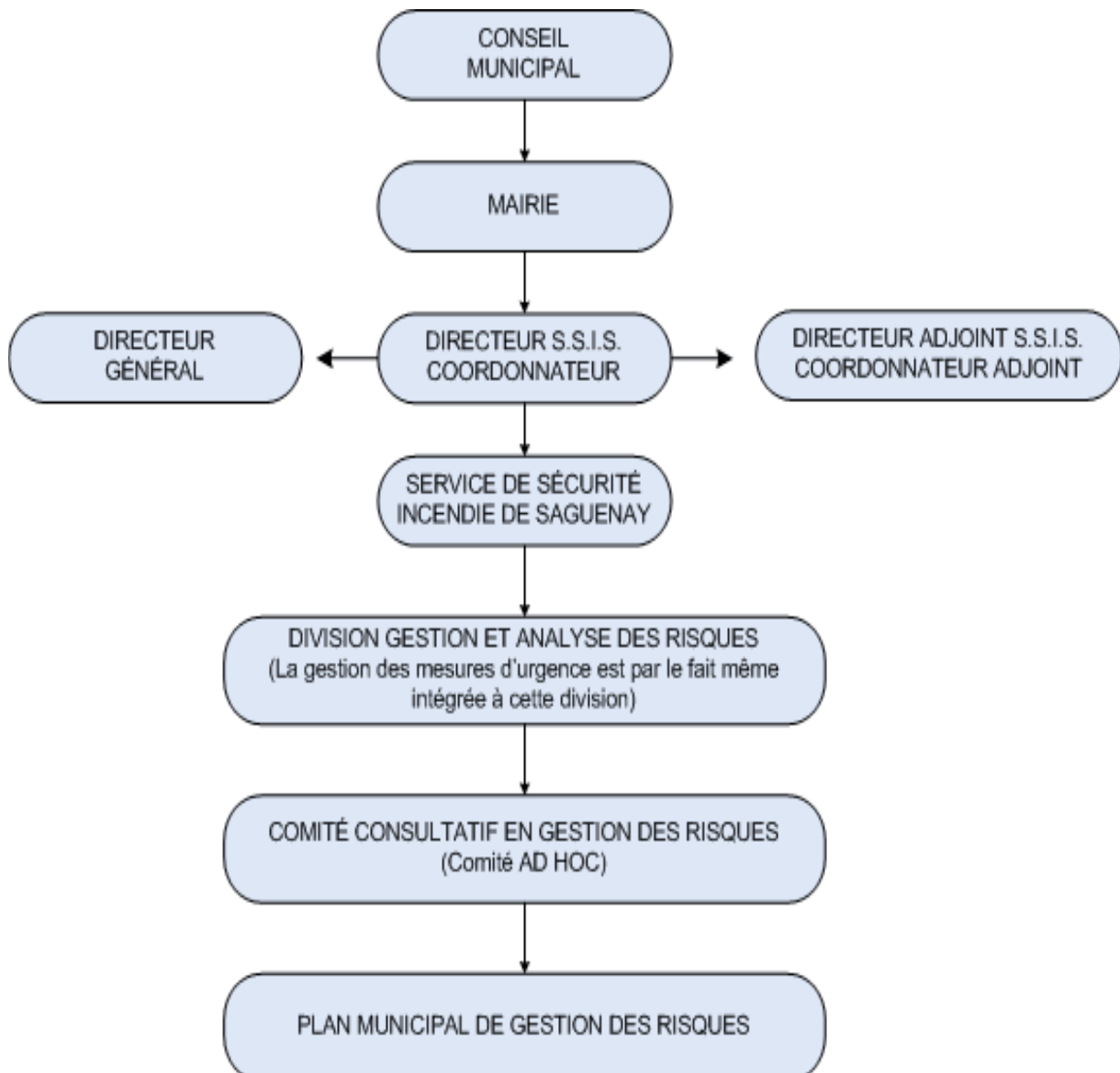
Il est également important de mentionner que la structure organisationnelle en cas de sinistre ne respecte pas intégralement les balises de fonctionnement des services municipaux. À ce titre, nous avons créé la notion de « *mission* ». Une mission commande un champ d'intervention beaucoup plus large que celle d'un service et permet de repousser les limites organisationnelles qui pourraient affecter le bon fonctionnement opérationnel en situation de sinistre.

Tous les services ont donc une contribution importante au niveau du rôle qui incombe à la Ville par rapport à la Loi sur la sécurité civile. Chaque service doit, de manière individuelle, assumer une réflexion en ce qui a trait à des mesures de prévention, de préparation, d'intervention et de rétablissement en fonction de son champ de compétence. Les services doivent ainsi être en mesure de supporter et d'intervenir en fonction des paramètres de la structure organisationnelle en cas de sinistre réel ou imminent.

## 2. LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE EN CAS DE SINISTRE

### 2.1 Le Service de sécurité incendie

Le Service de sécurité incendie s'est vu confier le mandat de la gestion des risques en cas de sinistre par le conseil municipal. Cet important dossier se traduit par la planification, l'organisation, la direction et le contrôle des sinistres. Plus spécifiquement, ce service doit élaborer le plan municipal de gestion des risques et en assurer l'actualisation.

**Organigramme de la structure****2.1.1 La Division gestion et analyse des risques**

Cette division du Service de sécurité incendie s'est vu attribuer la direction du développement d'une culture en gestion des risques. Son mandat spécifique est de rendre opérationnels les plans spécifiques d'intervention. Cette division assume également la liaison avec les organismes externes au niveau de la gestion des risques.

## 2.2 La notion de mission (champ d'intervention)

Désigne les réponses à des besoins qui sont de responsabilités municipales. Certains services municipaux se sont vu confier, en plus de leur mandat initial, une mission de gestion des risques. La notion de « *mission* » est plus large que celle de service, mais se veut cohérente avec leur champ de compétence respectif. Nous avons identifié dix missions, soit :

Mission	Service d'origine
Maintien de l'ordre et sécurité publique	Service de la sécurité publique (police)
Sauvetage et incendie	Service de sécurité incendie
Électricité	Service Hydro-Jonquière
Service d'aide aux sinistrés	Service de la culture, des sports et de la vie communautaire
Infrastructures et services techniques	Service des travaux publics
Information géographique et rétablissement	Service de l'aménagement du territoire et urbanisme
Traitement des eaux et géotechnique	Service du génie
Communication	Service des communications et des relations avec les citoyens
Transport	Société de transport du Saguenay
Environnement	Développement durable et environnement

## 2.3 Service de soutien

Les services municipaux qui ne sont pas intégrés à une des dix missions municipales agiront comme services de soutien, en fonction de leur champ de compétence habituel au niveau de la municipalité, et ce, compte tenu des adaptations nécessaires.

## 2.4 Services externes

Afin de réaliser son mandat, la Ville de Saguenay doit faire appel à différents organismes externes qui sont des organisations gouvernementales, communautaires ou même des entreprises privées. Ces entités offrent des services que la Ville n'est pas en mesure de prodiguer à ses citoyens en situation de sinistre. Dans certains cas, des protocoles d'entente sont conclus avec ces organismes.

## 2.5 Comité consultatif en gestion des risques

Ce comité multidisciplinaire formé de ressources humaines internes et externes se veut une structure permettant la mise en commun des expertises en matière de risques présents sur le territoire, réels ou imminents.

Cette mise en commun favorise l'intervention de l'organisation municipale en matière de prévention, de préparation, d'intervention et de rétablissement, et contribuera à la création d'une culture de gestion des risques au niveau de l'organisation municipale et de la population en général.

#### Mandat du comité

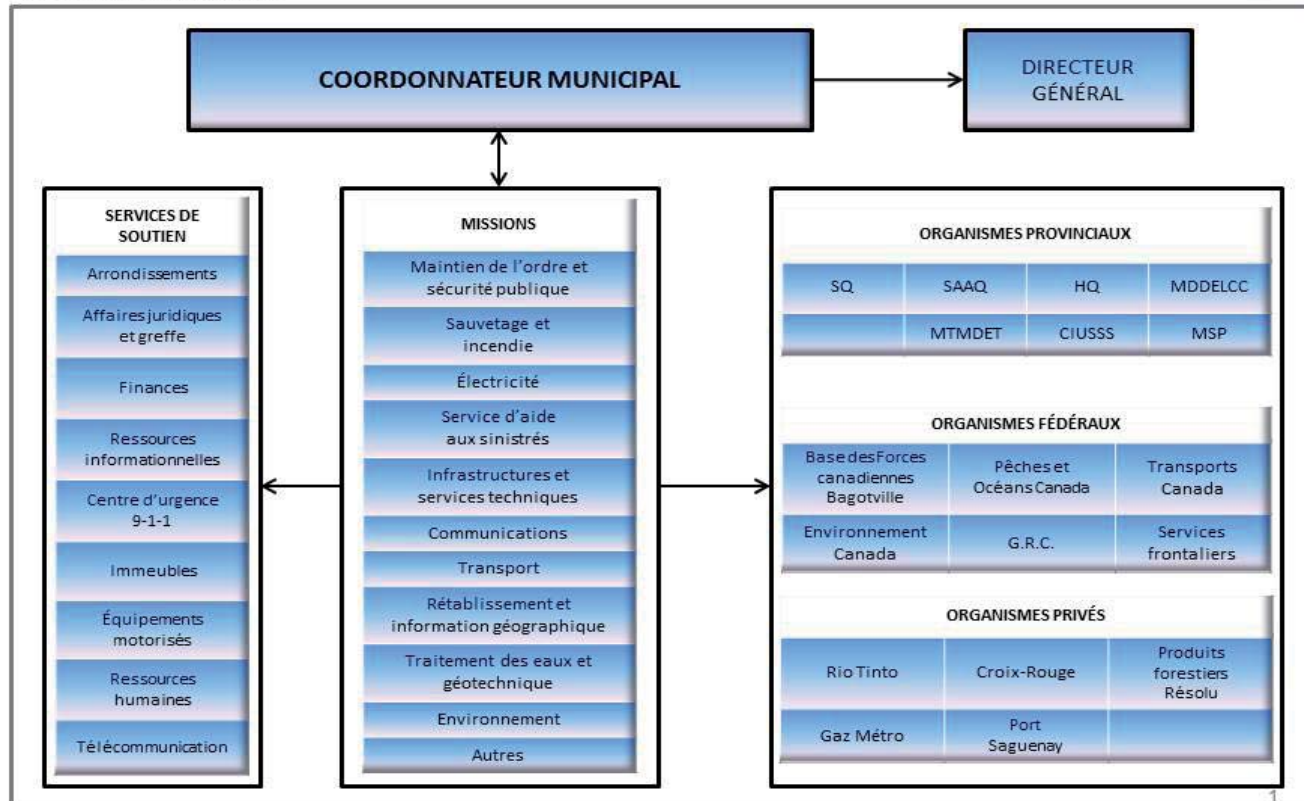
- ◇ Évaluer le niveau de vulnérabilité de la population et des biens en fonction des risques présents sur le territoire;
- ◇ Développer les approches et les moyens pour instaurer une communication efficace avec les instances internes et externes;
- ◇ Informer la population sur les risques présents;
- ◇ Optimiser l'intervention de la municipalité en cas de sinistre en facilitant la coordination des services municipaux;
- ◇ Faire des recommandations au niveau du plan.

Il s'agit donc d'une structure flexible, non permanente, faisant appel à des ressources provenant de divers milieux (organismes gouvernementaux, publics, privés et communautaires) remplissant des mandats AD HOC en fonction des risques identifiés.

### 3. STRUCTURE DE L'ORGANISATION



❖ Niveau stratégique



#### 3.1 La structure organisationnelle en cas de sinistre

La structure organisationnelle en cas de sinistre définit tous les intervenants d'urgence qui pourraient intervenir en cas d'incident ou de sinistre. Nous pouvons remarquer que le coordonnateur municipal a un lien direct avec les responsables des missions. Ceux-ci peuvent avoir en appui les services de soutien ou les organismes externes.

Cependant, dans la colonne des missions, nous pouvons apercevoir l'élément « Autres ». Cela signifie qu'un service de soutien ou un organisme externe pourrait agir en tant que mission si la situation l'exigeait, ou sur demande du coordonnateur.

Également, le coordonnateur informe le directeur général de l'évolution du sinistre.

Cette structure avant-gardiste libère le directeur général afin qu'il s'occupe des opérations courantes de la Ville et permet au coordonnateur d'avoir accès directement aux ressources municipales et externes, selon leur champ de compétence et d'expertise.

## 4. DIRECTION GÉNÉRALE, CONSEILS D'ARRONDISSEMENT, MISSIONS ET SERVICES DE SOUTIEN

### 4.1 La Direction générale

#### Mandat

La Direction générale de la Ville de Saguenay a pour mandat de planifier, d'organiser, de diriger et de contrôler l'ensemble des services offerts par la municipalité à la communauté. Basée sur l'approche « service client », sa raison d'être est d'assurer l'exécution des actions du conseil municipal, du comité exécutif et des conseils d'arrondissement dans le cadre de ses attributions, suivant les dispositions de la loi, et ce, en fonction des valeurs, des objectifs et des stratégies identifiés comme prioritaires par la municipalité.

De plus, la Direction générale doit intégrer une philosophie de gestion des risques au sein même de la gestion quotidienne de tous les services municipaux.

#### Consignes

- ◇ Établir et assurer une communication constante entre le coordonnateur et l'appareil politique;
- ◇ Coordonner l'interactivité et la prestation de travail des services municipaux;
- ◇ Répondre aux besoins du coordonnateur en termes de ressources humaines et matérielles;
- ◇ S'assurer que le plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre est à jour et contemporain.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ Contribuer à développer une culture en gestion des risques à l'intérieur des services municipaux;
- ◇ Favoriser la participation aux travaux du comité consultatif AD HOC en gestion des risques.

#### Préparation

- ◇ Favoriser la tenue d'exercices en gestion des risques afin de valider le niveau de préparation;
- ◇ Recevoir les demandes budgétaires présentées par le coordonnateur afin de faire l'acquisition de matériel ou d'équipement nécessaire à la réalisation de son mandat.

### Intervention

- ◇ S'assurer de la participation et de la cohésion de tous les services municipaux.

### Rétablissement

- ◇ Participer activement aux activités de reprise des opérations courantes des services municipaux ainsi qu'aux activités regroupant des organismes externes.

## **4.2 Les conseils d'arrondissement**

### Mandat

Le mandat du conseil d'arrondissement est de veiller à ce que les services offerts par la Ville soient effectués et distribués correctement sur son territoire. Il doit notamment s'assurer de la conformité des normes et politiques en vigueur et de la prise en compte des particularités de son milieu. De plus, le conseil d'arrondissement doit faire en sorte que les citoyens aient accès à une information complète sur les services offerts par la Ville et l'arrondissement.

Comme il s'agit d'une structure de proximité pour le citoyen, le conseil d'arrondissement constitue un outil de communication privilégié dans le cadre du déploiement de l'appareil municipal en situation de sinistre.

À partir du moment où des mesures d'évacuation sont amorcées, surtout lors de sinistre mineur, l'arrondissement concerné effectue la liaison entre le citoyen et l'organisation municipale.

Dans le cas où la situation d'urgence commande l'évacuation de plusieurs citoyens, le directeur d'arrondissement concerné porte assistance à la mission service d'aide aux sinistrés.

### Consignes

- ◇ Organiser, dans le cas d'un sinistre mineur, une ou des rencontres d'information avec les citoyens concernés, les ressources municipales pertinentes ainsi que les personnes-ressources externes, en collaboration avec le Service des communications et des relations avec les citoyens;
- ◇ S'assurer d'être en mesure de répondre aux interrogations des citoyens concernés par une intervention concrète de la structure organisationnelle en cas de sinistre;
- ◇ Établir des contacts avec l'Office municipal d'habitation ou tout autre organisme qui serait en mesure d'aider les citoyens évacués à se loger de manière temporaire;
- ◇ Participer à la mission service d'aide aux sinistrés;
- ◇ Rédiger le journal des activités;



- ◇ S'assurer de posséder une copie à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations;
- ◇ Définir un local de relève dans le cas où ces installations seraient inutilisables;
- ◇ S'assurer que le personnel est formé en fonction du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre.

