

# ***MAINTIEN DES ACTIVITÉS DANS UN CENTRE D'URGENCE 9-1-1***

## ***Plan de relève et plan d'urgence: guide d'implantation***



AGENCE MUNICIPALE DE FINANCEMENT  
ET DE DÉVELOPPEMENT  
DES CENTRES D'URGENCE 9-1-1 DU QUÉBEC



Juin 2012, Version 1.

L'utilisation du masculin dans le texte n'a pour but que d'en d'alléger la lecture.

Publié par



2954, boulevard Laurier, bureau 300, Québec (Québec) G1V 4T2

Site Web : [www.agence911.org](http://www.agence911.org) courriel : [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

Téléphone : 418 653-3911 Sans frais : 1 888 653-3911  
Télécopieur : 418 653-6198

Avec la collaboration de



Site Web : [www.securitecivilelandry.com](http://www.securitecivilelandry.com) courriel : [info@securitecivilelandry.com](mailto:info@securitecivilelandry.com)

Ce document est disponible gratuitement sur notre site Web : [www.agence911.org](http://www.agence911.org)

© 2012 - Tous droits réservés - Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec

ISBN 978-2-9812425-4-9 (version PDF)

Dépôt légal : 2<sup>e</sup> trimestre de 2012  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

# TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS.....	i
INTRODUCTION.....	1
CATÉGORIES D'INTERVENTION .....	5
CE QUI DOIT ÊTRE FAIT À L'INTERNE.....	10
1. Identification des personnes qui auront un rôle clé à jouer .....	10
2. Détermination de la structure de mesures d'urgence dans votre CU 9-1-1 .....	10
3. Répartition des tâches.....	12
4. Faire approuver les contenus par la direction .....	15
5. Bâtir la formation .....	15
6. La mise en place des outils développés .....	16
7. Les exercices .....	17
CE QUI DOIT ÊTRE FAIT AVEC L'EXTERNE .....	20
Identification des personnes qui auront un rôle clé à jouer.....	20
LA RUPTURE DE SERVICES (du fournisseur de liens 9-1-1).....	21
LE RETOUR AUX OPÉRATIONS RÉGULIÈRES APRÈS UNE ÉVACUATION .....	21
LES COMMUNICATIONS .....	22
LISTE DES ANNEXES.....	23

ANNEXE 1

ANNEXE 2

ANNEXE 3

ANNEXE 4

ANNEXE 5

## AVANT-PROPOS

Le *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence* est entré en vigueur le 30 décembre 2010. Les articles 17 à 19 traitent des nombreuses obligations quant au maintien des activités, dont un plan d'urgence et un plan de relève. Afin d'aider les centres 9-1-1 du Québec, le comité de veille technologique et réglementaire de l'Agence municipale de financement et de développement des centres d'urgence 9-1-1 du Québec propose des pistes pour des éléments de base d'un plan d'urgence et d'un plan de relève.

L'Agence, dans le cadre de sa mission de développement des centres d'urgence 9-1-1, a invité les personnes intéressées à se joindre à un comité directeur. Celui-ci s'est chargé de concevoir un outil adapté au contexte des centres d'urgence. Les services professionnels de *Sécurité civile Landry Inc.* ont été retenus afin d'apporter expertise et conseils au groupe de travail.

L'objectif poursuivi était de produire un outil simple, mais qui doit cependant toujours être adapté aux réalités de chacun. Cet outil complète le processus d'identification des risques et des aléas. Libre à vous de l'utiliser en tout ou en partie.

Chaque centre aura un travail important **de réflexion, d'adaptation**, de documentation, de mise en œuvre, de communication et de formation à réaliser, en plus de mettre à jour et de tester régulièrement ses outils. Personne n'est mieux placé que les gestionnaires des centres d'appels d'urgence pour savoir qu'il faut toujours être prêt à surmonter rapidement des situations imprévues. Les objectifs sont de protéger le personnel et de maintenir un service essentiel à la population. Le plan de maintien des activités constitue en soi une activité importante d'un centre d'appels d'urgence.

Le document mis à votre disposition fera l'objet de mises à jour et d'améliorations au cours des prochaines années. C'est pourquoi il importe de nous faire part de vos commentaires et de vos expériences.

Les membres du comité étaient :

Annie Desjardins, *Service de police, Ville de Québec*

Christian Fortin, *Centrale des urgences de Rousseau Inc.*

Dany Gasse, *Centre d'appel d'urgence des régions de l'Est-du-Québec (CAUREQ)*

Sylvain Goyette, *Service de police, Ville de Gatineau*

Maude-Émilie Lapointe, *Équipe 9-1-1, Ministère de la Sécurité publique*

Gustave Poulin, *Centrale des appels d'urgence de Chaudière-Appalaches (CAUCA)*

Expert-conseil : M. Jean-Nicolas Landry, *Sécurité civile Landry Inc.*

Soutien au comité : Serge Allen, *Agence municipale 9-1-1*

Ce document est offert gratuitement en format PDF. Les fiches sont disponibles en format Visio, afin de faciliter les adaptations pour ceux qui désireraient s'en inspirer. Pour tout commentaire ou demande de renseignements : [info@agence911.org](mailto:info@agence911.org)

**IMPORTANT** : Les auteurs, l'Agence ou le consultant n'assument aucune responsabilité quant aux conséquences ou effets des conseils formulés dans ce guide.

Cet outil vient combler partiellement un manque de documentation en langue française. On pourra trouver de l'information additionnelle auprès de la *National Emergency Number Association* (NENA), association américaine qui offre, entre autres, les publications suivantes sur son site Web ([www.nena.org](http://www.nena.org)) dans l'onglet *Standards*:

- *NENA - Communications Center/PSAP Disaster and Contingency Plans Model Recommendation (53-001)*;
- *NENA - Hazard and Vulnerability Analysis - Operations Information Document (OID) (53-501)*;
- *NENA - PSAP Survivability - Operations Information Document (OID)(53-503)*;
- *NENA - Drills and Exercises- Operations Information Document (OID) (53-504)*.

## INTRODUCTION

Ce guide vous permet de réfléchir à la mise en place du processus de maintien des activités d'un CU 9-1-1 lors d'un événement (aléa) perturbateur. Il ne faut pas craindre de recourir à l'un ou l'autre des moyens de protection des ressources et des services. Il est de loin préférable d'activer le processus puis de l'annuler, suite à l'évaluation de la situation par un service compétent, que d'attendre que des conséquences soient ressenties par le personnel ou par la population. Même dans le cas d'une activation hâtive qui s'avère non fondée, il faut considérer le tout comme un exercice qui en vaut la peine. Le personnel en ressortira mieux préparé, et la population n'en sera que mieux desservie.

## LE PLAN DE RELÈVE

C'est le plan qui décrit le processus à suivre afin de maintenir les services d'un CU 9-1-1 lorsqu'un aléa se produit, afin de pallier à la situation de façon ordonnée par un transfert du lieu d'activité. Il peut aussi s'agir d'un événement planifié imposant le transfert des activités.

## LE PLAN D'URGENCE

C'est le plan qui décrit les mesures préventives et celles à prendre en cas de sinistre lorsque la vie, la santé ou la sécurité du personnel peuvent être affectées par un aléa qui nécessite une action immédiate.

Ces documents peuvent être distincts ou former un tout, dans la mesure où au moins tous les éléments prévus au règlement provincial sont traités.

Le présent guide ne reprend pas tous les éléments du règlement provincial sur ces sujets, mais en illustre certains afin de vous aider à réaliser ces plans. Le *Guide* du ministère de la Sécurité publique sur la réglementation à l'intention des CU 9-1-1 peut être consulté pour un complément d'information sur certaines exigences ou recommandations.

## SITE DE RELÈVE ET CENTRE DE RELÈVE

Le *Règlement sur les normes, les spécifications et les critères de qualité applicables aux centres d'urgence 9-1-1 et à certains centres secondaires d'appels d'urgence* utilise le seul terme « centre de relève ». Dans ce guide, il a été convenu que « centre de relève » désigne un CU 9-1-1 relevant d'une autre organisation (entente intermunicipale ou autre), alors que « site de relève » désigne un CU 9-1-1 relevant de la même organisation. Il est donc possible d'avoir un site de relève, et également un centre de relève, ou bien seulement un centre de relève, bien que les deux soit assujettis aux

mêmes normes. Dans le cas d'un centre de relève relevant d'une autre organisation, le transfert des activités est simplifié, même s'il doit aussi être préparé soigneusement. Enfin, certains CU 9-1-1 opèrent toujours simultanément deux centres miroirs, capables de prendre la relève complète l'un de l'autre avec un minimum de répercussions. Le maintien des activités s'en trouve facilité.

## STRUCTURE DE LA DÉMARCHE

Pour bien structurer la démarche, nous proposons de suivre les quatre règles appliquées au Québec en matière de sécurité civile, afin de bien cerner chaque action.

### **La prévention :**

Ensemble des mesures établies sur une base permanente afin d'éliminer les risques, de réduire les probabilités d'occurrence des aléas ou d'atténuer leurs effets potentiels.

Mise en place de mesures ou de programmes visant la réduction des aléas. Par exemple, un programme de prévention des infections mis de l'avant dans plusieurs bâtiments publics lors de la menace de pandémie, ou encore un programme d'inspection des composantes de protection contre l'incendie (gicleurs, extincteurs, etc.) fait aussi partie de programmes de prévention. À vous d'en définir les paramètres, s'ils ne sont pas déjà régis par une loi ou un règlement. Les intervenants ne seront que mieux protégés.

### **La préparation :**

Ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse aux sinistres

Pour y arriver, une analyse de risques présents en périphérie du CU 9-1-1 est requise. L'outil développé par le ministère de la Sécurité publique (MSP) vous aidera à déterminer ces risques et à prioriser le développement des Plans particuliers d'intervention (PPI).

Il est souhaitable que la révision du (ou des) plan(s) en usage dans le CU 9-1-1 soit effectuée avec la collaboration d'un comité consultatif, constitué par exemple d'un représentant du service des incendies, de l'urbanisme, de la police, des travaux publics, sans oublier des préposés du CU 9-1-1. Par la suite, la mise en place de programmes de formation, d'information, d'exercices, de rétroaction et de maintien des acquis est requise afin d'actualiser les plans développés. Les intervenants ne seront que mieux préparés.

**L'intervention :**

Ensemble des mesures prises immédiatement avant, pendant ou immédiatement après un sinistre pour protéger le personnel, combler leurs besoins essentiels et maintenir les activités.

Réponse à un événement, application du Plan des mesures d'urgence et de certains Plans particuliers d'intervention (PPI) nécessaires pour circonscrire les effets et conséquences.

**Le rétablissement :**

Ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'un événement pour restaurer les activités complètes du CU 9-1-1.

Enclenchement de la période de retour à la normale. Ce retour à la normale doit être effectué de manière graduelle et inclure obligatoirement la rétroaction. Idéalement, une rétroaction « à chaud » est effectuée, suivie, quelques semaines plus tard, d'une rétroaction « à froid » (sous forme de rencontre, questionnaire, etc.). Ce retour sur les événements vous amènera sans doute à modifier certaines données contenues dans les différents plans. Une mise à jour de la formation ou de l'information sera probablement nécessaire.

Avant de commencer, certains éléments méritent une attention particulière afin de minimiser les embûches possibles lors de l'élaboration et de l'application d'un plan. Voici quelques exemples :

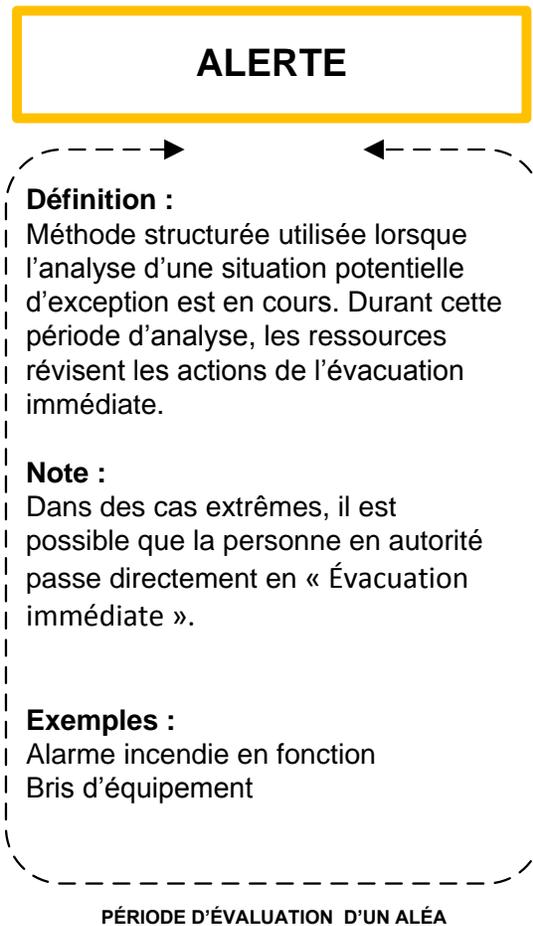
- Ne jamais faire de « copier-coller » d'un plan provenant d'une autre organisation ou d'un modèle type;
- Prévoir suffisamment de temps pour franchir les étapes requises par l'élaboration du plan. Pour une organisation moyenne, il est sage d'envisager des délais de trois à six mois, dépendamment du temps consacré;
- N'ayez pas de crainte ou de retenue dans la demande de support à des partenaires externes, que ce soit aux fins de transport, d'ouverture de votre site de relève ou pour toute autre raison;
- Pensez à vous adjoindre quelques personnes occupant des fonctions différentes dans la hiérarchie. L'élaboration du plan sera ainsi vue de différents angles par les utilisateurs eux-mêmes;

- Une fois les fiches réflexe complétées (ou tout autre outil), identifiez une personne qui n'a pas participé à l'élaboration du plan et validez sa compréhension des données dans le plan. Si, après une première lecture, certains éléments sont mal compris, des ajustements doivent être apportés;
- Avant de présenter le plan à la direction, procédez à un « exercice de table » afin de valider chacune des actions;
- À moins d'urgence réelle, ne procédez pas à un exercice avec bascule des liens 9-1-1 si tous les autres éléments n'ont pas été testés préalablement, que la formation du personnel n'a pas eu lieu et que le personnel ne maîtrise pas parfaitement les outils de travail développés.

## CATÉGORIES D'INTERVENTION

Pour élaborer votre plan, cinq catégories d'intervention doivent être considérées soit :

- **l'alerte** à l'intérieur du CU 9-1-1. Cette période est enclenchée dès la découverte d'un élément pouvant mettre en danger la santé et la sécurité du personnel ou venir perturber les activités du CU 9-1-1;



- l'**évacuation planifiée**, permettant un transfert non urgent des activités du CU 9-1-1 vers le site de relève;

## ÉVACUATION PLANIFIÉE

### Définition :

Méthode structurée utilisée lorsque les effets d'une situation d'exception ne seront ressentis que dans plus d'une heure.

### Note :

Cette méthode est la plus sécuritaire puisqu'elle laisse le temps aux intervenants de couvrir en ressources humaines le CU 9-1-1 et le site de relève.

### Exemples :

Mise à niveau des systèmes informatiques nécessitant l'arrêt complet des composantes requises pour le bon fonctionnement du CU 9-1-1  
Travaux sur les lignes d'entrée des liens 9-1-1

SUITE À L'ÉVALUATION D'UN ALÉA

Pour ce type d'évacuation, deux scénarios sont possibles, en fonction du temps qu'il reste avant que les conséquences de la situation d'exception ne se produisent. Le scénario « A » permet l'attente de l'arrivée de la prochaine équipe de travail au site de relève, tandis que le scénario « B » oblige la séparation du groupe d'employés présents dans le CU 9-1-1. Dans les deux cas, il est recommandé de prendre quelques minutes pour l'évaluation, puisque la fiche d'aide à la décision (voir l'exemple en annexe 1), vous indique le type adéquat de protection du personnel et de maintien des activités.

- **l'évacuation immédiate**, nécessitant un transfert sans délai vers le site de relève afin de garantir la santé et la sécurité du personnel ou le maintien des services à la population;

## ÉVACUATION IMMÉDIATE

### Définition :

Méthode structurée utilisée lorsque les effets d'une situation d'exception sont ou risquent d'être ressentis dans moins d'une heure.

### Note :

Cette méthode est la plus risquée. Elle ne doit être appliquée qu'en dernier recours.

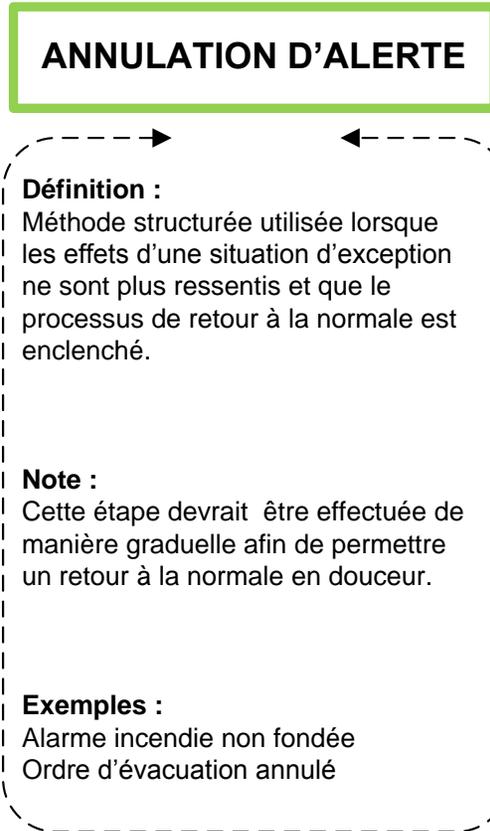
### Exemples :

Incendie dans le bâtiment abritant le CU 9-1-1  
Ordre d'évacuation donné par un service compétent

SUITE À L'ÉVALUATION D'UN ALÉA

Choix extrême dans les méthodes de protection, l'évacuation immédiate est utilisée lorsqu'aucun signe avant-coureur n'a permis d'anticiper une situation d'exception.