### Préparation

- ◇ Établir une communication fonctionnelle avec le service d'aide aux sinistrés;
- ◇ Participer aux activités de formation du service d'aide aux sinistrés.

### Intervention

- ◇ Mobiliser le personnel lors du déclenchement d'un sinistre;
- ◇ Participer à la mission service d'aide aux sinistrés;
- ◇ S'assurer de la disponibilité et de l'accessibilité des locaux municipaux en fonction des besoins de la structure organisationnelle en cas de sinistre.

### Rétablissement

- ◇ Organiser les réunions d'information avec les citoyens en concertation avec le Service des communications et des relations avec les citoyens;
- ◇ Participer activement au processus de rétablissement en appuyant les opérations du service d'aide aux sinistrés.

## **4.3 Mission maintien de l'ordre et sécurité publique - Service de la sécurité publique**

### Mission

Le Service de la sécurité publique a pour mission d'offrir aux citoyens un service professionnel et de qualité du maintien de l'ordre social par la prévention et la répression du crime.

Ce service est responsable de la mission maintien de l'ordre et de la sécurité publique, et est

appelé à jouer un rôle de premier plan en tant que service de première ligne capable d'un grand déploiement rapide.

### Consignes

- ◇ La direction du service désigne un responsable en fonction de la situation au centre de coordination municipal;
- ◇ L'officier affecté au centre de coordination municipal établit une communication constante avec le policier responsable des opérations sur le site;
- ◇ Rédiger le journal des activités;
- ◇ Mettre en place un plan d'intervention concerté en considérant :
  - le nombre d'heures qui sera nécessaire pour réaliser l'intervention;
  - le plan de contingence;
  - sa capacité de réponse.
- ◇ Loger une demande d'assistance à la Sûreté du Québec (SQ) ou à un autre organisme connexe, dans le cas où la situation dépasserait sa capacité de réponse;
- ◇ Désigner un officier responsable sur les lieux du sinistre et le mettre en contact avec le coordonnateur de site;
- ◇ S'assurer de posséder une copie à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ L'officier affecté au centre de coordination municipal fait un rapport préliminaire dès que possible au coordonnateur sur la situation à laquelle son service est confronté.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations pour son service;
- ◇ S'assurer que son personnel est formé en fonction du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre.

#### Préparation

- ◇ Participer, lorsque requis, au projet de développement du plan municipal en gestion des risques;
- ◇ Mettre en place un processus de mobilisation de son personnel en fonction de la gravité du sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser les ressources appropriées selon la nature et l'ampleur de l'événement;
- ◇ Assister le Service de sécurité incendie au niveau de l'évacuation;
- ◇ Assurer la surveillance du secteur évacué;
- ◇ Assurer la sécurité et la circulation prioritaire du matériel et des intervenants d'urgence;
- ◇ Rédiger une liste exhaustive des personnes évacuées si possible;
- ◇ Mettre en place des périmètres d'intervention et en contrôler les accès;
- ◇ Faire respecter l'ordre d'évacuation dans le cas où l'état d'urgence aurait été décrété;
- ◇ Compléter les formulaires requis par l'organisation municipale au niveau de la gestion des risques;
- ◇ Intervenir au besoin au niveau du centre d'hébergement d'urgence ou du centre d'accueil et d'information;
- ◇ Informer le public des procédures d'évacuation en utilisant divers moyens comme des haut-parleurs, des systèmes de sonorisation et des sirènes, etc.;
- ◇ Rédiger le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Faciliter la réintégration des citoyens dans les périmètres évacués;
- ◇ Rétablir la circulation;
- ◇ Recueillir les plaintes et toute autre demande des citoyens et les acheminer au service concerné;
- ◇ Rédiger un rapport opérationnel qui sera soumis à la structure organisationnelle en place en cas de sinistre;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## **4.4 Mission sauvetage et incendie - Service de sécurité incendie**

### Mission

Le Service de sécurité incendie a pour mission de servir et protéger le citoyen par la prévention, l'organisation de secours et l'intervention lors d'incendie ainsi que lors de sinistre.

En plus du mandat dévolu à ce service en vertu de la Loi sur la sécurité incendie (L.R.Q., chapitre S-3.4), ce service devient le maître d'oeuvre des opérations de sauvetage et d'évacuation. De plus, en situation de sinistre, le Service de sécurité incendie devra jouer un rôle de premier plan

en réalisant des interventions multidisciplinaires. C'est également ce service qui a le mandat de développer le dossier de la gestion des risques pour l'ensemble de la Ville de Saguenay.

### Consignes

- ◇ La direction du service désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal qui s'assure d'établir une communication constante avec le responsable des pompiers sur le site;
- ◇ L'officier affecté au centre de coordination municipal fait un rapport préliminaire dès que possible au coordonnateur sur la situation que doit affronter son service;
- ◇ Rédiger le journal des activités;
- ◇ Désigner un officier responsable sur les lieux des opérations et le mettre en contact avec le coordonnateur de site;
- ◇ Loger des demandes de ressources humaines et matérielles dans le cas où la situation dépasserait sa capacité d'intervention;
- ◇ S'assurer de disposer d'une copie à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations;
- ◇ Coordonner les projets de développement en gestion des risques lors de sinistres;
- ◇ Établir une communication opérationnelle efficace avec le Service de la sécurité publique en tenant compte des rétroactions lors d'événements majeurs qui interpellent les deux services;
- ◇ Présenter à la Direction générale les investissements nécessaires afin que l'organisation municipale soit en mesure d'acquérir les équipements nécessaires;
- ◇ Mettre en place les activités de formation pour réaliser son mandat en matière de gestion des risques;
- ◇ Coordonner les travaux du comité consultatif de gestion des risques.

### Préparation

- ◇ Élaborer et maintenir à jour le plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Établir des partenariats avec des organismes externes;
- ◇ Planifier, organiser, diriger et contrôler des exercices en vue de valider le plan municipal de

gestion des risques en cas de sinistre;

- ◇ Élaborer et mettre en place des moyens afin de favoriser, à l'échelle municipale, l'émergence de la culture de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Assurer un dialogue constant avec l'ensemble des services municipaux et, au besoin, rencontrer ces derniers;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

#### Intervention

- ◇ Planifier, organiser, diriger et contrôler l'évacuation de la population ciblée;
- ◇ Informer le public des procédures d'évacuation en utilisant divers moyens, soit des haut-parleurs, systèmes de sonorisation et sirènes;
- ◇ Demander l'intervention du Service de la sécurité publique aux fins d'assistance pour l'évacuation et la gestion du périmètre;
- ◇ Établir une liste des personnes évacuées si la situation le permet;
- ◇ Rédiger les formulaires requis;
- ◇ Coordonner les dépenses des services admissibles au programme d'aide financière;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

#### Rétablissement

- ◇ Superviser les opérations de rétablissement;
- ◇ Convoquer et superviser les réunions d'évaluation de l'intervention de l'appareil municipal;
- ◇ Procéder ou superviser les inspections des bâtiments touchés par le sinistre;
- ◇ Recommander ou non la réintégration des immeubles touchés;
- ◇ Supporter le Service des finances pour les dépenses admissibles au programme d'aide financière;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

### **4.5 Mission électricité - Service Hydro-Jonquière**

#### Mission

Le Service Hydro-Jonquière a pour mission d'assurer la gestion des barrages appartenant à la Ville de Saguenay. Également, il doit assurer à la clientèle l'approvisionnement en électricité avec le meilleur indice de continuité, tout en offrant à la Ville de Saguenay certains services spécialisés tels que l'entretien des feux de circulation et de l'éclairage des rues.

### Consignes

- ◇ Mobiliser rapidement le personnel en nombre suffisant;
- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations;
- ◇ S'assurer que le personnel concerné est formé au niveau du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ La direction du service désigne un responsable, en fonction de la situation, pour faire partie de l'équipe du centre de coordination municipal;
- ◇ S'assurer de posséder des niveaux de réserves d'électricité suffisantes afin d'être en mesure de rétablir l'alimentation électrique en cas de panne.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ S'assurer que l'accès aux installations stratégiques représente un niveau élevé de sécurité (poste de distribution électrique);
- ◇ S'assurer que des ententes de services prioritaires soient effectives avec Hydro-Québec et toute autre entreprise privée offrant des services en matière de fourniture électrique;
- ◇ Appliquer la réglementation sur la sécurité des barrages;
- ◇ Mettre en place un plan de continuité des opérations par son service;
- ◇ Inspecter régulièrement les ouvrages de retenue.

#### Préparation

- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation;
- ◇ Réviser la liste d'édifices prioritaires au niveau de l'alimentation électrique en fonction du sinistre, en tenant compte de la vocation de certains édifices municipaux;
- ◇ Former son personnel au niveau des responsabilités en gestion des risques;
- ◇ Mettre à jour régulièrement le plan municipal en gestion des risques en cas de sinistre et faire part des changements à la Division gestion et analyse des risques du Service de sécurité incendie.

#### Intervention

- ◇ Désigner un responsable afin de représenter le service au centre de coordination municipal;

- ◇ Mobiliser le personnel nécessaire afin d'être en mesure d'effectuer des interventions au niveau du système de distribution.

### Rétablissement

- ◇ Réalimenter les bâtiments qui ont fait l'objet d'une interruption électrique. Dans certains cas, une concertation avec le Service de sécurité incendie sera nécessaire;
- ◇ Récupérer les équipements qui ont fait l'objet d'une redistribution stratégique, puis les affecter aux opérations courantes;
- ◇ Participer aux activités de débriefing;
- ◇ Informer le Service de sécurité incendie de toutes les dépenses reliées au sinistre.

## **4.6 Mission service d'aide aux sinistrés - Service de la culture, des sports et de la vie communautaire**

Ce service s'est vu confier la mission service d'aide aux sinistrés, c'est-à-dire la prise en charge des citoyens évacués lors d'un sinistre, ainsi que leur transfert dans un endroit sécuritaire de manière à dispenser des services de première nécessité sur une courte période. Il coordonne également tous les intervenants impliqués dans le CHU.

La structure du service d'aide aux sinistrés, développée à l'intérieur du plan, s'inspire grandement du modèle de fonctionnement de la Croix-Rouge (voir chapitre 5).

### Consignes

- ◇ S'assurer que l'ensemble du personnel municipal peut être mobilisé dans un délai relativement rapide;
- ◇ S'assurer que le personnel municipal concerné a reçu une formation pour opérer un centre d'hébergement d'urgence ou un centre d'accueil et d'information;
- ◇ S'assurer que les coffres d'équipements de chaque arrondissement soient opérationnels;
- ◇ La direction désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles;
- ◇ S'assurer de posséder une copie à jour du plan municipal en gestion des risques;
- ◇ Organiser les opérations.

### Prévention

- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations;
- ◇ S'assurer d'avoir des contacts réguliers avec la direction locale de la Croix-Rouge;

- ◇ Participer aux travaux des services du génie et de l'urbanisme et aménagement du territoire au niveau de la base de données en gestion des risques.

### Préparation

- ◇ Planifier et organiser des activités de formation au niveau de la mise en place d'un centre d'hébergement d'urgence;
- ◇ S'assurer que le processus de mobilisation est fonctionnel;
- ◇ Participer aux rencontres avec les institutions d'enseignement;
- ◇ Tenir à jour un inventaire des lieux d'hébergement d'urgence;
- ◇ S'assurer que les lieux d'hébergement d'urgence soient organisés à l'avance et que des plans préétablis soient conçus afin d'assurer un déploiement rapide et efficace;
- ◇ Établir la liste des édifices municipaux de son arrondissement avec leur capacité d'accueil et leur niveau d'accessibilité comme centre d'hébergement d'urgence ou centre d'accueil et d'information;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser rapidement le personnel municipal en nombre suffisant;
- ◇ Conseiller le coordonnateur sur le choix d'un bâtiment pouvant être utilisé comme centre d'hébergement d'urgence ou centre d'accueil et d'information en fonction du sinistre et des spécificités des personnes évacuées;
- ◇ Désigner un responsable de site qui établira un contact permanent avec le responsable du service d'aide aux sinistrés au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Loger une demande d'assistance auprès de la Croix-Rouge si nécessaire;
- ◇ Aviser le responsable du Service de l'urbanisme et aménagement du territoire de son éventuelle implication au niveau de l'inscription dans un centre d'hébergement d'urgence ou dans un centre d'accueil et d'information;
- ◇ Procéder à l'ouverture du centre d'hébergement d'urgence ou du centre d'accueil et d'information selon la situation et planifier, organiser, diriger et contrôler l'ensemble des services qui doivent normalement être offerts aux personnes évacuées;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Diminuer progressivement les services à l'intérieur du centre d'hébergement d'urgence ou du centre d'accueil et d'information;



- ◇ Rencontrer les autorités du bâtiment utilisé avant de libérer le bâtiment;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

#### **4.7 Mission infrastructures et services techniques - Service des travaux publics**

##### Mission

Le Service des travaux publics a pour mission d'entretenir les infrastructures municipales de voirie, des réseaux d'égout et d'aqueduc ainsi que des parcs.

En situation de sinistre, ce service sera appelé à réaliser des interventions ponctuelles pour rétablir les voies de circulation ou toute autre tâche qui implique l'utilisation d'équipement lourd. De plus, l'acheminement et le transport de marchandises diverses sont également sous la responsabilité de ce service.

De plus, le Service du génie peut conseiller cette mission étant donné son expertise au niveau des infrastructures souterraines.

##### Consignes

- ◇ Le directeur désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles.

#### **Organisation des opérations**

##### Prévention

- ◇ Assurer la gestion des infrastructures telles que les chaussées, trottoirs et bordures, pistes cyclables et chemins gravelés;
- ◇ Assurer l'entretien des réseaux d'aqueduc, d'égout sanitaire, pluvial et combiné, des fossés et des ponceaux;
- ◇ Participer aux travaux du comité consultatif en gestion des risques;
- ◇ S'assurer que le personnel municipal concerné est formé et connaît bien les directives de fonctionnement du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Répondre aux exigences en matière de qualité, de productivité et d'environnement (bâtiments et alentours) afin de mieux gérer le changement.

### Préparation

- ◇ S'assurer d'avoir en quantité suffisante les panneaux de signalisation;
- ◇ Aviser son personnel du plan municipal en gestion des risques et de ce qui les concerne;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser le personnel en fonction de la gravité de la situation;
- ◇ Lorsque les interventions touchent les infrastructures municipales ou appartenant à d'autres services publics (Hydro-Québec, gaz naturel, etc.), ce service établit une communication avec le Service du génie ou les entreprises concernées;
- ◇ Ériger des structures temporaires afin de rétablir la circulation;
- ◇ Utiliser ses véhicules municipaux pour acheminer le matériel nécessaire, selon les besoins identifiés par le coordonnateur;
- ◇ Assurer les opérations relatives à l'entretien des rues : déneigement, balayage, réparation de fissures et de signalisation, marquage de la chaussée, etc.

### Rétablissement

- ◇ Procéder à l'évaluation des dommages subis au réseau de transport;
- ◇ Rétablir la circulation;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## **4.8 Mission information géographique et rétablissement - Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme**

### Mission

Le Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme a pour mission générale la planification, la conception et la mise en oeuvre du développement de la ville de Saguenay en établissant les politiques, les objectifs et les règles applicables à l'occupation du territoire. Il encadre ainsi, par règlement, la réalisation des travaux privés et publics de construction et d'aménagement. Il a la responsabilité d'encadrer les développements résidentiels, commerciaux et industriels.

Le service a la responsabilité de l'application des normes régissant l'occupation sécuritaire du territoire. Il est impliqué dans l'application des programmes d'aide du gouvernement, que ce soit par l'émission des permis ou la gestion des subventions. Le service a développé une expertise particulière au niveau de la gestion de l'information géographique et appuie l'ensemble de l'organisation municipale à cet égard.

Le service a le personnel et l'expertise pour réaliser des inspections sur le territoire. Il a également le pouvoir, sans mandat, d'inspecter une propriété privée.