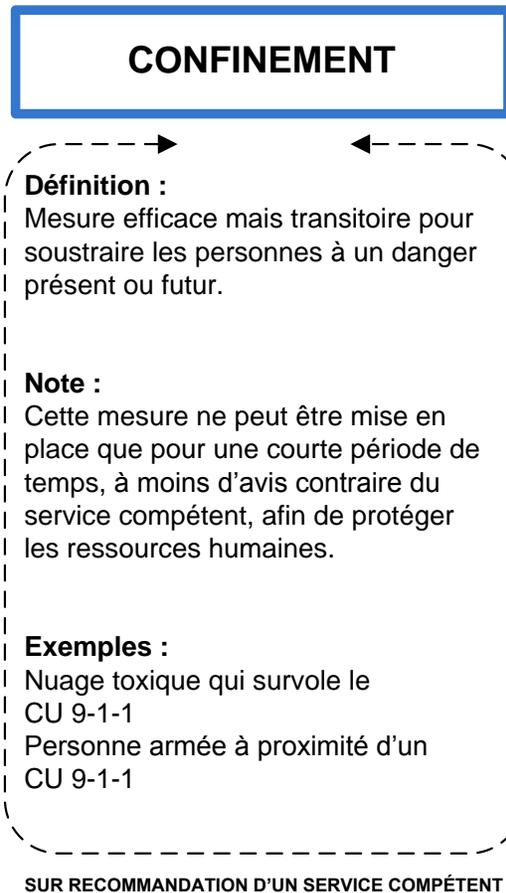
- **le retour à la normale** (réintégration du CU 9-1-1 ou fin du confinement) est encadré par l'annulation de l'alerte;



SUITE À L'ÉLIMINATION DU RISQUE

Toute aussi importante que les autres étapes, celle-ci permet un retour à la normale non urgent, favorisant ainsi une diminution des risques associés aux transferts de liens, s'il y a lieu.

- **le confinement** du personnel à l'intérieur même du CU 9-1-1;



Un ordre de confinement peut être donné par la personne en autorité présente dans le CU 9-1-1, à la suite de l'obtention d'une information laissant croire à un danger externe (voir les deux exemples plus haut). Dans tous les cas, il est fortement recommandé d'aviser et de valider avec le service compétent, dans les minutes suivant l'ordre initial de confinement. C'est le service compétent qui doit déterminer la manière appropriée de protéger ou de soutenir le personnel du CU 9-1-1.

Tous les CU 9-1-1 devraient être en mesure, en tout temps, de s'isoler rapidement de tout contact visuel avec l'extérieur et l'intérieur du reste du bâtiment. Dans les cas où la raison du confinement est liée à un acte criminel à l'extérieur ou à l'intérieur, vous devriez pouvoir obstruer rapidement les fenêtres ou baies d'observation donnant sur le centre d'appel (stores opaques ou tout autre moyen).

Pour les cinq catégories d'intervention présentées, il est important de mentionner au service compétent (par exemple, le service d'incendie), la nature des activités réalisées dans le bâtiment où est situé le CU 9-1-1.

Maintenant que vous connaissez les cinq étapes proposées, le travail de révision commence.

En utilisant ce Guide, il est possible que certaines méthodes de travail actuellement en usage dans votre CU 9-1-1 n'apparaissent pas dans celles proposées. Assurez-vous de les intégrer (voire remplacer celles présentées) si vous jugez qu'elles conviennent mieux à vos méthodes de travail et aux caractéristiques physiques des lieux. L'objectif n'est pas de changer pour changer, mais de viser l'amélioration.

Le travail est divisé en deux catégories;

- ce qui doit être fait à l'interne;
- ce qui doit être fait avec l'aide de partenaires externes.

Peu importe la catégorie de travail à effectuer, il est **important** d'adapter les contenus<sup>1</sup> des modèles présentés dans ce guide à la réalité de votre CU 9-1-1. Voici donc les travaux qui devront être effectués :

## CE QUI DOIT ÊTRE FAIT À L'INTERNE

### 1. Identification des personnes qui auront un rôle clé à jouer

En vous basant sur la plage horaire indiquant le moins de personnel en place, déterminez le nombre de personnes qui devront intervenir dans le transfert des activités. Une fois cela fait, le départage des tâches est à faire.

### 2. Détermination de la structure de mesures d'urgence dans votre CU 9-1-1

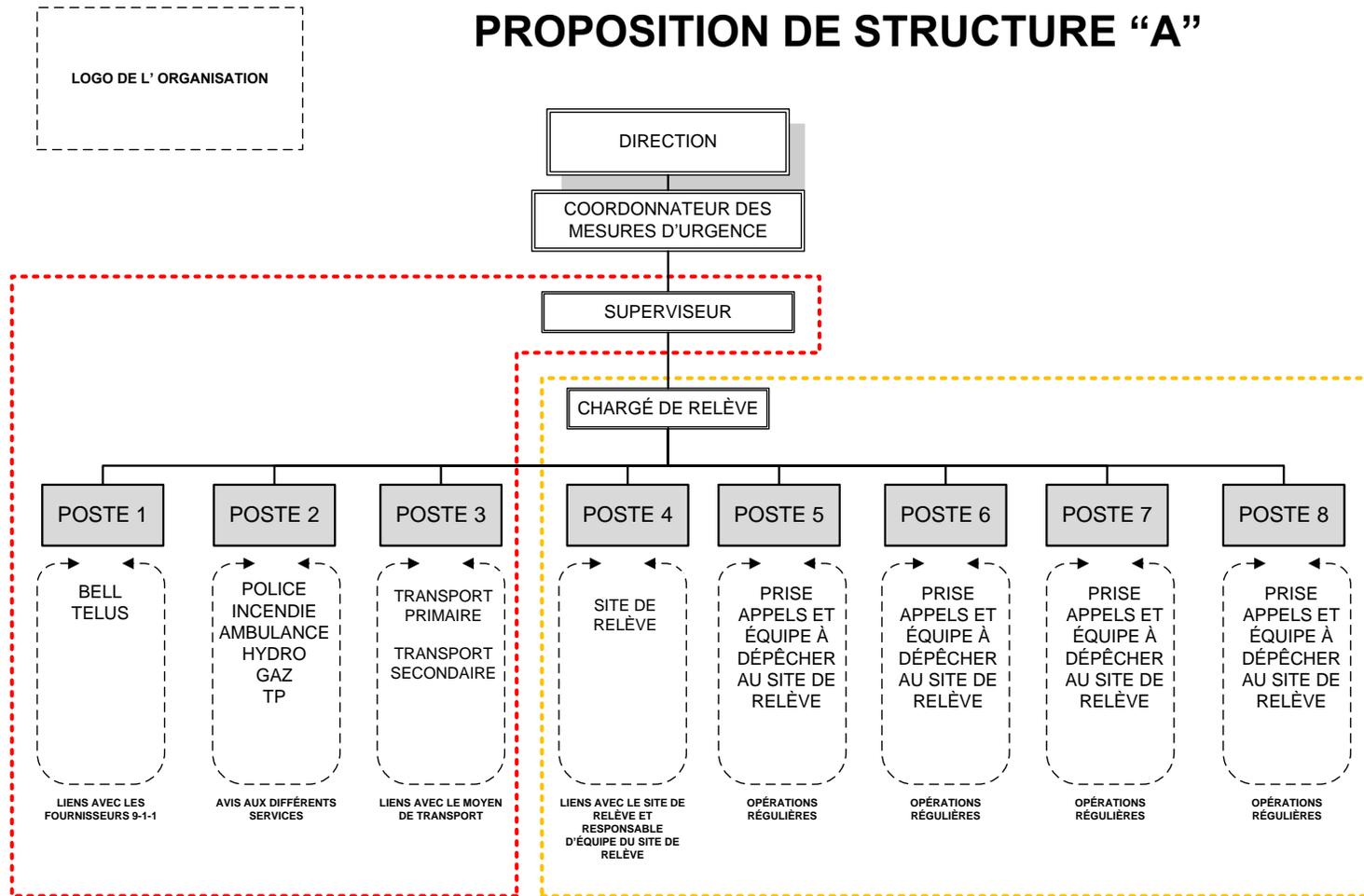
Il n'y a pas qu'une seule structure de mesures d'urgence applicable dans n'importe quel CU 9-1-1. Assurez-vous de développer votre structure en vous rappelant que, plus elle est compliquée, plus elle sera difficile à mettre en place. Une période chaotique est souvent présente au début d'un événement. Il ne faut donc pas compliquer l'amorce d'un processus par une structure gonflée et complexe.

Il est recommandé d'adapter le vocabulaire de la structure à la terminologie employée dans votre CU 9-1-1.

---

<sup>1</sup> **ATTENTION** : Ne pas adapter les fiches à la réalité de votre CU 9-1-1 risque de mettre en péril tout le processus de transfert des liens 9-1-1 vers votre site de relève.

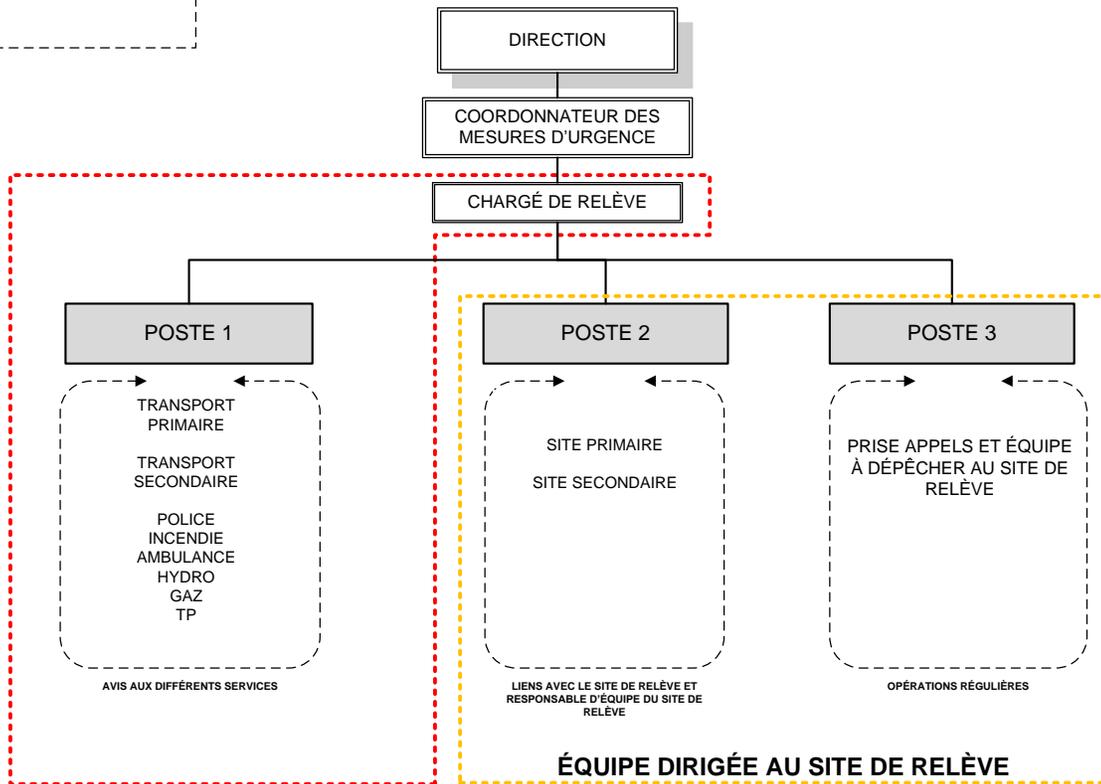
## PROPOSITION DE STRUCTURE "A"



Mise à jour le :



## PROPOSITION DE STRUCTURE "B"



Mise à jour le :

### 3. Répartition des tâches

La répartition des tâches est sans aucun doute l'activité qui prend le plus de temps, et c'est tout à fait normal. Vous devez séparer, entre divers postes de travail, une multitude d'activités à réaliser qui sont toutes plus importantes les unes que les autres.

Deux approches s'offrent à vous :

- En vous basant, par exemple, sur la liste suggérée des tâches en annexe 5, complétée de votre propre réflexion, diviser chacune des tâches dans les fiches de titres d'emploi que vous aurez choisis;

OU

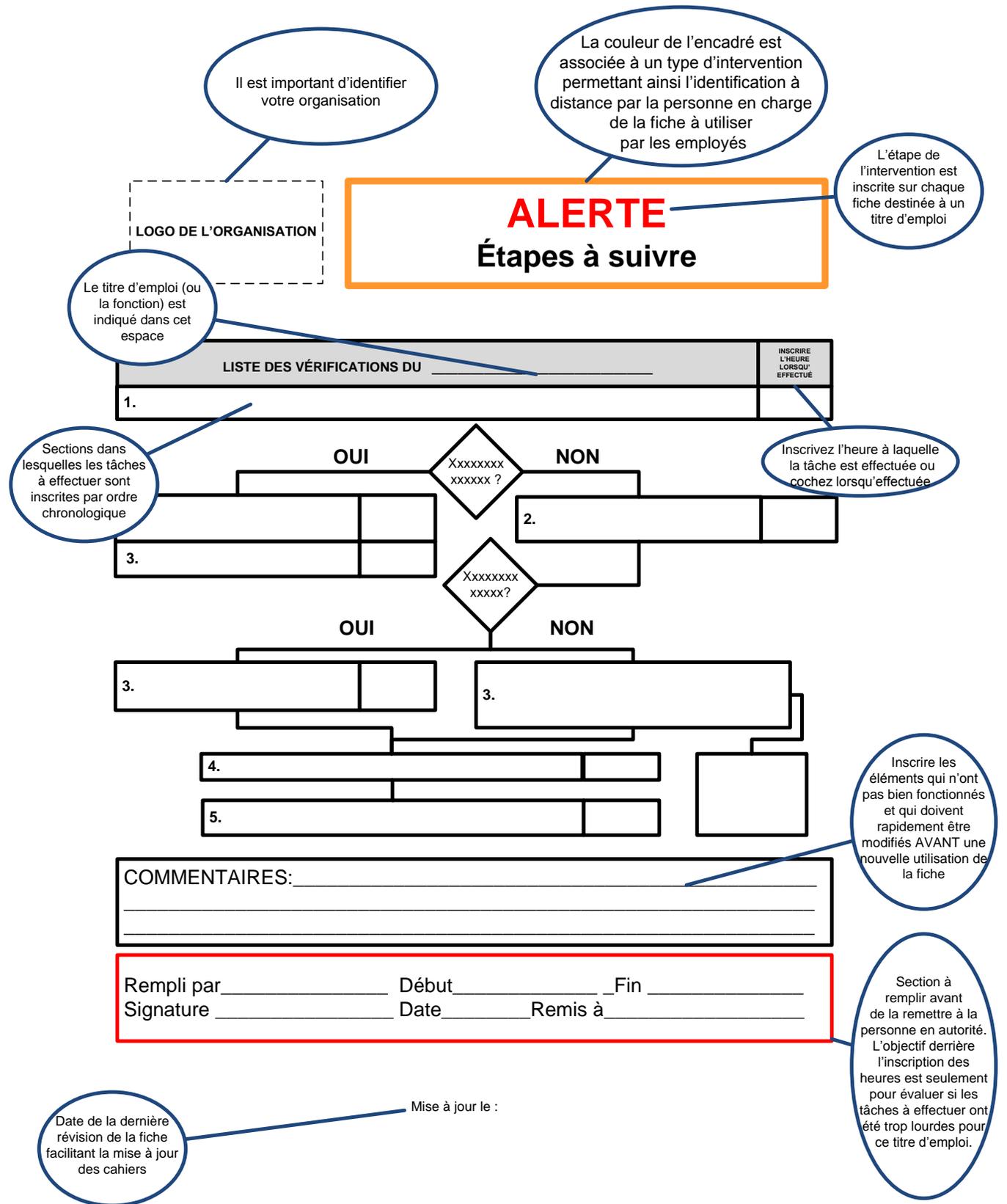
- Vous assurer d'adapter les fiches présentées comme exemples en annexe 2 à la réalité de votre CU 9-1-1.

Une répartition réaliste des tâches, peu importe l'approche choisie, doit s'accommoder de la plage horaire comportant le moins d'effectifs.

Lorsque la répartition est complétée, il est fortement recommandé de la vérifier en équipe. La méthode privilégiée consiste à réunir, dans une même salle, autant de personnes qu'il y a de titres « d'emploi » développés. Le coordonnateur des mesures d'urgence du CU 9-1-1 (ou son mandataire) passe en revue chacune des étapes. Les personnes affectées à la lecture des fiches s'assurent qu'il n'y a pas d'oubli ou qu'il n'y a pas de répétition d'une fiche à l'autre (sauf pour les activités de base comme « apporte son casque d'écoute »).

Les outils de travail proposés dans ce guide s'utilisent facilement.

Regardons la structure de la fiche :



4. Faire approuver les contenus par la direction

Avant de passer à une autre étape, la direction doit entériner les contenus des fiches qui seront utilisées par les employés.

5. Bâtir la formation

Afin d'obtenir une bonne rétention des informations transmises aux employés, présentez les contenus de formation sous une forme similaire aux autres formations. Il est recommandé de présenter les contenus en mode .ppt (power point), complétés, le temps venu, par les fiches<sup>2</sup> imprimées en couleur.

Nous suggérons une seule et unique formation pour tous les titres d'emploi ou fonctions, ou des groupes combinant des personnes assumant les diverses responsabilités. De cette manière, tous comprendront leurs rôles respectifs, et ils seront en mesure de mieux comprendre la totalité du processus. Cela favorise, au besoin, la polyvalence des postes. Cet élément de polyvalence ne doit toutefois pas être choisi par le préposé, mais plutôt déterminé par la personne en autorité.

Les messages à transmettre lors de la formation :

La démarche doit être expliquée par rapport au rôle du CU 9-1-1, ses obligations réglementaires, sa responsabilité en tant qu'employeur et fournisseur de services essentiels à la population.

Dès le début de la formation, il est important de mentionner que l'ensemble des travaux ont été réalisés avec deux priorités en tête soit :

- 1- la santé et la sécurité du personnel;
- 2- le maintien des activités.

Présenter le modèle de fiche (page 17) si vous utilisez cet outil, avant d'en arriver aux contenus des fiches. Le modèle utilisé doit être bien compris de tous.