Compte tenu de ces aspects, le service de l'ATU a, dans le cadre du Plan municipal en gestion des risques, la mission principale de renforcer la prévention et d'appuyer la phase de rétablissement des situations qui le nécessitent. Le service a aussi pour responsabilité d'appuyer l'organisation dans la gestion (vérification, compilation, référence spatiale) de l'information relative à un sinistre réel ou appréhendé (territoire, personne, habitation, route, infrastructure).

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Responsable de l'identification et de la cartographie des contraintes naturelles ou anthropiques ayant une incidence sur l'occupation du territoire;
- ◇ Responsable de l'élaboration et de l'application des normes reliées à la sécurité de l'occupation du territoire (Code national du bâtiment, contraintes naturelles, contraintes anthropiques);
- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques et appuyer le Service de sécurité incendie dans la gestion de l'information géographique à cet égard.

### Préparation

- ◇ En collaboration avec le Service des ressources informationnelles, il doit assurer l'accessibilité et la fiabilité des informations géographiques disponibles dans les bases de données municipales;
- ◇ Appuyer le Service de sécurité incendie dans la gestion de l'information géographique relative à la préparation;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser le personnel municipal concerné en fonction de la situation d'urgence;
- ◇ Analyser les données disponibles sur le secteur concerné afin de s'assurer que tous les services disposent d'informations qui devraient être nécessaires;
- ◇ Contacter le responsable du Service de sécurité incendie afin d'identifier les besoins en ressources humaines et en information relativement à des références spatiales qui devraient être nécessaires pour analyser le sinistre, et assurer la gestion de l'information sur le sinistre;
- ◇ Maintenir à jour les informations sur le sinistre. Préparer les documents spécifiques à la situation (rapports, cartes, tableaux) et les rendre disponibles sur les outils géomatiques, si

nécessaire (en collaboration avec le Service des ressources informationnelles);

- ◇ Valider ou corriger les informations sur les propriétés ou les personnes provenant de l'inscription. Le service de l'ATU est responsable de l'inscription et de la saisie des informations dans une BD;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Collaborer à l'établissement d'un portrait de l'impact du sinistre, de l'évolution et des options de rétablissement. Maintenir cette information à jour et la rendre disponible à l'organisation;
- ◇ Collaborer à l'élaboration des plans de rétablissement. Assurer le suivi et la mise en oeuvre, en collaboration avec les services municipaux concernés;
- ◇ Informer les élus municipaux et consulter la population touchée relativement aux scénarios de rétablissement;
- ◇ Effectuer les inspections nécessaires pour confirmer certaines informations liées au rétablissement;
- ◇ Assurer le suivi sur les programmes gouvernementaux ou municipaux d'aide qui visent les sinistrés et le rétablissement;
- ◇ Assurer le suivi sur l'information relative aux bâtiments évacués (inspection, problématique de réintégration, échéancier);
- ◇ Informer le coordonnateur de l'évolution de la réintégration des bâtiments évacués;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

### Consignes

- ◇ S'assurer d'avoir une copie à jour du plan de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Désigner un local de relève dans le cas où les locaux habituels seraient inutilisables;
- ◇ S'assurer que le personnel concerné soit formé relativement à son rôle au niveau du plan;
- ◇ Le directeur désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal.

## **4.9 Mission traitement des eaux et géotechnique - Service du génie**

### Mission

La Service du génie a pour mission la planification et la gestion des travaux de construction et de renouvellement des infrastructures de voirie, d'égouts et d'eau potable ainsi que des parcs et espaces verts. Le service est également responsable de la production d'eau potable, du traitement

et du pompage des eaux usées.

Le service possède également l'expertise en géotechnique qui couvre : les risques de mouvement de sols, les parois rocheuses, les activités sur glace, les stabilisations de talus, etc.

En cas de sinistre, ce service sera appelé à réaliser des interventions ponctuelles pour :

- Rétablir la production et la distribution de l'eau potable;
- Remettre en fonction les équipements de collecte, de pompage et de traitement des eaux usées.

Au besoin, le Service du génie prête assistance au Service des travaux publics dans sa mission en mettant à profit son expertise au niveau des infrastructures souterraines et de surface.

### Consignes

- ◇ Le directeur désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles;
- ◇ S'assurer que le personnel concerné est formé relativement à son rôle au niveau du plan;
- ◇ Conseiller les services concernés en fonction de ses champs de compétence;
- ◇ Dans le cas d'un mouvement de sol, il faut :
  - rédiger le journal des activités opérationnelles;
  - procéder à une expertise, en collaboration avec le ministère des Transports, de la Mobilité durable et de l'Électrification des transports ou une firme privée;
  - rencontrer et informer les citoyens;
  - rédiger les rapports pertinents;
  - demander l'intervention du Service de sécurité incendie lorsqu'une évacuation est nécessaire.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ Identifier les infrastructures essentielles et vulnérables et conseiller le coordonnateur sur les moyens à prendre pour augmenter le niveau de sécurité;
- ◇ S'assurer que ces bases de données sont accessibles en tout temps au coordonnateur;
- ◇ Participer aux travaux du comité consultatif en gestion des risques.

### Préparation

- ◇ Réviser et tenir à jour le schéma de redistribution de l'eau potable;
- ◇ Établir et maintenir des contacts avec les fournisseurs de service qui utilisent l'espace souterrain;
- ◇ Soulever des problématiques possibles dans l'élaboration de certains travaux d'urgence;
- ◇ Mettre en place un plan de redistribution de l'eau potable dans le cas où une ou plusieurs usines de filtration serait(en)t inutilisable(s) à la suite d'un sinistre;
- ◇ Mettre en place un processus de gestion stratégique des inventaires nécessaires à la réalisation de ces mandats dans le domaine de :
  - produits chimiques nécessaires au procédé du traitement de l'eau;
  - équipements requis pour réaliser des interventions en matière de bris de canalisation et autres.
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser le personnel municipal concerné en fonction de la situation d'urgence;
- ◇ Utiliser les véhicules municipaux pour acheminer le matériel nécessaire, selon les besoins identifiés par le coordonnateur;
- ◇ Consulter les bases de données du secteur concerné afin de s'assurer de disposer des informations qui devraient être nécessaires;
- ◇ Conseiller les intervenants municipaux qui doivent effectuer des travaux;
- ◇ S'assurer de protéger les infrastructures municipales qui pourraient être endommagées par des interventions de surface;
- ◇ Valider les périmètres d'évacuation en matière d'inondation, de rupture de barrage ou de glissement de terrain;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Participer aux activités de débriefing;
- ◇ Donner son accord avant de rétablir le service lorsque des infrastructures municipales ont subi un préjudice;
- ◇ Procéder à l'évaluation des dommages subis au réseau de transport.

#### 4.10 Mission communication - Service des communications et des relations avec les citoyens

##### Mission

Le Service des communications et des relations avec les citoyens a pour mission de planifier, d'organiser, de diriger et de contrôler les activités d'information, de communication et de relations publiques de la municipalité, de fournir une information précise et pertinente à l'ensemble du public interne et externe, clients et partenaires actuels et potentiels, de maintenir une communication constante entre l'administration municipale et le public dans le but de garantir une compréhension mutuelle et une utilisation efficace des services offerts.

Cette mission sera également étendue au niveau de la gestion des risques en cas de sinistre. Concrètement, toute intervention de la structure organisationnelle en cas de sinistre devra faire l'objet d'une intervention du Service des communications et des relations avec les citoyens.

En fonction de la gravité de la situation, une ressource du service pourra être affectée directement à la couverture de l'événement sur les lieux mêmes, en communication avec le coordonnateur au centre de coordination municipal. Dans le cas d'événement majeur, le directeur du service ou son représentant devra être présent au niveau du centre de coordination municipal afin de conseiller l'organisation en ce qui a trait aux informations transmises au public et aux partenaires. Une communication opérationnelle devra être instaurée avec les organisations directement affectées par la situation d'urgence afin de coordonner l'information qui devra être transmise.

Ce service a également la responsabilité de la gestion des outils informatiques ayant pour fonction d'aviser et d'informer le public en situation d'urgence ainsi que dans le cadre des opérations factuelles de services municipaux (logiciel d'appels automatisés SOMUM).

##### Consignes

- ◇ S'assurer que le personnel municipal concerné ait accès à une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Mettre en place un plan de mobilisation du personnel concerné;
- ◇ Rédiger un journal des activités opérationnelles;
- ◇ S'assurer que le personnel concerné est en mesure d'accomplir sa tâche à domicile;
- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal.

##### **Organisation des opérations**

##### Prévention

- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques;

- ◇ Planifier l'utilisation d'un local de relève dans le cas où le local permanent serait inutilisable.

### Préparation

- ◇ Assurer la gestion opérationnelle du logiciel d'appel informatisé;
- ◇ Déterminer les ressources municipales qui seront appelées à utiliser le logiciel;
- ◇ Déterminer le niveau d'utilisation des ressources municipales concernées;
- ◇ Coordonner la formation aux intervenants municipaux;
- ◇ Préparer les messages d'alerte, d'information et d'évacuation destinés à la population;
- ◇ Établir une communication fonctionnelle avec le centre 9-1-1 en ce qui a trait à l'opérationnalisation du logiciel d'appel;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Conseiller le coordonnateur sur les informations à diffuser à la population;
- ◇ Élaborer un plan de communication en fonction de la situation d'urgence;
- ◇ Participer à l'organisation des rencontres d'information pour les citoyens touchés par un sinistre;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Mettre en place une ou des activités de retour avec les services afin d'aider à la réalisation d'un bilan d'intervention de l'appareil municipal;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## **4.11 Mission transport - Société de transport du Saguenay**

### Mission

La Société de transport du Saguenay est un organisme paramunicipal qui s'est toujours impliqué lors de sinistre. Dans ce genre de situation, lorsqu'il est essentiel d'évacuer des personnes de leur résidence, le chef aux opérations demande à la centrale 9-1-1 de communiquer avec la Société de transport du Saguenay, laquelle achemine ensuite le nombre et le type de véhicules requis (véhicule de transport adapté, etc.), en fonction de la situation.



En cas de sinistre, ce service peut être directement impliqué, tant au niveau des conséquences que des solutions. Il a un rôle important dans le transport des citoyens; les conséquences d'un sinistre peuvent être majeures pour ce service.

Lors d'un sinistre, la STS est souvent impliquée dans la solution. Elle peut assister les intervenants lors d'évacuation massive et ajuster ses trajets pour pallier les imprévus nuisant à la circulation.

### Consignes

- ◇ Désigner un responsable au centre de coordination municipal;
- ◇ S'assurer d'être en possession d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Rédiger le journal des opérations quotidiennement.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ Participer aux comités sur la gestion des risques;
- ◇ Prévoir et conclure des ententes avec les autres compagnies de transport au cas où les effectifs de la STS ne soient pas suffisants pour répondre à la demande.

#### Préparation

- ◇ Participer aux exercices de simulation;
- ◇ Former le personnel municipal concerné relativement au plan et à la gestion des risques.

#### Intervention

- ◇ Participer aux transports des sinistrés ou de la population en général dans le cas de mesures exceptionnelles;
- ◇ Prévoir des véhicules en nombre suffisant;
- ◇ Prendre en charge des véhicules de tout type pour assumer le déplacement des bénévoles, employés et partenaires;
- ◇ Coordonner et superviser le personnel conducteur affecté à des tâches;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Participer aux activités de débriefing;
- ◇ Produire un rapport sur l'intervention.

## **4.12 Mission environnement - Service du développement durable et de l'environnement**

### Mission

Le service du développement durable et de l'environnement a pour mission de promouvoir et d'encadrer le développement durable; de protéger l'environnement et de gérer ses paramètres : l'eau, l'air, le sol, la biodiversité et les matières résiduelles.

Le service est également responsable de la gestion des activités en cas de déversement de matières dangereuses, et à ce titre, une garde environnementale 24/7 est en place.

En cas de sinistre, ce service sera appelé à réaliser des interventions ponctuelles pour :

- ◇ Coordonner l'analyse des besoins en matière de collecte et de traitement des matières résiduelles. Établir les mesures prioritaires devant être prises pour assurer la salubrité des zones sinistrées. Mettre en place des solutions d'appoint lorsque les conditions ne permettent pas la collecte ou le traitement des matières résiduelles ou lorsque les services habituels sont insuffisants;
- ◇ Assurer l'endigement des menaces à l'environnement et la récupération des produits responsables de la contamination;
- ◇ Agir à titre d'expert conseil en matière de gestion de l'environnement afin de réduire les impacts négatifs, aider au maintien des activités et ainsi favoriser le retour à la normale.

Au besoin, le Service de développement durable et de l'environnement prête assistance aux Services des travaux publics et du génie dans leurs missions en mettant à profit son expertise au niveau de la gestion de l'eau, de l'air et des sols.

### Consignes

- ◇ Le directeur désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ S'assure de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Rédige le journal des activités opérationnelles;
- ◇ S'assurer que le personnel concerné est formé relativement à son rôle au niveau du plan;
- ◇ Conseiller les services concernés en fonction de ses champs de compétence;

- ◇ Dans le cas d'incendie majeur, d'inondation, de déversement ou autre aléa nécessitant l'appui du Service, il faut :
  - rédiger le journal des activités opérationnelles;
  - procéder à une expertise, en collaboration avec le ministère du Développement Durable Et de la L aux Changements Climatiques (MDDELCC) ou une firme privée;
  - rencontrer et informer les citoyens;
  - rédiger les rapports pertinents;
  - demander l'intervention du Service de sécurité incendie lorsqu'une évacuation est nécessaire.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Identifier les infrastructures essentielles et vulnérables et conseiller le coordonnateur sur les moyens à prendre pour augmenter le niveau de sécurité;
- ◇ S'assurer que ces bases de données sont accessibles en tout temps au coordonnateur;
- ◇ Participer aux travaux du comité consultatif en gestion des risques.

### Préparation

- ◇ Réviser et tenir à jour le schéma de redistribution de l'eau potable;
- ◇ Établir et maintenir des contacts avec les fournisseurs de service qui utilisent l'espace sous-terrain;
- ◇ Soulever des problématiques possibles dans l'élaboration de certains travaux d'urgence;
- ◇ Mettre en place un processus de gestion stratégique des inventaires nécessaires à la réalisation de ces mandats dans le domaine de :
  - équipements requis pour réaliser des interventions en matière de déversement et autres.
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser le personnel municipal concerné en fonction de la situation d'urgence;
- ◇ Utiliser les véhicules municipaux pour acheminer le matériel nécessaire, selon les besoins identifiés par le coordonnateur;

- ◇ Consulter les bases de données du secteur concerné afin de s'assurer de disposer des informations qui devraient être nécessaires;
- ◇ Conseiller les intervenants municipaux qui doivent effectuer des travaux;
- ◇ S'assurer de protéger les infrastructures municipales qui pourraient être endommagées par des interventions de surface;
- ◇ Participer à la détermination des périmètres d'évacuation en matière de contamination de l'air;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

#### Rétablissement

- ◇ Participer aux activités de débriefing;
- ◇ Donner son accord avant de rétablir le service lorsque des infrastructures municipales ont subi un préjudice;
- ◇ Procéder à l'évaluation des dommages subis.

### **4.13 Service de soutien - Service des affaires juridiques et du greffe**

#### Mission

Le Service des affaires juridiques et du greffe a pour mission d'assumer le secrétariat général du conseil municipal et du comité exécutif ainsi que de planifier, d'organiser, de coordonner et de contrôler l'ensemble des ressources et des activités reliées au traitement des questions juridiques administratives. De plus, il doit veiller à la défense des intérêts de la Ville devant les tribunaux et à la cour municipale. Il exerce une fonction de conseil d'expertise et d'assistance auprès de l'ensemble des services municipaux.

En situation de sinistre, ce service sera appelé à donner des avis juridiques lorsque le coordonnateur sera confronté à des situations ambiguës qui nécessitent une action rapide. Lorsque la situation le permet, le service présentera des requêtes devant les divers tribunaux afin que la municipalité soit pleinement en mesure de réaliser son mandat relativement à la Loi sur la sécurité civile.