La formation :

Il faut prévoir suffisamment de temps pour pouvoir présenter, de manière détaillée, l'ensemble des contenus de vos plans **et inclure le volet pratique**. Il est impensable de présenter un contenu théorique et de l'appliquer ensuite en situation réelle, sans d'abord y avoir été exposé en exercice.

---

<sup>2</sup> Il est parfois difficile de lire les fiches à l'écran, les écritures étant plus petites quand les contenus sont imposants.

La première section de votre formation devra présenter les objectifs précis. Par la suite, chacune des fiches (ou outils choisis) doit être présentée et expliquée. Cette portion n'est généralement pas compliquée, puisque les employés connaissent l'environnement d'un CU 9-1-1, ce qui vous permettra de consacrer du temps à la mise en pratique.

Le retour en formation :

Plusieurs facteurs peuvent influencer un retour en formation. Tout d'abord, il faut considérer le fait qu'une mise à jour annuelle des connaissances est nécessaire malgré la tenue d'exercices. Voici d'autres raisons pour offrir le programme de formation de manière continue :

- cohorte de nouveaux employés;
- retour d'une absence prolongée;
- mauvaise compréhension du processus.

#### 6. La mise en place des outils développés

Une fois développés, les différents outils doivent être placés physiquement dans votre CU 9-1-1 de manière à permettre le démarrage rapide et adéquat du processus. Il est suggéré de rassembler tous les cahiers dans une seule et unique enveloppe scellée<sup>3</sup>, accessible par le superviseur (ou par toute personne désignée). Pour chaque titre d'emploi (ou poste de travail avec activité différente), les fiches seront réunies dans un cahier de couleur différente, question de s'assurer que la bonne personne effectue les bonnes tâches. Les cahiers sont déposés dans une enveloppe. Cette enveloppe doit être déposée dans un endroit connu de tous et facile d'accès. Deux autres enveloppes complètes doivent être préparées et conservées au même endroit.<sup>4</sup> Certains CU 9-1-1 opteront pour une valise plutôt qu'une enveloppe. Tout comme l'enveloppe, la valise est scellée et bien à la vue de tous. Ici encore, deux contenus de valise doivent être accessibles afin remplacer rapidement les cahiers utilisés au besoin.

En terminant, nous suggérons qu'un cahier de couleur différente, contenant une copie complète de toutes les fiches (sans information nominative ni numéro de téléphone), soit mis à la disposition des employés comme documentation à l'intérieur du CU 9-1-1. Ce cahier sera plus volumineux, puisqu'il contient toutes

---

<sup>3</sup> Une enveloppe scellée ne devrait jamais servir en cas d'exercice. On utilisera plutôt des copies noir et blanc des fiches développées, ou imprimées sur un papier de couleur différente.

<sup>4</sup> Garder des enveloppes complètes évitera d'être obligé de faire des copies en dehors des heures ouvrables parce que les originaux ont été utilisés. Un minimum de trois enveloppes est recommandé en tout temps au CU 9-1-1.

les fiches de chacun des postes visés. Il sera donc possible, pour les employés, de voir et de réviser les contenus de leurs fiches respectives au moment qui leur convient, sans avoir à desceller une enveloppe ou une valise contenant les vrais fiches ou outils.

## 7. Les exercices

En tout temps, les exercices doivent être présentés comme une méthode d'évaluation des processus, et non des individus. L'exercice n'a pas pour but de trouver des fautifs, mais plutôt d'indiquer des solutions afin d'améliorer constamment les processus. Il est important de bien le mentionner aux employés. En exercice (**sans** transfert de liens), le droit à l'erreur est fondamental, puisque l'exercice fait partie de la phase d'apprentissage.

Les exercices devraient faire partie d'un programme évolutif. Avant de transférer les liens 9-1-1 vers un autre endroit (si cela est requis compte tenu de vos installations), il faut d'abord et avant tout s'assurer que chaque personne dans le CU 9-1-1 maîtrise parfaitement les tâches qu'elle doit accomplir dans une telle situation.

De plus, la gradation des exercices est importante. La première étape consistera à exposer le personnel aux outils développés et à répondre à toutes les questions qui pourraient surgir. Assurez-vous d'avoir avec vous suffisamment de personnes pour encadrer l'exercice et répondre aux questions. Par la suite, il est suggéré de suivre le modèle suivant :

- a. Exercice d'alerte, évacuation immédiate (sans évacuation réelle ni transfert de liens 9-1-1, mais contact avec les fournisseurs) et annulation d'alerte;
- b. Exercice d'alerte, évacuation planifiée (sans évacuation réelle ni transfert de liens 9-1-1, mais contact avec les fournisseurs) et annulation d'alerte;
- c. Exercice d'alerte, évacuation planifiée (sans déplacement du personnel) avec transfert des liens 9-1-1 au site de relève et retour des activités au CU 9-1-1. Cet exercice nécessite le double de personnel, puisqu'une équipe complète sera présente au site de relève pour recevoir les appels. Un exercice de ce type requiert une planification plus importante. Des mécanismes d'évaluation plus complexes sont à développer, considérant le transfert réel des liens 9-1-1. Avec votre fournisseur de services 9-1-1, clarifiez qui aura la tâche d'effectuer les appels pour valider que le transfert des liens a été effectué

correctement. L'objectif est de s'assurer que le personnel au site de relève ne reçoive pas d'appels de vérification en double;

- d. Les exercices subséquents sont au choix du gestionnaire, afin de respecter les exigences du règlement provincial.

La décision de procéder à un exercice (même planifié de longue date) revient à la personne en autorité au moment de l'exercice. Si les employés sont déjà hyper sollicités par la quantité d'appels entrants, l'exercice est à proscrire. Un exercice ne doit jamais être fait au dépend du service offert. Souvent, le fait d'attendre un peu permet une diminution des appels entrants. Dans ce cas, il est préférable d'attendre une vingtaine de minutes après une période d'hyperactivité, afin de permettre aux employés de retrouver leur environnement de travail habituel. L'objectif de l'exercice n'est pas d'évaluer les employés, mais bien les processus.

Lorsqu'un exercice est chronométré, ce n'est pas dans le seul but d'atteindre des records. Les temps enregistrés peuvent favoriser une évaluation faussée des délais requis, puisque le nombre d'appels le jour d'une évacuation générée par un événement réel n'est pas connu.

### **MISE EN GARDE**

Il est important d'exposer tous les intervenants aux exercices tenus. Lorsque vous décidez de procéder à l'organisation d'un exercice, vous devez vous assurer de couvrir toutes les membres de toutes les équipes. Ne pas oublier le personnel occasionnel.

## Le démarrage de l'exercice

Avant de démarrer l'exercice, vous devez franchir les étapes suivantes :

- ✓ Identifier un directeur d'exercice;
- ✓ Avoir un scénario réaliste;
- ✓ Avoir évalué le degré de l'exercice;
- ✓ Préparer vos cahiers d'exercice (en noir et blanc);
- ✓ Valider les numéros de téléphones à utiliser lors de l'exercice;
- ✓ Au besoin, aviser les fournisseurs de liens 9-1-1 de la tenue et du degré de l'exercice (transfert de liens ou non);
- ✓ Aviser le(s) service(s) compétent(s), s'il(s) risque(nt) d'être affecté(s) (ex : police, incendies);
- ✓ Identifier les observateurs et les contrôleurs, et s'assurer qu'ils connaissent les limites de leur rôle;
- ✓ Évaluer l'achalandage d'appels et décider du maintien ou du report de l'exercice.

Une fois ces étapes réalisées, une méthode simple mais efficace pour amorcer l'exercice est d'aviser les employés en temps réel avec la phrase suivante :

« ATTENTION ATTENTION TOUT LE MONDE, NOUS SOMMES EN EXERCICE, VEUILLEZ PROCÉDER À L'APPLICATION DE VOS FICHES SANS COMMUNIQUER AVEC LES FOURNISSEURS JE RÉPÈTE : SANS COMMUNIQUER AVEC LES FOURNISSEURS. »

Une attention particulière doit être portée s'il y a de transfert des liens 9-1-1. Considérant qu'il y a tenue d'un exercice, tous les risques doivent être éliminés. Un de ces risques est de ne pas avoir suffisamment de personnel au site de relève pour gérer les appels entrants et les suivis à effectuer.

### **RÈGLE D'OR**

Peu importe l'intensité du scénario, AUCUN exercice ne doit interférer avec les opérations courantes, ni avec les services offerts. La ressource affectée à l'appel du fournisseur des liens 9-1-1 doit demeurer en lien constant avec le technicien afin de s'assurer que tout se déroule dans les règles de l'art.

## CE QUI DOIT ÊTRE FAIT AVEC L'EXTERNE

### Identification des personnes qui auront un rôle clé à jouer

En vous basant sur vos besoins en termes de soutien, identifiez les services externes que vous solliciterez lors de l'application du plan. Il est important que vous déterminiez avec précision vos besoins de soutien, car les services externes ont besoin de connaître l'étendue des attentes à leur égard.

Certains partenaires qui n'ont pas de rôle de soutien selon votre réalité devraient être invités à une courte présentation de votre plan et de la réalité d'un CU 9-1-1.

Il faut rappeler de façon régulière à ces services ou partenaires votre compréhension de leur engagement et de leur rôle, afin d'éviter les oublis ou erreurs.