#### Consignes

- ◇ S'assurer d'être en possession d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Dans le cas d'un sinistre, à la demande du coordonnateur, le directeur ou son représentant désigne un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles;

- ◇ Préparer les documents légaux afin d'être en mesure de présenter des requêtes devant les tribunaux compétents dans les meilleurs délais;
- ◇ Désigner un local de relève dans le cas où les locaux réguliers seraient inutilisables;
- ◇ Prendre entente avec les divers organismes et ministères pour l'application des mesures d'urgence;
- ◇ Gérer des conflits.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Rechercher, analyser et donner son avis sur la jurisprudence disponible en matière de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Interpeller le coordonnateur sur certaines pratiques opérationnelles qui, en fonction de la jurisprudence, seraient de nature à compromettre le développement de l'appareil municipal en matière de gestion des risques en cas de sinistre.

### Préparation

- ◇ Au besoin, présenter aux instances provinciales ou autres, des modifications législatives à la Loi sur la sécurité civile ou toute autre loi ayant une incidence sur la sécurité de la population, qui seraient de nature à augmenter significativement l'efficacité de l'appareil municipal;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Suivre le déroulement des opérations et donner son avis, lorsque requis sur la légalité des interventions réalisées ou envisagées par la municipalité;
- ◇ Valider toute l'information qui sort du centre de coordination municipal;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Assister aux réunions de rétroaction et cibler les irritants légaux qui ont entravé l'efficacité de l'intervention municipale;
- ◇ Préparer un document faisant état de la situation et proposer des modifications;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

#### 4.14 Service de soutien - Service des finances

##### Mission

##### Service des finances

Le service des finances a pour mission d'assurer une saine gestion des ressources financières de la municipalité et de proposer des stratégies financières, fiscales et budgétaires qui répondent aux orientations et aux objectifs du conseil municipal.

Dans le prolongement de son mandat, le service sera responsable de l'administration du protocole de délégation d'un programme d'aide financière (volet administration).

Il peut donc s'agir de distribution d'argent prévu dans le cadre des programmes gouvernementaux en situation de sinistre s'adressant aux citoyens sinistrés, mais également, de compléter des documents pour le ministère de la Sécurité publique faisant état des dépenses municipales en termes de ressources humaines ou matérielles, en cas de sinistre majeur.

Le service est également responsable de l'administration de l'aide reçue (dons) de d'autres instances que gouvernementales (particuliers, corporations, etc.)

##### Division de l'approvisionnement

La Division de l'approvisionnement a pour mission de satisfaire, de la façon la plus efficace et économique, les besoins en acquisition de biens et services aux différents services pour rendre la prestation de services aux citoyens, dans un contexte de concurrence transparent et objectif qui respecte les lois et les politiques en vigueur.

En situation de sinistre, cette division devrait être en mesure de fournir divers produits, services et équipements, de manière rapide, soit à partir de ses inventaires ou en ayant recours à ses fournisseurs, afin que l'organisation municipale soit en mesure de faire face à la situation.

De plus, la Division de l'approvisionnement doit s'assurer que les informations concernant les fournisseurs identifiés au plan soient constamment mises à jour.

##### Consignes

- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal lors d'un sinistre majeur;
- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles;
- ◇ Mettre en place un plan de gestion stratégique des inventaires pour faire face à une situation d'urgence qui pourrait compromettre ses approvisionnements, telle une pandémie;

- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Ouvrir un poste budgétaire spécifique au sinistre et superviser les dépenses dans le but de préparer un rapport final sur l'intervention de l'organisation municipale.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques;
- ◇ Exiger, au niveau des fournisseurs, des garanties de priorité en matière d'approvisionnement, et ce, avec la participation du Service des affaires juridiques;
- ◇ Établir des seuils minimums d'approvisionnement au niveau de certains produits ou équipements jugés essentiels à la réalisation de la mission de l'organisation municipale;
- ◇ Identifier un local de relève dans le cas où les installations régulières seraient inutilisables;
- ◇ Ouvrir une marge de crédit pouvant être utilisée en situation de sinistre.

### Préparation

- ◇ Faire une révision annuelle des informations concernant les fournisseurs mentionnés à l'intérieur du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ S'assurer de disposer d'un inventaire suffisant de chèques pour la mise en place du protocole de délégation;
- ◇ Maintenir des contacts permanents avec le ministère de la Sécurité publique pour être en mesure de faciliter le déclenchement du programme d'assistance financière;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ La directrice du Service des finances, lors d'une situation d'urgence, se rend au centre de coordination municipal ou désigne un responsable;
- ◇ Recueillir les informations disponibles et cibler les fournisseurs les plus pertinents et au besoin, établir un contact préliminaire avec ces derniers;
- ◇ Coordonner la distribution des matériaux loués ou achetés à partir de ses locaux ou autre;
- ◇ S'assurer de contrôler les dépenses municipales selon l'ampleur du sinistre;
- ◇ Planifier, organiser, diriger et contrôler la mise en place du protocole d'assistance financière pour les citoyens concernés, si la situation l'exige tout en respectant les lois;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Récupérer et retourner le matériel loué;
- ◇ Participer aux activités de débriefing;
- ◇ Produire un rapport sur l'intervention;
- ◇ Rédiger un rapport financier au niveau des dépenses encourues de l'organisation municipale relatives au sinistre et préparer également un rapport financier au niveau de l'application du protocole de délégation avec le ministère.

## **4.15 Service de soutien - Service des ressources informationnelles**

### Mission

Le Service des ressources informationnelles a pour mission d'accompagner l'organisation, dans le domaine de la technologie, dans la réalisation de ses mandats. L'expertise et l'appui de ce service sont essentiels en situation de sinistre. Il est important que l'organisation municipale ait accès aux bases de données en tout temps, même en situation de crise, afin d'augmenter son efficacité.

Plus que tout autre service de la municipalité, celui des ressources informationnelles doit être en mesure d'intervenir lorsqu'une problématique relevant de son champ d'expertise survient au niveau d'un local ayant une vocation d'urgence. De plus, le Service des ressources informationnelles doit être en mesure de rétablir rapidement le fonctionnement de ses infrastructures informatiques.

### Consignes

- ◇ S'assurer de posséder une version à jour du plan de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Mobiliser le personnel dès le déclenchement d'un sinistre, soit en :
  - affectant un technicien au centre de coordination municipal;
  - désignant un responsable au centre de coordination municipal.
- ◇ Maintenir à jour une liste des fournisseurs oeuvrant dans son domaine d'expertise, tant en matière de ressources humaines que de ressources matérielles;
- ◇ Mettre en place des procédures et des politiques rigoureuses afin de protéger l'intégrité de son réseau et d'en assurer le respect;
- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles.



## Organisation des opérations

### Prévention

- ◇ Accorder une priorité élevée aux demandes relevant des activités de la structure organisationnelle en cas de sinistre;
- ◇ Assurer un service de garde en dehors des heures normales de bureau.

### Préparation

- ◇ Instaurer le principe du centre de planification virtuel;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ S'assurer que les locaux stratégiques sont desservis par le système;
- ◇ Mobiliser le personnel requis et supporter les opérations;
- ◇ Faire une analyse préliminaire de la situation afin de mieux envisager l'évolution des besoins;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Rétablir le service dans l'ensemble des bâtiments municipaux;
- ◇ Produire un rapport détaillé sur son intervention;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## 4.16 Service de soutien - Service des ressources humaines

### Mission

Le Service des ressources humaines a pour mission de développer et de mettre en place des politiques de gestion des ressources humaines, de soutenir les opérations des unités administratives en fournissant des services efficaces de développement et, dans les relations de travail efficaces, tout en permettant aux employés d'évoluer dans un milieu de travail stimulant et agréable, et ce, dans le respect et l'équité.

Au niveau du sinistre, nous ferons appel à ce service afin d'être en mesure d'utiliser les ressources humaines disponibles en fonction de leurs compétences et des besoins spécifiques à la situation. La direction du Service des ressources humaines conseillera les autorités municipales en ce qui a trait à l'utilisation de ces mêmes ressources dans le respect des conventions collectives de travail en vigueur.

### Consignes

- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles;
- ◇ Anticiper les besoins organisationnels en termes de ressources humaines, en fonction de la situation, et évaluer à ce niveau la capacité de réponse de l'appareil municipal. Au besoin, faire appel à des ressources externes;
- ◇ Coordonner les tâches des ressources humaines municipales et externes;
- ◇ Relation avec les syndicats.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ Mettre en place une base de données des ressources humaines municipales catégorisant leur formation, leur champ de compétence et en assurer la mise à jour;
- ◇ Mettre en place une base de données similaire au niveau des ressources humaines externes ou même du personnel retraité.

#### Préparation

- ◇ S'assurer que le personnel concerné est informé sur ses responsabilités en situation de sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

#### Intervention

- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Conseiller le coordonnateur sur l'affectation et l'utilisation des ressources humaines;
- ◇ Préparer un plan de relève, lorsque la situation doit se dérouler sur une longue période de temps;
- ◇ Informer le coordonnateur du moment où la capacité maximale d'intervention en termes de ressources humaines sera atteinte;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Identifier les secteurs d'intervention où les ressources humaines pourraient avoir été affectées par la situation et les référer, au besoin, au programme d'aide à l'employé;
- ◇ Coordonner le retour des ressources humaines aux tâches dites normales;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## **4.17 Service de soutien - Service des immeubles**

### Mission

Le Service des immeubles a pour mission d'assurer une saine gestion de tous les équipements et bâtiments placés sous sa responsabilité en procédant aux achats, à l'entretien et au suivi des réglementations, et ce, au meilleur rapport qualité/prix possible.

Le Service des immeubles comprend deux divisions et leurs principaux mandats sont :

- le parc immobilier et l'entretien ménager;
- le service technique (immobilier).

Lors d'une situation de sinistre, les effectifs municipaux doivent être en mesure d'utiliser au maximum les locaux municipaux. Ce service doit donc mettre en place des priorités au niveau des bâtiments.

### Consignes

- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Mettre en place une base de données au niveau des bâtiments municipaux, définissant leur vulnérabilité et leur niveau de priorité en situation de sinistre;
- ◇ Mettre en place une base de données déterminant les équipements sous sa responsabilité, tels que les génératrices.

### Préparation

- ◇ S'assurer que le personnel concerné soit informé de ses responsabilités en situation de sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser rapidement le personnel concerné et établir les priorités avec le coordonnateur des mesures d'urgence;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Organiser le retour à la normale dans les bâtiments municipaux;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## **4.18 Service de soutien - Centre d'urgence 9-1-1**

### Mission

Le Centre d'urgence 9-1-1 a pour mission de répondre aux appels de la population en tout temps. Ce service se doit d'assurer que les appels qu'il reçoit soient dirigés dans le ou les service(s) approprié(s). Il est un service essentiel pour assurer la sécurité de la population. En cas de sinistre, ce service doit être fonctionnel en tout temps, en plus de s'assurer que le matériel de communication est en bon état de fonctionnement.

### Consignes

- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Désigner un responsable au centre de coordination municipal, si nécessaire;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations;
- ◇ Prévoir un responsable du centre d'urgence 911 disponible en tout temps.

### Préparation

- ◇ S'assurer de former les employés concernés en cas de sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation;
- ◇ Assurer le bon fonctionnement du matériel de communication.

### Intervention

- ◇ Mobiliser rapidement le personnel nécessaire, en nombre suffisant;
- ◇ Être prêt à mobiliser du personnel pour ouvrir un centre d'urgence secondaire;
- ◇ Assurer une communication constante avec le coordonnateur des mesures d'urgence;
- ◇ Envoyer les messages d'alerte, d'information et d'évacuation destinés à la population par le logiciel automate d'appel Somum;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Fournir au coordonnateur des mesures d'urgence les dépenses supplémentaires encourues lors d'un sinistre;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## **4.19 Service de soutien - Service des équipements motorisés**

### Mission

Le Service des équipements motorisés a pour mission d'assurer une saine gestion de tous les équipements placés sous sa responsabilité en procédant aux achats et à l'entretien, et ce, au meilleur rapport qualité/prix possible.

Lors d'une situation de sinistre, les effectifs municipaux doivent être en mesure d'utiliser au maximum les véhicules de la flotte. Ce service doit donc mettre en place des priorités au niveau des véhicules (véhicules d'urgence).

### Consignes

- ◇ S'assurer de disposer d'une version à jour du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles.

## Organisation des opérations

### Prévention

- ◇ Mettre en place une base de données des véhicules disponibles par la Ville et établir la priorité d'utilisation pour chacun.

### Préparation

- ◇ S'assurer que le personnel concerné soit informé de ses responsabilités en situation de sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Mobiliser rapidement le personnel concerné et établir les priorités avec le coordonnateur des mesures d'urgence;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Organiser le retour à la normale;
- ◇ Participer aux activités de débriefing.

## 4.20 Service de soutien - Service Hydro-Jonquière - télécommunications

### Mission

Le Service Hydro-Jonquière a pour mission d'assurer certains services spécialisés, comme l'entretien des feux de circulation, du réseau de télécommunication et de l'éclairage des rues dans l'arrondissement de Jonquière.

Plus spécifiquement en situation de sinistre, ce service est responsable de la télécommunication, c'est-à-dire de s'assurer du bon fonctionnement des ondes radio ainsi que de la redistribution des radios portatives en fonction des besoins opérationnels.

### Consignes

- ◇ Élaborer un plan de continuité des opérations;
- ◇ S'assurer que le personnel concerné est formé au niveau du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;

- ◇ La direction du service désigne un responsable, en fonction de la situation, pour représenter ces opérations au centre de coordination municipal;
- ◇ Rédiger le journal des activités opérationnelles;
- ◇ S'assurer de posséder des niveaux d'approvisionnement suffisants afin d'être en mesure d'alimenter les communications radio en cas de panne.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Dresser une liste des véhicules ayant un système de communication ainsi que le nombre de radios portatives et leur affectation;
- ◇ Mettre en place un plan de continuité des opérations pour le service.

### Préparation

- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Désigner un responsable au niveau du centre de coordination municipal;
- ◇ Mobiliser le personnel nécessaire afin d'être en mesure d'effectuer des interventions au niveau du système de distribution des radios, ou au niveau des communications;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Participer aux activités de débriefing;
- ◇ Vérifier l'état du matériel de télécommunication ainsi que la réserve des radios;
- ◇ Fournir la liste de toutes les dépenses liées au sinistre au Service de sécurité incendie.

## 5. MANDATS ET RÔLES DES INTERVENANTS

### 5.1 Le coordonnateur municipal

#### Mission

Personne désignée par le conseil municipal pour exercer la direction au sein de la structure organisationnelle en cas de sinistre afin de favoriser la concertation stratégique entre les divers intervenants municipaux. Il constitue le lien direct entre les différents services municipaux, le site et les autorités municipales. Il est responsable de la liaison avec le palier gouvernemental régional.

Les fonctions du coordonnateur et celles du coordonnateur adjoint ont été officialisées par la résolution « VS-CE-2007-721 » du comité exécutif de la Ville de Saguenay. Dans les faits, le directeur du Service de sécurité incendie a été désigné comme coordonnateur et le directeur adjoint du même service s'est vu confier la fonction de coordonnateur adjoint.

Le coordonnateur devra également conseiller le maire et le conseil municipal sur la pertinence de décréter l'état d'urgence local en fonction des balises de la Loi sur la sécurité civile.

#### Consignes

Le coordonnateur est l'autorité compétente qui doit déterminer, en fonction des informations disponibles relativement à un événement, le statut de celui-ci, à savoir s'il s'agit d'un appel de service ou autre. Il peut également déterminer dans quelle mesure le plan pourrait être mis à contribution ainsi que les ressources humaines qui devraient être interpellées.

Ce genre de situation peut évidemment fluctuer; soit son niveau de gravité augmente ou, simplement, se résorbe. Le coordonnateur devra à ce moment apprécier la situation et prendre les décisions stratégiques qui s'imposent.

### **Organisation des opérations**

#### Prévention

- ◇ Superviser la rédaction du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Favoriser et encourager l'émergence d'une culture de gestion des risques dans l'organisation municipale.