Exemples :

#### Avec le service de police :

Établir avec le responsable la possibilité :

- Qu'il assume la responsabilité du transport du personnel vers le site de relève (prévoir aussi une alternative, si cela devenait impossible malgré un engagement);
- Qu'il détermine avec vous le meilleur chemin pour se rendre au site de relève, avec un scénario alternatif;
- Que les engagements soient connus de tous les officiers.

***Pour des raisons de sécurité, nous recommandons qu'aucune demande d'escorte policière (sirènes et clignotants) ne soit faite.***

#### Avec le service des incendies :

Des liens privilégiés doivent être établis avec ce service. L'emplacement du CU 9-1-1 ainsi que la nature des activités exercées doivent être précisés dans son système (et connus des pompiers). Ce service doit connaître les conséquences liées à une évacuation, considérant les délais requis pour transférer les liens vers un site de relève opérationnel. La protection du personnel est toujours primordiale, mais on peut parfois faire les choses en minimisant les conséquences pour la continuité du service.

## LA RUPTURE DE SERVICES (du fournisseur de liens 9-1-1)

Même avec une planification et une préparation maximales, certains éléments sont hors du contrôle du CU 9-1-1 et relèvent d'autres entités. Si le fournisseur de liens 9-1-1 subissait une rupture de services, les répercussions pour la population que vous desservez seraient majeures. Dès que la situation est connue, les autorités de la ou des municipalité(s) affectée(s) doivent être avisées afin qu'elles mettent en place les mesures jugées utiles auprès de la population (CU 9-1-1 qui ont des clients). L'équipe de sécurité civile municipale doit être avisée pour ceux qui desservent leur seule population.

Pour pallier à cette situation problématique, les actions suivantes sont recommandées :

- Garder le personnel en poste, car on ne sait pas quand les services reprendront;
- Vérifier et confirmer avec le fournisseur de liens 9-1-1 la fonctionnalité du service au site de relève. Dans ce cas, procéder au transfert des activités le plus rapidement possible;
- Aviser rapidement les municipalités concernées. Elles mettront en place leur plan d'urgence pour pallier le mieux possible à la situation;
- Aviser votre centre de communication santé ainsi que le ou les services de police de votre territoire;
- Aviser le Centre des opérations gouvernementales au 1 866 776-8345.

## LE RETOUR AUX OPÉRATIONS RÉGULIÈRES APRÈS UNE ÉVACUATION

Revenir aux opérations courantes ne doit pas être effectué n'importe quand, ni n'importe comment.

Il est recommandé d'utiliser des fiches d'évacuation planifiée en utilisant le scénario A (ou autre outil), ce qui vous permet d'attendre le début du prochain quart de travail et de profiter d'un maximum d'effectifs.

Les étapes importantes sont la validation de la fonctionnalité des systèmes internes (ordinateurs, téléphones, chauffage, ventilation, etc.) et de la capacité du fournisseur des liens 9-1-1 à réactiver l'entrée des liens. Garder le personnel en place au site de relève durant une période additionnelle de 30 minutes permettra une autre bascule de liens vers ce site, si certaines composantes du CU 9-1-1 se révèlent inactives et en empêchent le fonctionnement adéquat.

Ne pas oublier de remettre le site de relève en état pour recevoir à nouveau votre équipe.

## **LES COMMUNICATIONS**

Ne pas oublier dans vos plans le mécanisme pour aviser les autorités de qui relève le CU 9-1-1 lors d'un incident significatif, et pour leur fournir des renseignements sur l'évolution de la situation au besoin. Déterminez, au préalable, qui sera le seul porte parole de votre organisation pour les médias, si l'incident est porté à l'attention du public et suscite de l'intérêt.

## LISTE DES ANNEXES

ANNEXE 1 – Exemple de fiche d'aide à la décision

ANNEXE 2 – Exemples de fiches réflexes

ANNEXE 3 – Exemples de fiches de confinement

ANNEXE 4 – Exemple de journal des opérations

ANNEXE 5 – Exemples de tâches à effectuer

## **ANNEXE 1**

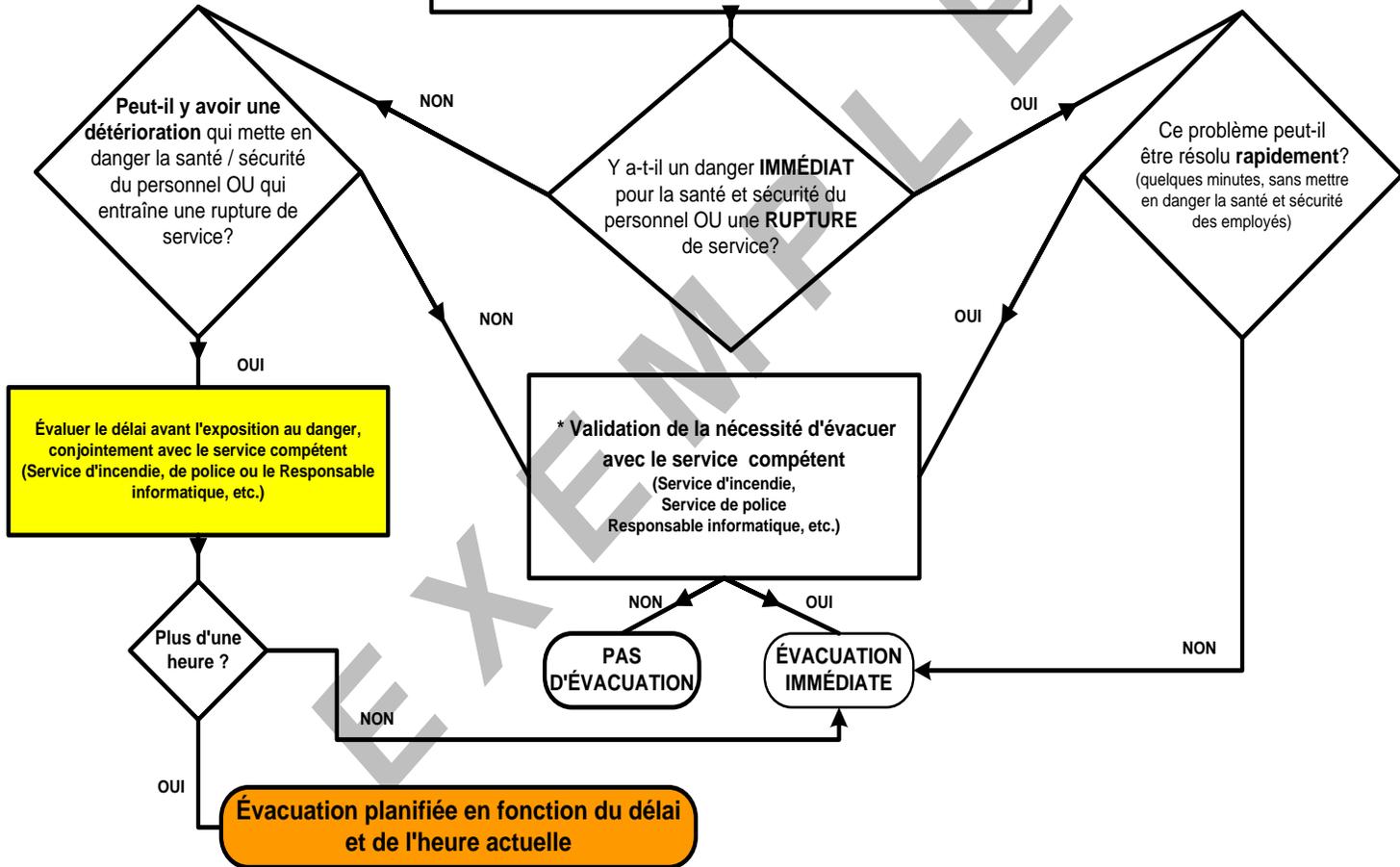
### **EXEMPLE DE FICHE D'AIDE À LA DÉCISION**