#### Préparation

- ◇ Présider les travaux du comité consultatif (AD HOC) en gestion des risques en diffusant l'information relative au développement des projets en gestion des risques en cas de sinistre ou des modifications législatives;



- ◇ Favoriser la tenue d'exercices afin de valider le niveau de préparation de la structure organisationnelle en cas de sinistre;
- ◇ Établir une communication fonctionnelle avec le directeur général de la Ville;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Procéder à l'ouverture du centre de coordination municipal et s'assurer que le journal des activités opérationnelles est rédigé;
- ◇ Coordonner l'intervention de l'appareil municipal lors de sinistre;
- ◇ Assurer une communication tactique avec le coordonnateur sur le site;
- ◇ Informer le directeur général ou son représentant de l'évolution de la situation;
- ◇ Modifier et adapter la structure municipale en fonction des besoins de la situation;
- ◇ Remplir le journal des opérations quotidiennement.

### Rétablissement

- ◇ Superviser le retour aux tâches normales des effectifs des services affectés au niveau de l'événement;
- ◇ Organiser et participer aux activités de débriefing, en fonction de l'ampleur de la situation;
- ◇ Préparer un rapport final de l'intervention de l'appareil municipal et proposer des moyens d'accroître l'efficacité du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre.

## **5.2 Le coordonnateur de site**

Le coordonnateur de site est une ressource désignée par le coordonnateur municipal ayant pour mandat d'assurer la coordination des interventions se déroulant dans le périmètre d'opération sur les lieux d'un sinistre.

Le coordonnateur de site doit s'assurer de transmettre les directives émanant du coordonnateur municipal aux intervenants sur le lieu des opérations et d'informer ce dernier de l'évolution de la situation. Les représentants désignés des missions ou des services municipaux, ainsi que des organisations externes, réalisent leur intervention en fonction de leur champ de compétence sous la coordination du coordonnateur de site.

### Consignes

- ◇ Le coordonnateur de site doit être en mesure d'intervenir rapidement sur les lieux d'un sinistre;

- ◇ Doit s'assurer de maîtriser le fonctionnement du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Doit s'assurer de désigner un substitut au niveau de son service, afin de pouvoir s'acquitter pleinement de son rôle au niveau de la gestion des risques.

## **Organisation des opérations**

### Prévention

- ◇ Participer activement aux travaux du comité consultatif en gestion des risques.

### Préparation

- ◇ Identifier ses besoins en termes de formation, et faire des représentations au coordonnateur municipal;
- ◇ Participer aux exercices de simulation.

### Intervention

- ◇ Se présenter sur les lieux de l'événement, convoquer les responsables des missions et des services sur les tâches à effectuer;
- ◇ Établir son poste de commandement dans la zone froide du périmètre d'intervention, soit dans un véhicule ou un bâtiment;
- ◇ Remplir le journal des activités opérationnelles.

### Rétablissement

- ◇ Libérer, en accord avec le coordonnateur municipal, les ressources humaines et les services en fonction de la situation;
- ◇ Participer activement aux activités de débriefing.

## **6. LES RESSOURCES EXTERNES D'INTERVENTION**

La Ville de Saguenay est la première responsable de l'intervention sur son territoire et, pour ce faire, doit utiliser ses propres ressources. Toutefois, dans le cas où la capacité maximale d'intervention serait atteinte ou recourir à une expertise que la municipalité ne possède pas, il est possible de faire appel à des ressources externes. Dans certains cas, des protocoles ont été ratifiés avec divers organismes et, dans d'autres cas, des accords implicites existent.

## 6.1 L'organisation de sécurité civile du Québec

Le système de sécurité civile du Québec repose sur un partage clair des responsabilités entre les différents acteurs, soit le citoyen, la municipalité et le gouvernement du Québec. Le citoyen est le premier responsable de sa sécurité. En situation de sinistre, il peut être soutenu par sa municipalité qui peut à son tour compter sur le soutien des ressources gouvernementales, lorsque requis.

## 6.2 Ministère de la Sécurité publique - Programme d'aide financière

Le ministère de la Sécurité publique a mis en place divers programmes d'assistance financière. Le rôle de la Ville par rapport à ces programmes est d'assurer la liaison entre le citoyen et le ministère de la Sécurité publique.

Peu importe le type de sinistre et son niveau de gravité, le ou les services impliqués doivent compiler les informations suivantes :

- ◇ Identification du sinistre, sa gravité et son ampleur;
- ◇ Les infrastructures touchées, la description des dommages et l'identification du propriétaire;
- ◇ Les bâtiments touchés, la description des dommages et l'identification du propriétaire.

Par la suite, ces informations devront être transmises à la Division gestion et analyse des risques qui, elle les acheminera au ministère afin d'enclencher le programme d'aide financière applicable par le ministère de la Sécurité publique. Le programme s'adresse à :

- ◇ Tout locataire ou propriétaire d'une résidence principale;
- ◇ Tout propriétaire ou représentant d'une entreprise ou d'une entreprise agricole;
- ◇ Tout représentant d'un organisme ayant porté aide et assistance à des sinistrés;
- ◇ Une municipalité.

Au besoin, et selon l'ampleur de l'événement, des inspections de bâtiments ou d'infrastructures pourraient être amorcées par les intervenants.

## 6.3 La Croix-Rouge

La Croix-Rouge est un organisme humanitaire de premier plan qui peut être mobilisé rapidement sur le territoire de Saguenay. Un protocole « Lettre d'entente service aux sinistrés » a été ratifié avec la Ville de Saguenay. Dès que des citoyens doivent être évacués de leur résidence, le Service de sécurité incendie peut faire appel à la Croix-Rouge, et ce, 24 h sur 24.

Le service d'aide aux sinistrés est basé sur le fonctionnement de la Croix-Rouge au niveau de la mise en place d'un centre d'accueil et d'information ou d'un centre d'hébergement d'urgence. Les services de la Croix-Rouge ont même été retenus pour former les ressources municipales concernées à ce sujet.

## 6.4 Centres intégrés universitaires de santé et services sociaux (CIUSSS)

Malheureusement, un sinistre peut affecter les personnes qui sont victimes de la situation. Les centres intégrés universitaires de santé et services sociaux du Saguenay-Lac-Saint-Jean (CIUSSS) peuvent intervenir selon deux principaux axes, soit le volet psychosocial et le volet médical. Afin d'être en mesure d'utiliser cette ressource indispensable, le coordonnateur ou son représentant doit mobiliser cet organisme en utilisant le service de garde régional.

### Consignes de mise en alerte

Lorsque nous devons faire face à un événement qui occasionne plusieurs blessés graves ou décès, la centrale 9-1-1, communique avec le Centre de communication santé des Capitales (CCSC) pour les services préhospitaliers d'urgence (SPU), et doit être en mesure de donner un état de la situation des plus précis. Les services d'urgence, policiers ou pompiers, doivent rapidement évaluer la situation afin qu'une information valide soit communiquée.

Automatiquement, le CCSC affectera le nombre d'ambulances disponibles. Il transmettra aux CIUSSS l'information concernant le nombre et le statut des blessés, lesquels aviseront les centres hospitaliers concernés de l'arrivée massive de blessés.

## 6.5 Les maisons d'enseignement

La Ville de Saguenay ne possède pas les ressources, tant humaines que matérielles, pour prendre en charge un grand nombre de personnes évacuées. De ce fait, une mission municipale a été créée, soit le service d'aide aux sinistrés. Afin de réaliser pleinement cet important mandat, des ententes de fonctionnement ont été prises avec différentes institutions.

## 6.6 Base des Forces canadiennes Bagotville

La Ville de Saguenay peut compter sur la présence d'une infrastructure fondamentale pour l'aider à faire face à un sinistre majeur, soit la base des Forces canadiennes Bagotville. Elle possède un centre d'opérations d'urgence que la Ville peut joindre 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Seuls le coordonnateur, ou son représentant peuvent autoriser le recours à cet organisme, en fonction du protocole d'entente.

**N.B. Veuillez prendre note que les actions des missions et des services de soutien ne sont pas énumérées en ordre de priorité.**

# CHAPITRE 2

## ALERTE, MOBILISATION ET MISE EN OEUVRE

Déclaration de l'état d'urgence local .....	2
Outil d'aide à la décision .....	4
Alerte .....	5
Niveau d'alerte .....	5
Mobilisation .....	5
Mise en oeuvre du plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre .....	6
Introduction .....	6
Personnes identifiées .....	6
Tableau de la structure de l'intervention .....	7
Outils d'alerte et de mobilisation .....	7
L'organisation municipale .....	7
La population .....	7

# Alerte, mobilisation et mise en oeuvre

## 1. LA DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL

L'article 42 de la Loi sur la sécurité civile (L.R.Q., chapitre S-2.3) permet à la Ville de Saguenay de déclarer l'état d'urgence, dans tout ou en partie de son territoire, lorsqu'un sinistre majeur, réel ou imminent exige, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, une action immédiate qu'elle estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre de son plan.

Donc, lorsque l'autorité municipale compétente, soit le maire, le maire suppléant ou le conseil municipal, est informée :

- ◇ Qu'un événement survient, un sinistre ou un sinistre est appréhendé;
- ◇ Que les autorités et les ressources habituelles de la Ville ne permettent pas de faire le nécessaire;
- ◇ Que des experts reconnus confirment le danger et son imminence en produisant un rapport (si le temps le permet).

La déclaration d'état d'urgence local est en vigueur pour une durée d'au plus cinq jours lorsqu'elle provient du conseil municipal, et d'au plus 48 heures lorsque la déclaration a été faite par le maire ou le maire suppléant en cas où le conseil municipal ne peut se réunir.

À noter qu'il est possible de renouveler l'état d'urgence pour des périodes de cinq jours, avec l'autorisation du ministre.

### Le contenu de la déclaration

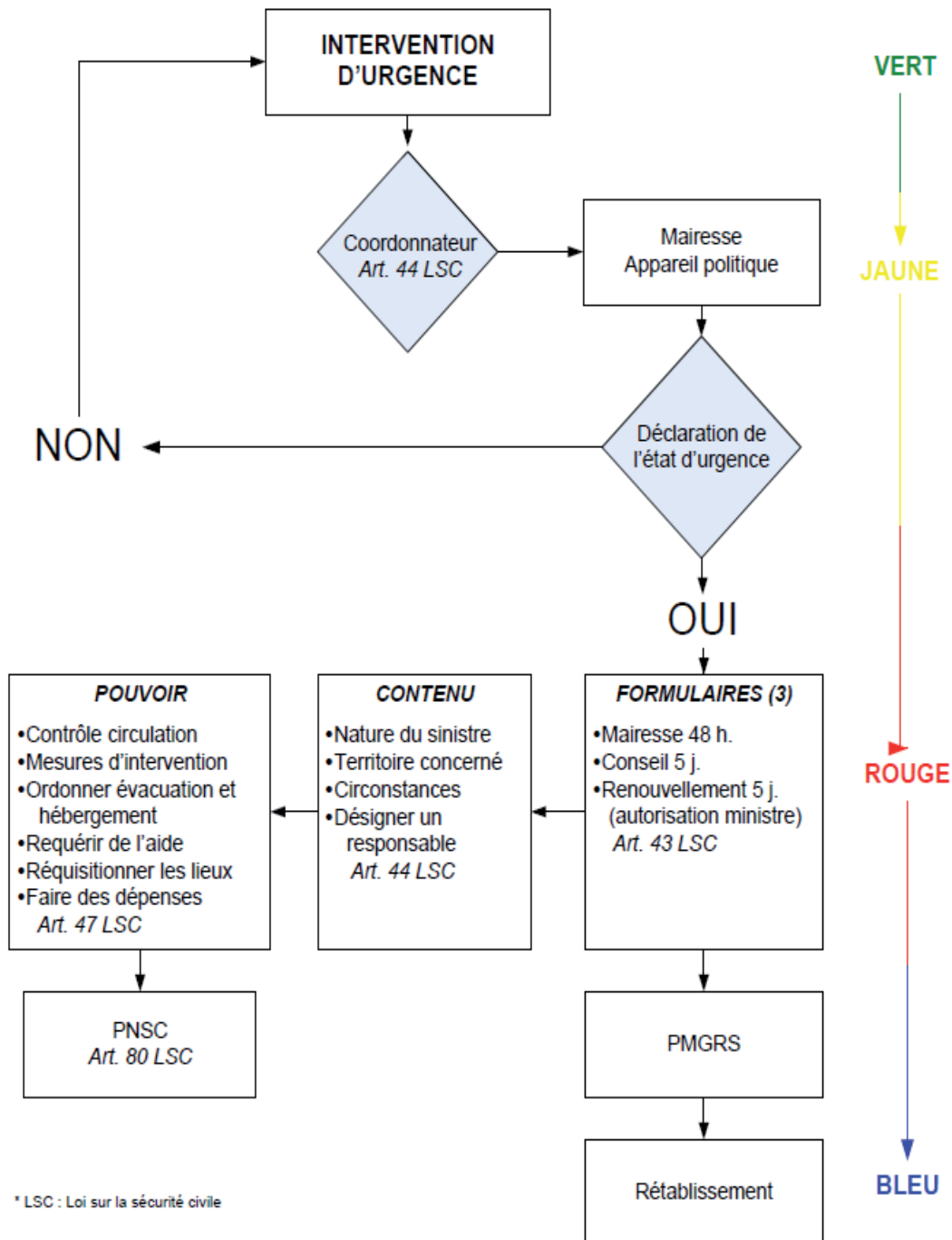
- ◇ La nature du sinistre;
- ◇ Le territoire concerné;
- ◇ Les circonstances qui le justifient;
- ◇ La durée de son application.

La déclaration d'état d'urgence prend effet immédiatement et permet à la municipalité (ou à toute personne habilitée d'agir en son nom en vertu de la déclaration d'état d'urgence), d'intervenir sans délai et sans formalité, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes pour :

1. Contrôler l'accès aux voies de circulation ou au territoire concerné, ou les soumettre à des règles particulières.
2. Accorder, pour le temps qu'elle juge nécessaire à l'exécution rapide et efficace des mesures d'intervention, des autorisations ou dérogations dans les domaines qui relèvent de la compétence de la municipalité.
3. Ordonner, lorsqu'il n'y a pas d'autre moyen de protection, l'évacuation des personnes de tout ou partie du territoire concerné qu'elle détermine ou, sur avis de l'autorité responsable de la protection de la santé publique, ordonner leur confinement et veiller, si celles-ci n'ont pas de ressource à leur hébergement, à leur ravitaillement et à leur habillement, ainsi qu'à leur sécurité.
4. Requérir l'aide de tout citoyen en mesure d'assister les effectifs déployés.
5. Réquisitionner, sur son territoire, les moyens de secours et les lieux d'hébergement privés nécessaires autres que ceux requis pour la mise en oeuvre du plan de sécurité civile.
6. Faire les dépenses et conclure les contrats qu'elle juge nécessaires.

1.1 Outils d'aide à la décision

DÉCLARATION D'ÉTAT D'URGENCE LOCAL





## 2. ALERTE

L'alerte est un signal d'avertissement lors d'un sinistre réel ou imminent. Elle sert à prévenir les autorités, les intervenants et la population afin que les secours s'organisent, que l'aide soit disponible et que chacun prenne les mesures qui relèvent de ses compétences. C'est surtout un message qui signifie que les intervenants doivent se préparer à assumer les responsabilités qui leur ont été confiées.

Dans le cas de sinistre imminent, l'appareil municipal doit utiliser ce précieux délai afin d'alerter les responsables de mission, les directeurs de service ainsi que les organismes externes afin de les informer de la situation et de les préparer à intervenir et à se mobiliser.

À leur tour, ces responsables doivent alerter leurs ressources humaines. Dans le cas où la situation revient à la normale, ces personnes seront informées immédiatement et, si la situation évolue, les ressources seront alors mobilisées.

### 2.1 Niveau d'alerte

**NIVEAU I :** Une situation d'urgence qui nécessite l'intervention d'au moins un service. La situation a un potentiel d'aggravation réel ou imminent. Le chef aux opérations est avisé et met en place des mesures préliminaires. Il évalue ensuite la pertinence de référer à sa structure de commandement.

**CODE VERT**

**NIVEAU II :** Une situation d'urgence nécessite l'intervention de plusieurs services municipaux. Dans le cas où la situation se dégrade, le chef aux opérations, qui a déjà mis en place certaines mesures préliminaires, réfèrera à sa structure de commandement. Ensuite, le coordonnateur évalue la situation, alerte ou mobilise certains services municipaux ou externes, ou délègue la coordination de l'événement à un service.

**CODE JAUNE**

**NIVEAU III :** Situation d'urgence qui commande l'intervention de toute la structure organisationnelle en cas de sinistre, des services externes, ainsi que la déclaration de l'état d'urgence local (sinistre majeur).

**CODE ROUGE**

**NIVEAU IV :** Retour à la normale de l'organisation municipale, le rétablissement est un processus graduel et sectoriel.

**CODE BLEU**

## 3. LA MOBILISATION

La mobilisation est un processus par lequel les intervenants et le personnel requis sont affectés, maintenus ou rappelés au travail lors d'une intervention relative à un sinistre. Mobiliser consiste à demander d'intervenir ou à se prévaloir de l'entente de service avec un organisme externe, ou encore à demander l'aide d'une autre municipalité ou du gouvernement.

Le coordonnateur peut décider de mobiliser en partie ou en totalité la structure organisationnelle en cas de sinistre, en fonction du sinistre ainsi que de l'évaluation qu'il fait de la situation et de son potentiel d'aggravation ou d'atténuation.

Malgré le fait que le processus d'alerte et le processus de mobilisation sont distincts, il se peut que dans certaines situations, ils soient indissociables. Dans les faits, le coordonnateur pourrait faire face à un événement qui demande une mobilisation immédiate. Pour mobiliser, il faut nécessairement alerter les ressources, mais il est également possible de les alerter sans les mobiliser.

#### **4. MISE EN OEUVRE DU PLAN MUNICIPAL EN GESTION DES RISQUES EN CAS DE SINISTRE**

##### **4.1 Introduction**

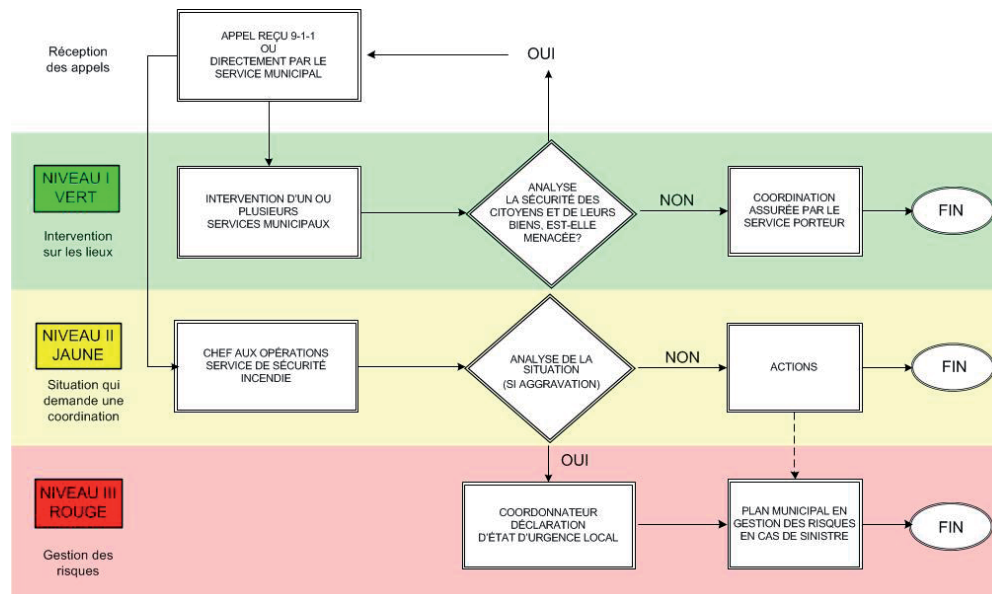
La mise en oeuvre du plan est une décision importante qui se manifestera par un certain nombre de conséquences. Retarder le processus d'alerte influence directement la capacité de réponse, alors qu'une alerte préventive, même si la situation se résorbe, n'entraîne que des conséquences minimales.

##### **4.2 Les personnes identifiées**

Dans les faits, c'est la structure de commandement du Service de sécurité incendie qui est mise en place, laquelle est en mesure d'effectuer des interventions multidisciplinaires 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les avantages de mettre en place une structure d'intervention qui repose sur le premier niveau d'intervention sont que, lorsqu'une situation s'aggrave et que nous sommes confrontés à un sinistre majeur, une partie non négligeable des services municipaux est déjà mobilisée quand le coordonnateur est avisé.

Le coordonnateur est, par définition, la personne en autorité, toutefois, afin de répondre à des impératifs opérationnels efficaces, la porte d'entrée de la structure organisationnelle en cas de sinistre est le chef aux opérations du Service de sécurité incendie.

### 4.2.1 Tableau de la structure de l'intervention



## 4.3 Outils d'alerte et de mobilisation

### 4.3.1 L'organisation municipale

Au niveau de la structure organisationnelle en cas de sinistre, des personnes ont été identifiées. En consultant cette liste, le coordonnateur ou son représentant peut joindre les personnes pertinentes, en fonction du sinistre qui survient. Tous les responsables de mission et de service de soutien ainsi que leurs substituts sont accessibles. L'organisation municipale en détient la liste et les coordonnées.

Pour chacune de ces personnes, sont inscrits les numéros de téléphone au travail à domicile, de leur résidence secondaire (s'il y a lieu) en plus de leur cellulaire.

Il en va de même pour certains services externes qui sont souvent interpellés afin de bonifier l'intervention municipale en cas de sinistre.

### 4.3.2 La population

Le coordonnateur doit décider de la pertinence d'alerter la population lors d'un sinistre. Cette information peut se faire sous différentes formes, soit par :

- ◇ Des messages d'information diffusés par les médias;
- ◇ Des visites de résidences, comme en cas de panne électrique, afin de vérifier la sécurité des lieux;
- ◇ L'utilisation du logiciel SOMUM, car celui-ci permet d'envoyer un message d'information en sélectionnant un secteur ciblé afin d'en aviser la population concernée.

# CHAPITRE 3

## LA GESTION LORS D'UN SINISTRE

Modalité de gestion .....	2
Appel de service .....	2
Déclaration de l'état d'urgence local .....	2
Structure de commandement .....	3
Gestion du centre de coordination municipal (CCM) .....	4
Les ressources humaines du CCM .....	4
Le dispositif opérationnel .....	5
Le centre de coordination municipal .....	5
L'organisation des opérations sur les lieux du sinistre .....	5
Le rôle du coordonnateur de site .....	5
Le centre des opérations d'urgence sur le site .....	5
La circulation de l'information .....	6
Schématisation de l'aménagement d'un site .....	6

# La gestion lors d'un sinistre

## 1. MODALITÉ DE GESTION

### 1.1 Appel de service

Lors d'un sinistre, les autorités municipales doivent assurer la gestion de l'événement sur leur territoire, et ce, même si des ressources externes viennent les soutenir.

Tant que la déclaration de l'état d'urgence n'a pas été promulguée selon les dispositions de l'article 42 (L.R.Q., chapitre S-2.3), il s'agit d'une situation qui est sous la responsabilité d'un service municipal. Ce même service peut avoir recours à d'autres services municipaux ou externes afin de bien maximiser son intervention.

Le service qui est directement impliqué dans l'événement est responsable de la coordination de l'intervention des autres services internes ou externes. Chaque service municipal qui doit intervenir en appui informe le responsable de l'intervention de sa mission et des tâches qui devraient être exécutées par son service. L'initiative organisationnelle est à prescrire.

Toutefois, lorsque la situation concernée menace l'intégrité d'une personne ou menace de causer des dommages à des propriétés, le Service de sécurité incendie doit être interpellé afin de coordonner l'ensemble des interventions des services municipaux et des organismes externes qui doivent réaliser des interventions en fonction de la situation vécue.

### 1.2 Déclaration de l'état d'urgence local

Lors d'un sinistre majeur, le coordonnateur municipal devra être contacté. Ce dernier analysera la situation et pourra recommander que la déclaration de l'état d'urgence local soit entérinée par le conseil municipal ou simplement que la situation demeure un appel de service. Cependant, si l'état d'urgence local est déclaré, le coordonnateur municipal demeure responsable de la coordination.

Notamment, il faut :

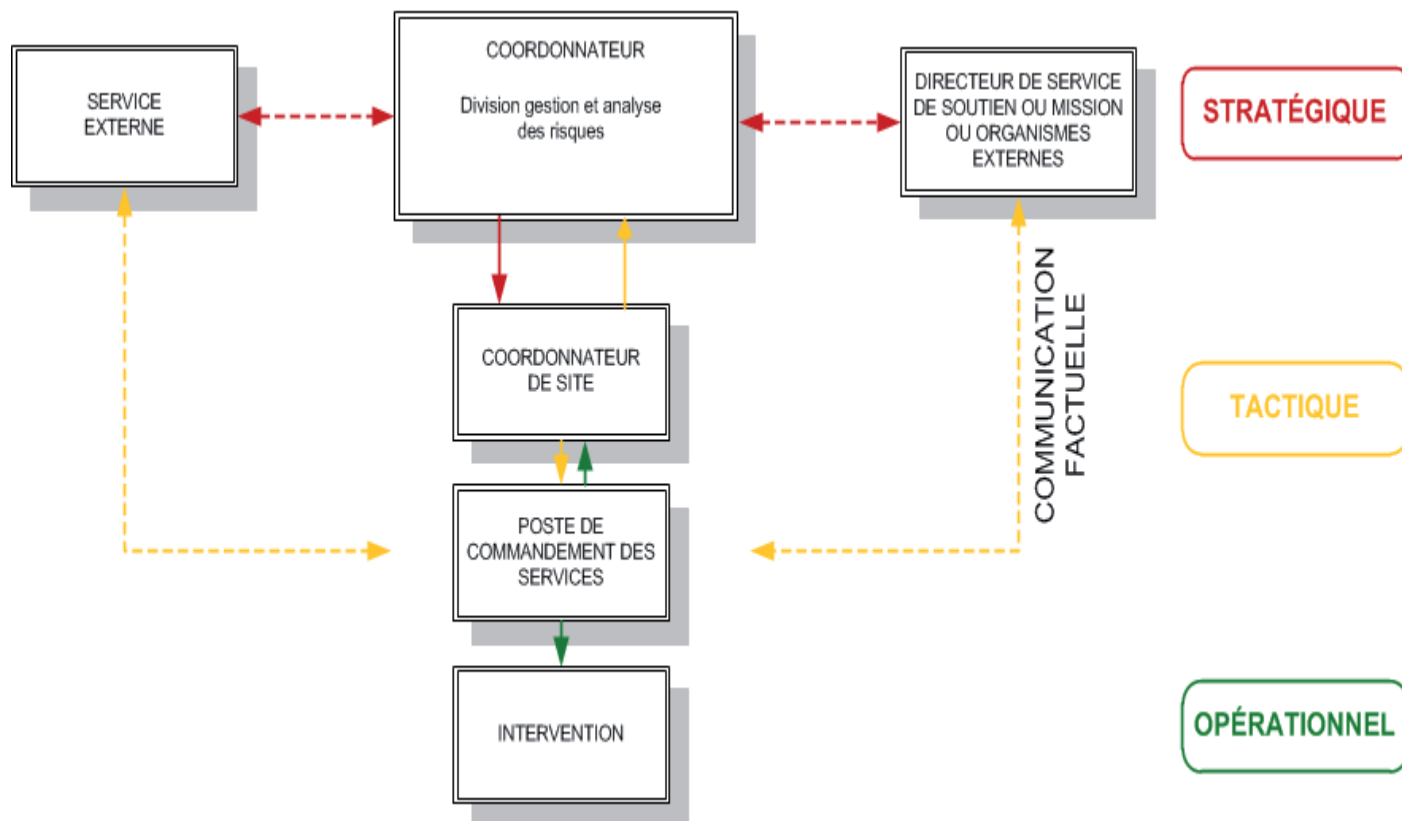
- ◇ Assurer la convergence des informations vers l'autorité compétente;
- ◇ Assurer la cohésion entre le centre de coordination municipal et le centre des opérations d'urgence sur le site;
- ◇ Coordonner l'action des intervenants externes et internes;
- ◇ Décider des mesures à prendre telles que l'évacuation ou le confinement;
- ◇ Informer le public.

Plusieurs priorités d'action devront être réalisées par le coordonnateur municipal lors d'un sinistre afin de maximiser la réponse de l'organisation.

Le coordonnateur municipal devrait s'assurer prioritairement de :

- ◇ Réunir les autorités municipales;
- ◇ Évaluer la situation en ayant recours à toute l'expertise disponible;
- ◇ Alerter et mobiliser les intervenants concernés par la situation;
- ◇ Mettre en oeuvre le plan municipal de gestion des risques en cas de sinistre;
- ◇ Assurer la circulation de l'information vers les autorités municipales et externes;
- ◇ Informer rapidement la population de l'état de la situation et mettre en place des moyens de communication, tels que les médias;
- ◇ Se concerter avec les services externes;
- ◇ Faire rédiger, à son niveau, le journal des activités opérationnelles.

### STRUCTURE DE COMMANDEMENT



### 1.3 Gestion du centre de coordination municipal (C.C.M.)

Qu'il s'agisse d'un sinistre mineur ou majeur, la structure de commandement sera la même. La structure doit s'adapter en fonction de la situation et être la plus directe possible en termes de communication.

Dès que la situation est coordonnée par le Service de sécurité incendie, la structure suivante sera mise en place, et ce, compte tenu des adaptations nécessaires. Que ce soit dans le cas d'une déclaration d'état d'urgence ou simplement dans le cas d'une situation d'urgence, le coordonnateur fait appel aux missions municipales, aux services de soutien concernés ou aux organismes externes. Pour ce faire, c'est le directeur du service interpellé ou son représentant qui se présente au C.C.M. Il est important que cette personne soit décisionnelle afin de faciliter la prise de décision.

Le principe de fonctionnement de la gestion des risques en cas de sinistre repose sur une structure de commandement du haut vers le bas. Le coordonnateur consulte les responsables de mission et une décision est prise au niveau stratégique. Le coordonnateur de site réunit les responsables des postes de commandement pour leur exposer la stratégie. Il consulte les responsables et détermine la tactique qui sera privilégiée afin de concrétiser la stratégie. Finalement, les responsables du poste de commandement sur le site rencontrent le personnel concerné et transmettent leurs directives afin de rendre les décisions prises antérieurement opérationnelles.

Le coordonnateur de site établit l'horaire des rencontres au poste de commandement mobile ou dans le local de coordination identifié. Lorsqu'un responsable de poste de commandement constate une problématique, il doit se référer au coordonnateur de site qui décidera de l'action appropriée à prendre. Les communications entre le chef de mission au niveau du centre de coordination municipal et son représentant au niveau du poste de commandement sur le site sont essentiellement d'ordre logistique ou opérationnel.

#### 1.3.1 *Les ressources humaines du C.C.M.*

Le coordonnateur est l'autorité compétente et il assume la direction des opérations.

Le conseiller en coordination doit s'assurer du bon fonctionnement du C.C.M., valider le contenu du journal des activités et attirer l'attention du coordonnateur au niveau de certaines problématiques, le cas échéant.

La logistique du C.C.M. est sous la responsabilité de l'adjointe administrative et support à la direction. Plus spécifiquement, l'accès aux locaux doit être contrôlé par une secrétaire qui rédige le registre de contrôle. Le journal des activités opérationnelles est également rédigé par une secrétaire du Service de sécurité incendie. En cas de débordement, l'adjointe administrative et support à la direction devra faire appel au Service des ressources humaines afin d'assurer la relève.

## 2. LE DISPOSITIF OPÉRATIONNEL

C'est l'ensemble des moyens opérationnels à considérer pour répondre aux besoins les plus urgents de la population et soutenir l'action des intervenants sur le site.

### 2.1 Le centre de coordination municipal

C'est l'endroit où convergent toutes les informations qui permettent aux autorités municipales de décider des mesures à prendre. Il est le lieu où se concertent les principaux intervenants municipaux (organisation municipale de la gestion des risques) et externes sous l'autorité du coordonnateur municipal.