LOGO DE L'ORGANISATION

# FICHE D'AIDE À LA DÉCISION

## Identification d'un aléa

AVISE LES PRÉPOSÉS DE SUIVRE LEURS ÉTAPES D'ALERTE ET AVISE LA PERSONNE EN AUTORITÉ

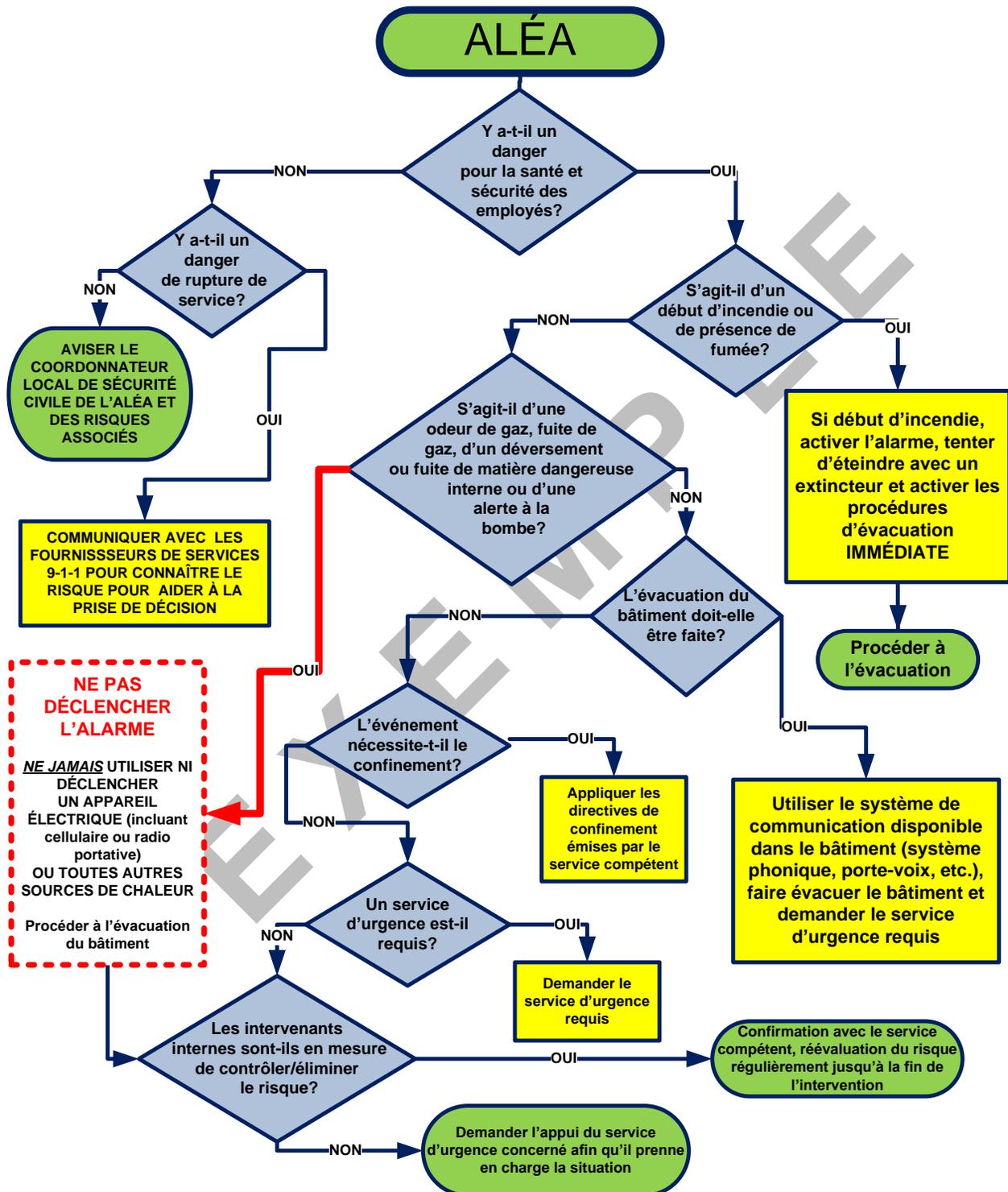


Mise à jour le :

**ANNEXE 2**  
**EXEMPLES DE FICHES RÉFLEXES**

LOGO DE L'ORGANISATION

# FICHE D'ÉVALUATION D'UN ALÉA



Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

**PLAN DE RELÈVE  
ÉVACUATION DU CU 9-1-1**

**CAHIER DE LA  
DIRECTION**

**CONTENU NOMINATIF**

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

## ALERTE

### Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DE LA <b>DIRECTION</b>	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Reçoit régulièrement des informations de la part du superviseur.	<input type="checkbox"/>
2. Fait le lien avec le COG au 1 866 776-8345.	<input type="checkbox"/>
3. Selon l'événement, évalue la pertinence d'élaborer un communiqué pour les citoyens touchés.	<input type="checkbox"/>

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

**PLAN DE RELÈVE**  
**ÉVACUATION DU CU 9-1-1**

**CAHIER DU**  
**RESPONSABLE**  
**DES OPÉRATIONS**

**CONTENU NOMINATIF**

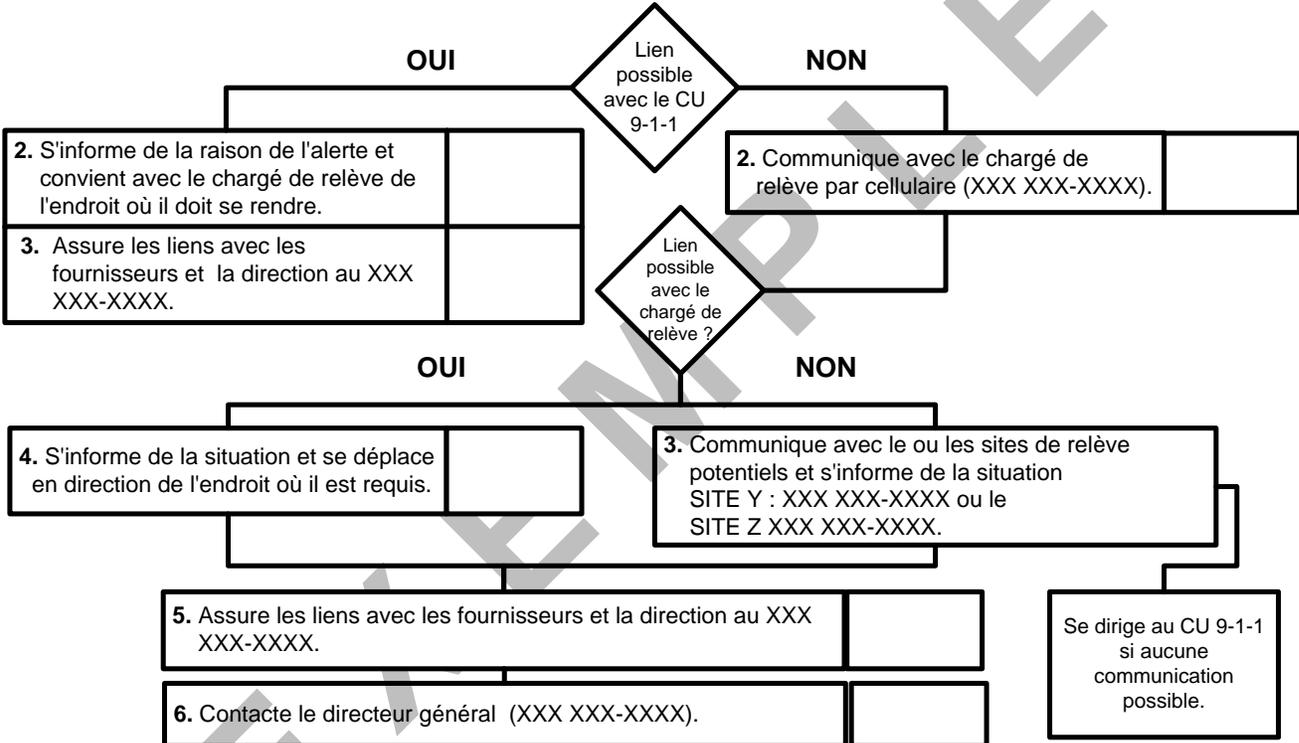
Mise à jour le :



# ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU RESPONSABLE DES OPÉRATIONS	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Dès qu'avisé, contacte le <b>CHARGÉ DE RELÈVE</b> au CU 9-1-1.	<input type="checkbox"/>



COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L' ORGANISATION

# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU RESPONSABLE DES OPÉRATIONS	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. S'assure que les préposés suivent les étapes de l'évacuation planifiée.	
2. Choisit le scénario en fonction des indicateurs suivants.	

<b>INDICATEUR:</b> S'il y a 2 heures avant l'exposition au danger et moins de 2 heures avant le changement de quart, disposez-vous de suffisamment de temps pour rejoindre la majorité des employés prévus au prochain quart et les diriger vers le site de relève à temps pour le prochain début de quart? <b>Si oui : Scénario A</b> <b>Si non: Scénario B</b>	<b>OU</b>	<b>INDICATEUR:</b> Si le délai avant l'exposition au danger est de plus d'une (1) heure, sans excéder 2 heures, appliquer le <b>Scénario A</b>	<b>OU</b>	<b>INDICATEUR:</b> Si vous avez 2 heures ou plus dans les 2 cas précédents, utilisez la grille de calcul pour choisir le scénario idéal.								
				<table border="1"><tr><td>Délai avant l'exposition</td><td></td></tr><tr><td>Heure actuelle: _____</td><td>_____</td></tr><tr><td>Temps restant avant le prochain début de quart</td><td>- _____</td></tr><tr><td>Résultat</td><td>= _____</td></tr></table>	Délai avant l'exposition		Heure actuelle: _____	_____	Temps restant avant le prochain début de quart	- _____	Résultat	= _____
Délai avant l'exposition												
Heure actuelle: _____	_____											
Temps restant avant le prochain début de quart	- _____											
Résultat	= _____											

- Si le résultat est de 1 heure ou plus, appliquer le scénario A
- Si le résultat est négatif ou n'excède pas 1 heure, appliquer le scénario B

3. Aviser le chargé d'événement que nous allons utiliser le scénario <input type="checkbox"/> (inscrivez A ou B) de l'évacuation planifiée.	
4. Aviser la direction du choix du scénario.	