Le centre de coordination municipal est situé au 444, boulevard de l'Université est, dans l'arrondissement de Chicoutimi. Ce bâtiment est situé dans un secteur relativement sécuritaire et n'est exposé qu'à un nombre extrêmement limité d'aléas. Il est facile d'accès tant pour les employés municipaux que pour les intervenants externes ou provenant de l'extérieur de la ville.

Le centre de coordination municipal est l'élément essentiel du complexe de la gestion des risques. Il s'agit d'une installation permanente dont le rôle premier est d'être utilisé en cas de sinistre.

## 3. L'ORGANISATION DES OPÉRATIONS SUR LES LIEUX DU SINISTRE

Le rôle du coordonnateur de site est de s'assurer du bon déroulement des opérations de secours sur le terrain, ce qui requiert une bonne coordination entre les intervenants de première ligne.

### 3.1 Le rôle du coordonnateur de site

Le coordonnateur de site est désigné par le coordonnateur municipal. Ce dernier doit assurer la cohésion entre les intervenants municipaux et la cohésion avec les intervenants appartenant à des organismes externes. Le coordonnateur de site, en utilisant le modèle « *Schématisation de l'aménagement d'un site* » (voir 3.4), voit à l'aménagement fonctionnel des lieux et renseigne prioritairement le coordonnateur municipal au centre de coordination municipal.

Le coordonnateur de site s'assure d'aménager les lieux de façon sécuritaire, en collaboration avec les responsables de mission ou de service, autant au niveau municipal qu'à l'externe. Chaque entité présente désigne un responsable qui interviendra directement au niveau du coordonnateur de site.

### 3.2 Le centre des opérations d'urgence sur le site

Le coordonnateur de site pourra utiliser le véhicule comme poste de commandement mobile du Service de sécurité incendie. En fonction de la situation, il serait également envisageable d'utiliser un bâtiment à proximité pour établir un centre des opérations d'urgence sur le site. Le choix du local ou l'emplacement du poste de commandement mobile doit tenir compte du sinistre, de son potentiel d'évolution, des conditions climatiques, etc.



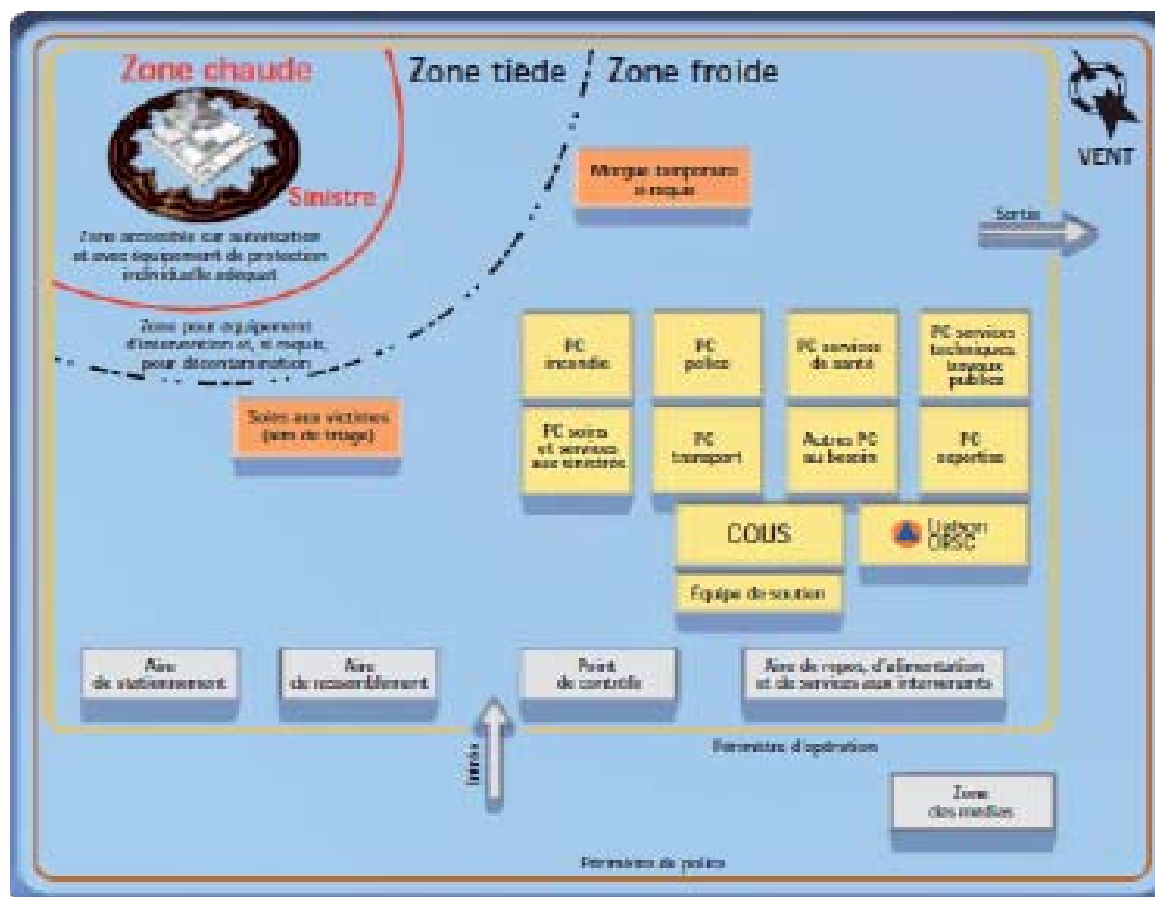
L'accès au centre des opérations est limité aux responsables internes ou externes qui ont un poste de commandement sur le site des opérations. L'accès au périmètre est contrôlé par les policiers qui doivent s'assurer de la pertinence de la présence d'un intervenant. En cas d'incertitude, les policiers peuvent se référer à leur responsable au poste de commandement qui, à la suite d'une discussion avec le coordonnateur de site, autorise ou non l'accès.

### 3.3 La circulation de l'information

Le coordonnateur de site transmet rapidement et le plus fréquemment possible l'information sur l'évolution de la situation au coordonnateur municipal. Pour ce faire, il organise des réunions opérationnelles avec les responsables des postes de commandement présents sur le site. C'est la meilleure façon de s'assurer qu'une connaissance uniforme des informations soit véhiculée.

Dans le cas où le coordonnateur municipal autorise une visite des médias sur le site d'intervention, le coordonnateur de site organise cette visite en collaboration avec le Service des communications et des relations avec les citoyens.

### 3.4 Schématisation de l'aménagement d'un site



# CHAPITRE 4

## LES COMMUNICATIONS PUBLIQUES

Introduction .....	2
Les communications en situation d'urgence .....	2
Le porte-parole de la municipalité .....	2
Le service de renseignement à la population .....	3
Le centre ou salle de presse .....	3
Les principales activités de communication .....	4
Structure de l'information .....	5
Les médias sociaux .....	5

# Les communications publiques

## 1. INTRODUCTION

Lors d'un sinistre, la responsabilité d'informer la population touchée par l'événement incombe à la municipalité. Cette communication stratégique contribue à diminuer l'effet de crise qui pourrait être amplifié par la désinformation. La municipalité qui assume son leadership en matière de communication augmente le sentiment de sécurité des sinistrés.

Dans l'état actuel des choses, le réseau social des médias de tout acabit démontre une rapidité d'intervention extrêmement élevée. Pour faire face à cette situation, il est essentiel d'intervenir promptement afin d'informer la population et les médias et de contrôler les messages qui sont véhiculés pour en assurer la validité.

Lorsque les médias et la population ne reçoivent pas d'information concernant un sinistre, des messages erronés peuvent être véhiculés, ce qui demande des efforts supplémentaires afin de rétablir les faits.

Le Service des communications et des relations avec les citoyens de la Ville de Saguenay est expérimenté dans ce domaine, c'est pourquoi le mandat de la gestion des communications avec la population et les médias lui est confié.

### 1.1 Les communications en situation d'urgence

Le Service des communications et des relations avec les citoyens de la Ville de Saguenay est responsable de la gestion administrative et financière de plusieurs volets des communications en général, et également des communications en situation de crise. Plus spécifiquement, ce service doit, en collaboration avec le cabinet de la mairesse :

- ◇ Conseiller la mairesse, le coordonnateur municipal ou toute autre autorité municipale en matière de communication;
- ◇ Prévoir et recueillir les demandes de renseignements des citoyens et des personnes sinistrées et mettre en place les mécanismes appropriés pour y répondre, notamment en organisant un service de renseignement pour la population;
- ◇ Rendre l'information accessible aux médias et leur apporter le meilleur soutien possible, notamment en mettant sur pied un centre de presse.

#### *1.1.1 Le porte-parole de la municipalité*

Lors d'un sinistre, le porte-parole officiel de la Ville de Saguenay est la mairesse qui agit à titre de plus haute autorité de la municipalité et qui est la source la plus crédible.

Cette dernière présidera les assemblées publiques avec les citoyens, les points de presse et les conférences de presse. Selon la situation, elle pourra s'associer aux responsables des services municipaux directement impliqués et même dans certains cas, elle peut être assistée d'un expert provenant d'un organisme externe.

À noter que deux services municipaux, soit le Service de sécurité incendie et celui de la sécurité publique, se sont vu attribuer une fonction dite de communication envers la population et les médias pour des événements relevant directement de leur compétence, sauf lors de la déclaration d'état d'urgence.

Dans certaines situations d'urgence, ces services pourraient assumer complètement la mission de communication.

### ***1.1.2 Le service de renseignement à la population***

#### Information d'ordre général à la population

À partir du site web de la Ville de Saguenay, un onglet est accessible afin que les citoyens puissent avoir accès à l'information générale en la matière. Plusieurs thèmes y sont abordés, notamment « *72 heures pour se préparer aux situations d'urgence* », etc. Cet onglet est accessible à l'adresse [gestionderisques.saguenay.ca](http://gestionderisques.saguenay.ca).

#### Le logiciel SOMUM

Le logiciel SOMUM est un automate d'appel informatisé qui a été acquis pour être utilisé en cas de sinistre ou lors d'événement d'urgence. Placé sous la gouverne du Service des communications et des relations avec les citoyens, il est possible à tous les services municipaux d'informer rapidement un grand nombre de citoyens, dans un secteur déterminé, au niveau d'une situation particulière.

### ***1.1.3 Le centre ou salle de presse***

En fonction de la situation d'urgence, il peut s'avérer nécessaire de tenir un ou des points de presse ou même d'organiser une conférence de presse.

Ces activités se dérouleront à l'hôtel de ville de Saguenay qui est pourvu de toutes les infrastructures nécessaires pour faciliter le travail de communication. De plus, des locaux pourront être mis à la disponibilité des médias afin de faciliter leur travail.

Le local de presse de relève identifié est le Centre Georges-Vézina qui possède sensiblement les mêmes équipements. De plus, il est situé à proximité du centre de coordination municipal.

Il est également possible de mettre en place un centre de presse à partir des Bureaux d'arrondissement de Jonquière et de La Baie.

## 1.2 Les principales activités de communication

Un sinistre se caractérise par un accroissement d'informations concernant la population et les médias.

### Renseigner la population

En cas de sinistre, la Ville devra informer la population en général, car les citoyens auront beaucoup de questionnements. Le Service des communications et des relations avec les citoyens, en collaboration avec le cabinet de la mairesse, conseillera le coordonnateur et l'appareil politique sur le contenu de l'information à diffuser. Il est important que l'information soit la plus précise et complète possible.

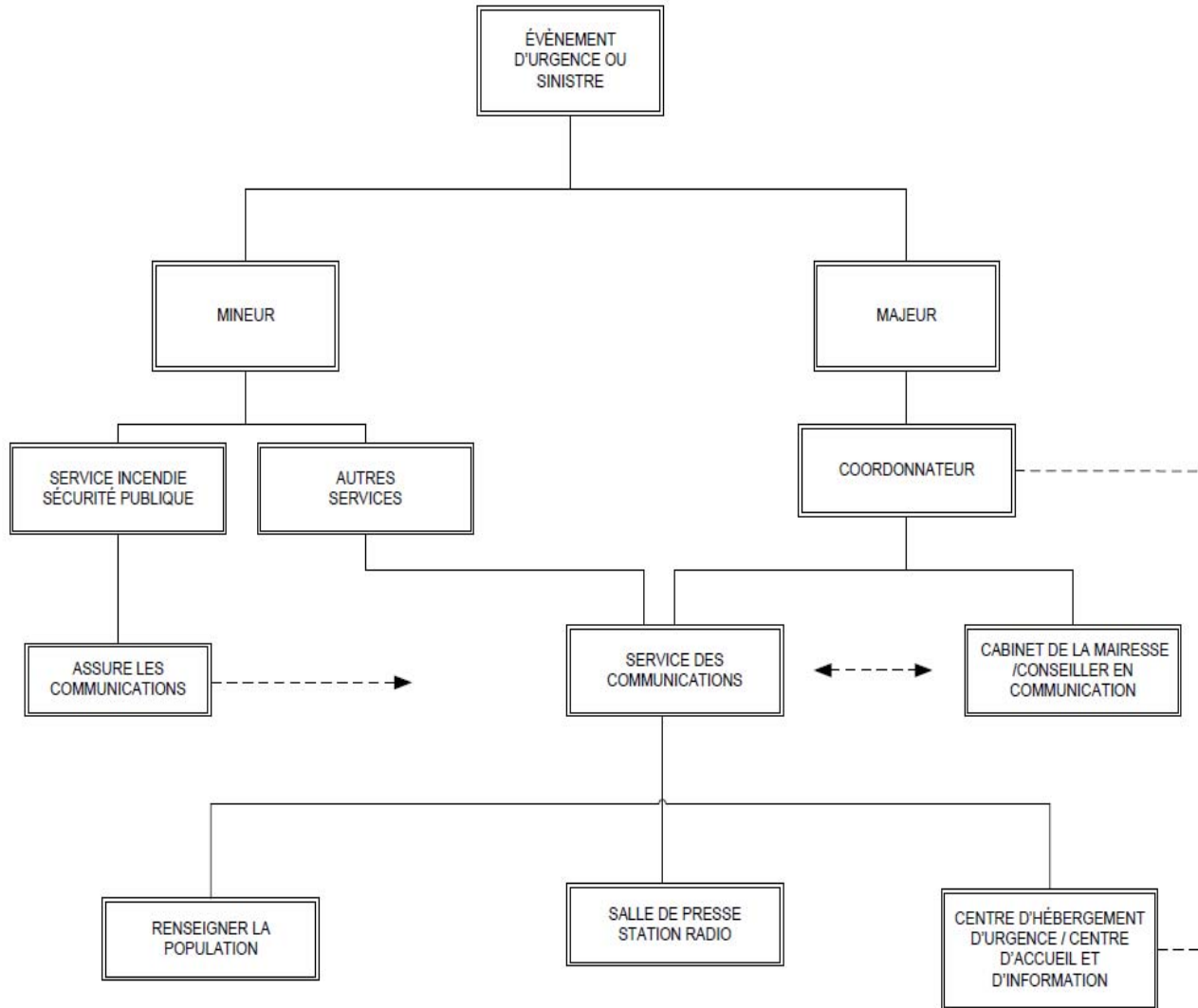
### Informers les personnes sinistrées

Le sinistré nécessite un niveau de communication plus élevé étant directement lié à la situation. Le Service des communications et des relations avec les citoyens devra mettre en place le meilleur moyen possible pour les informer. Assigner une ressource sur place, soit dans un centre d'hébergement d'urgence ou dans un centre d'accueil et d'information représente une possibilité intéressante.

### Assemblée d'information

Le Service des communications devra organiser, en accord avec les autorités publiques et le coordonnateur, une ou des assemblées d'information. Ce moyen peut être utilisé pour diffuser l'information nécessaire à un grand nombre de personnes en même temps.

## STRUCTURE DE L'INFORMATION



### 1.3 Les médias sociaux

En cas de situation d'urgence, le Service des communications et des relations avec les citoyens de la Ville de Saguenay est responsable de la diffusion de l'information en temps réel, tant aux médias qu'aux citoyens. Ainsi, en plus des médias traditionnels qui seront alimentés rapidement, le site Web de la Ville de Saguenay, ainsi que ses comptes Facebook et Twitter, seront mis à jour au fur et à mesure des changements de la situation d'urgence.

# CHAPITRE 5

## LES MESURES DE PROTECTION DE LA POPULATION, DE SAUVEGARDE ET DE RÉTABLISSEMENT

Service d'aide aux sinistrés .....	2
Les installations .....	2
Organigramme de service d'aide aux sinistrés .....	6
Organigramme des rôles et responsabilités dans un centre d'hébergement d'urgence .....	7

# Les mesures de protection de la population, de sauvegarde et de rétablissement

## 1. SERVICE D'AIDE AUX SINISTRÉS

### Introduction

Le service d'aide aux sinistrés est la pierre angulaire de l'ensemble des services dispensés aux citoyens par la municipalité en cas de sinistre. L'ampleur du déploiement du service d'aide aux sinistrés est directement liée à la gravité du sinistre. La Ville de Saguenay peut également compter sur l'intervention professionnelle de la Croix-Rouge qui a la capacité de prendre en charge des personnes évacuées au cours des 72 heures suivant un sinistre mineur.

Selon les informations provenant de la Croix-Rouge, environ 20 % des personnes évacuées devront être prises en charge. Dans la mesure du possible, les personnes évacuées seront logées temporairement chez un membre de la famille ou chez une connaissance. Pour les personnes qui sont incapables de se reloger, la Ville devra les prendre en charge.

Le service d'aide aux sinistrés est un service décentralisé dans chacun des arrondissements. Chaque responsable d'arrondissement est donc la personne en autorité, elle détermine ses besoins et fait appel aux autorités compétentes au niveau du centre de coordination municipal afin d'offrir les meilleurs services possible aux personnes évacuées. Cet important mandat a été confié au Service de la culture, des sports et de la vie communautaire, à l'intérieur de la mission « service d'aide aux sinistrés ».

Comme l'organisation municipale fait régulièrement appel aux services de la Croix-Rouge, notamment en cas d'incendie, elle a adopté les mêmes paramètres de fonctionnement. Les ressources humaines municipales responsables de cette mission ont été formées par la Croix-Rouge. De plus, la Ville de Saguenay a entériné une lettre d'entente balisant les paramètres d'intervention.

### 1.1 Les installations

Afin d'offrir les meilleurs services possible à la population touchée par un sinistre, des locaux ont été identifiés dans chacun des secteurs de la ville. Nos partenaires dans ce domaine sont les maisons d'enseignement avec lesquelles nous avons élaboré un mode de fonctionnement. En matière de service d'aide aux sinistrés, deux types de locaux sont requis, soit :



### Centre d'hébergement d'urgence (CHU)

Local qui peut regrouper l'ensemble des services d'aide aux sinistrés.

1. Accueil et information;
2. Inscription et renseignement;
3. Alimentation de secours;
4. Hébergement de secours;
5. Services personnels et de premiers soins;
6. Habillement de secours.

La plupart des centres d'hébergement d'urgence sont des maisons d'enseignement.

### Centre d'accueil et d'information (CAI)

Il s'agit d'un local qui peut regrouper tous les services d'aide aux sinistrés, sauf l'hébergement. Dans la mesure du possible et en fonction de la situation d'urgence, les premiers locaux utilisés seront ceux qui sont la propriété de la Ville. À ce titre, les arénas et certains pavillons sont en mesure de recevoir un nombre plus ou moins important de personnes évacuées.

Par contre, en cas de sinistre majeur où devraient être pris en charge un nombre élevé de sinistrés, le service d'aide aux sinistrés procédera à l'ouverture d'un ou de plusieurs centres d'hébergement d'urgence. Pour ce faire, des ententes ont été prises avec l'UQAC, les cégeps de Chicoutimi et Jonquière et les deux commissions scolaires présentes sur le territoire afin d'être en mesure d'utiliser certains de leurs bâtiments.

En partenariat avec les institutions d'enseignement, nous avons sélectionné un certain nombre de leurs bâtiments qui répondent à certains critères, soit la localisation géographique (zone à risque), la qualité des installations et leur niveau d'autonomie. Par la suite, pour chaque bâtiment, sont identifiés les locaux qui seront nécessaires pour dispenser l'ensemble des services.

### Bureau central de renseignement

Tous les centres d'hébergement d'urgence et les centres d'accueil et d'information doivent transmettre les informations relatives aux personnes utilisant le service d'aide aux sinistrés au bureau central de renseignement, qui est sous la supervision du Service de l'aménagement du territoire et de l'urbanisme, au niveau de la mission « informations et références spatiales ». Ce service sera déployé en fonction de la situation. Plus la situation est grave, de concert avec le nombre de personnes évacuées, plus ce service sera essentiel. Les informations transmises par le centre d'accueil et d'information, ou par le centre d'hébergement d'urgence, seront acheminées au bureau central afin de regrouper l'information.

Lors d'événement mineur, le coordonnateur des mesures d'urgence devra analyser la pertinence de mettre en place cette structure.

### Accueil et information

Cette instance accueille les sinistrés et les informe des services qui leur sont offerts au centre d'accueil et d'information. En ce qui concerne le centre d'hébergement d'urgence, le contrôle des visiteurs s'ajoute à ce service.

### Inscription et renseignement

Peu importe la gravité de la situation, ce service doit être dispensé complètement, que ce soit dans un centre d'hébergement d'urgence ou un centre d'accueil et d'information.

Si le formulaire d'évacuation n'a pu être rédigé par les services d'urgence, le personnel du service d'aide aux sinistrés doit rédiger le formulaire « Cartes d'inscription » (un par famille), qui sert à identifier les personnes évacuées. L'autre formulaire à compléter, « Demande de renseignements », nous autorise à donner de l'information aux familles des personnes évacuées afin de rétablir, le plus possible, les liens familiaux.

Si la structure du bureau central des renseignements a été mise en place, un exemplaire des deux formulaires doit lui être transmis. Si la situation d'urgence ne nécessite pas cette structure, l'information demeure au niveau du centre d'accueil et d'information ou du centre d'hébergement d'urgence. À la demande du service porteur de l'événement, un bureau d'information peut être mis en place à partir du centre de coordination municipal.

Tous les citoyens évacués doivent s'inscrire au centre d'accueil et d'information ou au centre d'hébergement d'urgence, même s'ils sont hébergés chez un membre de leur famille. Au besoin, une ligne téléphonique sera mise en place. Si le Service de la sécurité publique doit faire des recherches pour retrouver certaines personnes manquantes, le résultat de cette investigation doit être communiqué au centre d'accueil et d'information ou au centre d'hébergement d'urgence.

### Alimentation de secours

Si cela est possible, les critères de sélection d'un centre d'accueil et d'information doivent considérer l'aspect alimentaire. Lorsque le local abrite une installation de restauration, cela facilite grandement le travail des intervenants municipaux. Lorsque cette installation est absente ou non utilisable, il faut faire appel aux fournisseurs en alimentation. Au niveau des centres d'hébergement d'urgence, ce critère fait également l'objet d'une attention particulière.

L'organisation municipale doit toujours être en mesure de connaître la quantité de nourriture présente et à qui elle est distribuée. En fonction de l'ampleur de la situation, une ressource municipale pourrait se voir affecter spécifiquement à ce niveau. Dans les cas moins graves, le responsable d'arrondissement mandate une ressource qui s'acquittera de cette tâche en plus

de ses autres fonctions. Pratiquement tous les centres d'hébergement d'urgence disposent d'un service de cafétéria et, en fonction des ententes avec les maisons d'enseignement, il sera possible de les utiliser.

### Hébergement de secours

Ce service est uniquement offert dans un centre d'hébergement d'urgence et il est supporté par la Croix-Rouge qui a accès à une banque d'équipement directement sur le territoire de la ville de Saguenay, soit :

- ◇ Lits de camp;
- ◇ Couvertures;
- ◇ Oreillers;
- ◇ Trousses d'hygiène.

Une des dimensions les plus importantes au niveau de ce service est la sécurité des personnes. Héberger des personnes commande des mesures particulières de sécurité.

### Services personnels et de premiers soins

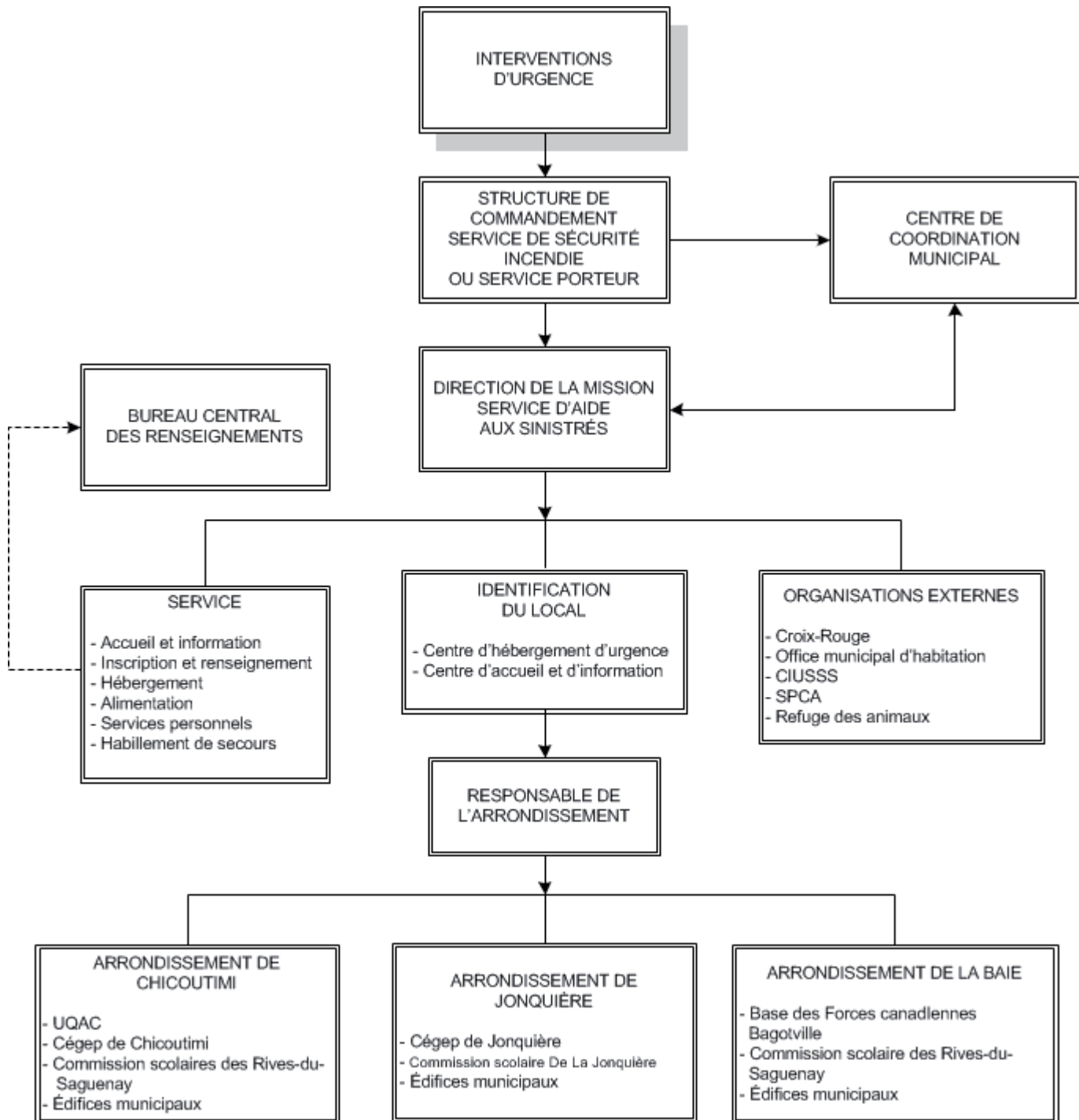
Ce service est composé de deux éléments distincts, mais indissociables. Le volet santé est important, mais dans certaines situations, le volet psychosocial peut s'avérer fondamental.

Pour déclencher ce service, il est essentiel de contacter Info-Santé et de préciser les demandes.

### Habillement de secours

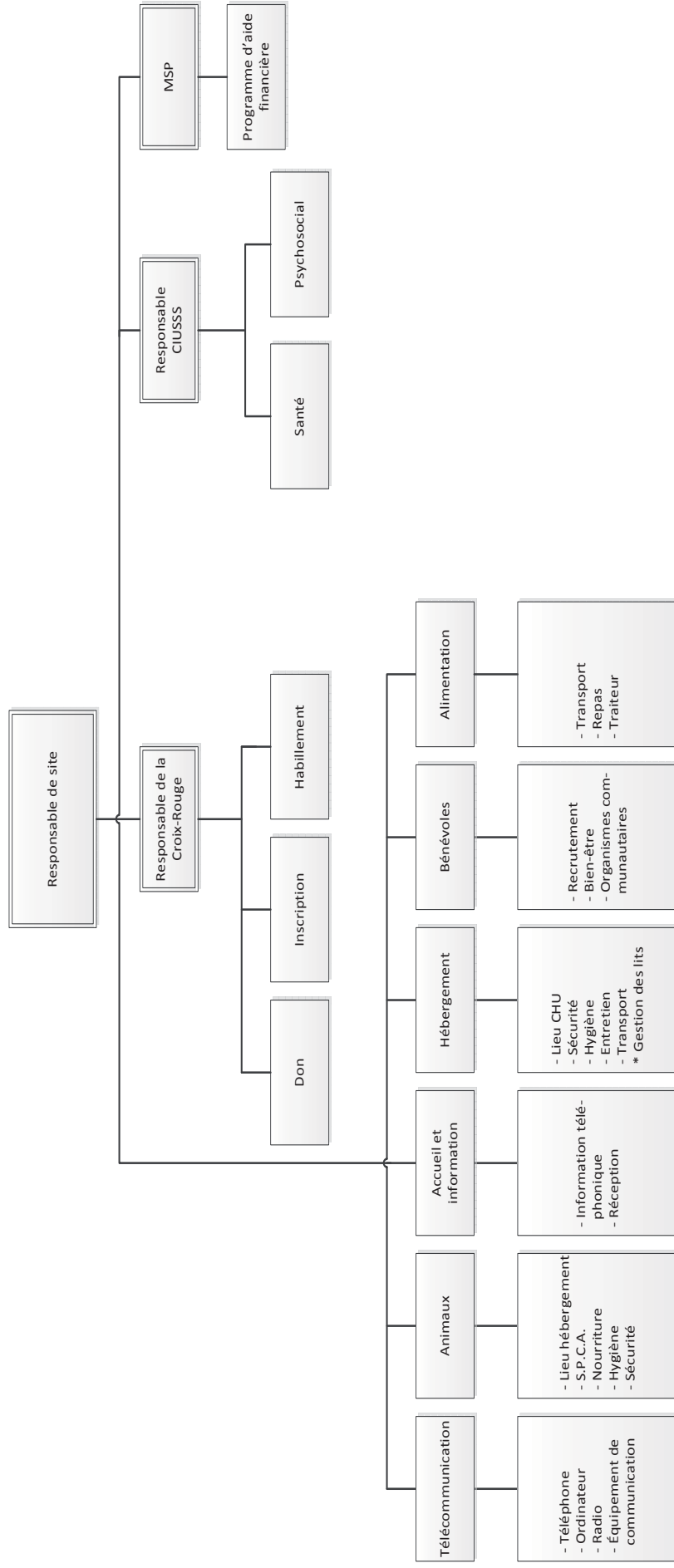
Ce service est supporté par la Croix-Rouge. L'organisation municipale doit toutefois, en fonction de l'ampleur de l'événement, leur porter assistance.

## 1.2 Organigramme du service d'aide aux sinistrés



### 1.3 Organigramme des rôles et responsabilités dans un centre d'hébergement d'urgence

#### SERVICE D'AIDE AUX SINISTRÉS



\* La Croix-Rouge est responsable de la gestion des lits, de la literie et des trousseaux d'hygiène.