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L' ORGANISATION

# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## SCÉNARIO A

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU **RESPONSABLE DES OPÉRATIONS**

COCHEZ  
LORSQUE LA  
TÂCHE EST  
EFFECTUÉE

**Ce scénario est le plus sécuritaire pour les activités du CU 9-1-1 et minimise par le fait même, les risques d'erreur, incluant la perte d'information. Deux équipes sont utilisées afin de créer une opération «MIROIR» avant le transfert des liens 9-1-1 par le fournisseur.**

1. S'assure qu'un contact constant avec le service compétent est gardé pour avoir un suivi sur l'état de la situation (détérioration ou amélioration).	
2. S'assure que l'ensemble du personnel de la prochaine relève a été avisé de l'application du scénario A et qu'il doit se rendre directement au site de relève en précisant l'heure à laquelle leur présence est requise.	
3. 45 minutes avant le début du prochain quart de travail, demande au chargé d'événement et aux préposés de poursuivre leurs étapes respectives du scénario A.	
4. S'assure de l'impression des cartes appels et du fonctionnement en mode manuel.	
5. Coordonne le transfert des opérations vers le site de relève.	
6. Lorsque le transfert est terminé, s'assure que tout le personnel quitte les lieux en empruntant la sortie jugée sécuritaire selon la situation.	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L' ORGANISATION

# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## SCÉNARIO B

### LISTE DES VÉRIFICATIONS DU RESPONSABLE DES OPÉRATIONS

COCHEZ  
LORSQUE LA  
TÂCHE EST  
EFFECTUÉE

**Ce scénario permet un transfert des activités du CU 9-1-1 dans de bonnes conditions et réduit les risques d'erreurs, incluant la perte d'information. Cette méthode préconise la séparation du groupe d'employés en deux équipes. L'une d'elle est dépêchée vers le site de relève afin de tout mettre en œuvre pour créer une opération «MIROIR» avant le transfert des liens 9-1-1 par le fournisseur. Par la suite, l'autre groupe resté sur place se rendra au site de relève afin de se joindre à l'équipe de travail et reprendre les activités normalement.**

1. S'assure d'un contact constant avec le service compétent pour avoir un suivi sur l'état de la situation (détérioration ou amélioration).	
2. Coordonne le déroulement du transfert des opérations vers le site de relève.	
3. S'assure de l'impression des cartes appels et du fonctionnement en mode manuel.	
4. S'assure que chaque carte appel est faxée au site de relève (SITE Y au XXX XXX-XXXX ) et (SITE Z au XXX XXX-XXXX).	
5. Lorsque le chargé d'événement le contacte, vérifie si chaque secteur est identique (MIROIR);	
6. Quand le «MIROIR» est confirmé, s'assure de l'appel au(x) fournisseur(s) des liens 9-1-1 pour transférer les lignes au site de relève.	
7. S'assure que les préposés prennent les appels.	
8. S'assure que le fax est en renvoi au site de relève (SITE Y au XXX XXX-XXXX) et (SITE Z au XXX XXX-XXXX).	
9. S'assure que le chargé de relève récupère l'ensemble des documents requis et quitte les lieux avec l'équipe par la sortie jugée sécuritaire et se dirige au site de relève.	
10. Reste en contact avec le chargé de relève qui est en route vers le site de relève.	

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# ANNULATION D'ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU <b>RESPONSABLE DES OPÉRATIONS</b>	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. S'assure que les préposés suivent les étapes d'annulation d'alerte.	
2. Se rend au lieu de rassemblement extérieur, face au _____. S'il y a des membres du personnel qui s'y trouvent, les informe que le processus d'évacuation est annulé et qu'ils doivent réintégrer le CU 9-1-1.	
3. Retourne au CU 9-1-1 et s'assure que tous suivent leurs étapes d'annulation d'alerte.	
4. S'assure que la direction est avisée.	
5. Récupère les cahiers du plan de relève utilisés et les remplace par des neufs.	
6. Rédige un rapport d'événement et y joint les cahiers du plan de relève utilisés (listes de vérifications).	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L' ORGANISATION

**PLAN DE RELÈVE**  
**ÉVACUATION DU CU 9-1-1**

**CAHIER DU**  
**CHARGÉ DE**  
**RELÈVE**

**CONTENU NOMINATIF**

Mise à jour le :

LOGO DE L' ORGANISATION

# ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU CHARGÉ DE RELÈVE	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Récupère les clés du site de relève et le portatif, PAUSES SUSPENDUES.	
2. Demande aux préposés de suivre leurs étapes d'ALERTE et continue à suivre la fiche d'aide à la prise de décision.	
3. Mobilise un adjoint pour les opérations courantes et détermine le poste qui syntonisera la fréquence d'urgence.	
4. S'assure que le service compétent est appelé (police ou pompiers, etc).	
5. S'assure que le superviseur est avisé.	
6. Fait une tournée visuelle des locaux (2 PERSONNES OU PAR CONTACT RADIO).	
7. Fait un rapport de situation au CU 9-1-1 (via ondes radio sur la fréquence d'urgence).	
8. Se rend à l'entrée principale rencontrer l'officier du service compétent.	
9. Informe l'officier du service compétent du statut (CU 9-1-1) et que nous ne devons évacuer qu'en dernier recours.	
10. Attend le retour d'investigation de l'officier du service compétent et avise les préposés de procéder à l'évacuation immédiate ou à l'annulation de l'alerte, selon l'information reçue.	
11. Applique la fiche correspondante à la situation.	

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Débu : \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :



# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU <b>CHARGÉ DE RELÈVE</b>	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Désigne une équipe qui se rendra au site de relève au moment jugé opportun. <b>Une de ces personnes doit avoir un véhicule.</b>	
2. Attend le signal du SUPERVISEUR avant de poursuivre la liste de vérifications.	
3. Au signal du SUPERVISEUR, demande aux préposés de suivre leurs étapes respectives d'évacuation planifiée, selon le scénario choisi.	
4. Lorsque connu, avise les préposés du scénario à appliquer.	
5. S'il y a lieu, au signal du SUPERVISEUR, demande aux personnes désignées de quitter pour le site de relève afin d'aider à la mise en fonction du site.	

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## SCÉNARIO A

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU CHARGÉ DE RELÈVE	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. En collaboration avec le SUPERVISEUR, désigne le premier groupe qui se dirigera au site de relève. <b>Le SUPERVISEUR doit obligatoirement faire partie de ce groupe.</b> (Si du personnel de la prochaine relève est déjà arrivé, pensez à eux en premier lieu).	
2. À moins d'avis contraire, appelle la ressource qui devait effectuer le transport et annule les véhicules en les avisant que leur service n'est plus requis et que nous allons procéder à une évacuation planifiée au prochain changement de quart prévu à ___hrs et garde un contact constant avec le service compétent; le téléphone est le <b>XXX XXX-XXXX.</b>	
3. Avise le site de relève (9 XXX XXX-XXXX) que nous allons appliquer le scénario A de l'évacuation planifiée et que le transfert des opérations s'effectuera à ___hrs <b>vers le site de relève Identifié.</b>	
4. Avise le(s) fournisseur(s) 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) que nous allons procéder à une évacuation planifiée à ___hrs.	
5. Attend le signal du superviseur avant de poursuivre.	
6. Au signal du superviseur, demande aux préposés de poursuivre leurs étapes du scénario A de l'évacuation planifiée.	
7. Attend le signal du superviseur avant de poursuivre.	
8. S'assure auprès du superviseur au site de relève que les préposés sont en mesure de prendre des appels.	
9. Demande au(x) fournisseur(s) 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) de transférer immédiatement les lignes au site de relève Identifié.	
10. Lorsque le(s) fournisseur(s) 9-1-1 confirme(nt) le transfert des lignes, en informe le superviseur au site de relève et effectue un appel 9-1-1 sur chaque type de lignes téléphoniques (terrestre et cellulaire).	
11. Lorsque le superviseur au site de relève confirme la réception d'appels, s'assure que la ligne FAX est en renvoi au (9 XXX XXX-XXXX pour le site Y) ou au (9 1 XXX XXX-XXXX pour le site Z).	
12. Quitte les lieux par la sortie jugée sécuritaire et se rend au site de relève.	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## SCÉNARIO B

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU CHARGÉ DE RELÈVE	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. En collaboration avec le SUPERVISEUR, désigne le premier groupe qui se dirigera au site de relèvement. <b>Le SUPERVISEUR doit obligatoirement faire partie de ce groupe.</b> (Si du personnel de la prochaine relève est déjà arrivé, pensez à eux en premier lieu).	
2. Demande aux préposés de poursuivre leurs étapes du scénario B et garde un contact constant avec le service compétent.	
3. S'assure que tous les préposés prennent les appels en mode manuel ( <b>RAPPORT DE RELÈVE</b> ).	
4. Avise le site de relèvement (9 XXX XXX-XXXX) que nous allons procéder avec le scénario B de l'évacuation planifiée, et que le premier groupe est (ou sera bientôt) en route vers le site de relèvement.	
5. Avise le(s) fournisseur(s) 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) que nous allons procéder à une évacuation planifiée dans la prochaine heure et que nous les recontacterons.	
6. Attend le signal du superviseur avant de poursuivre les étapes suivantes.	
7. S'assure auprès du superviseur que les préposés au site de relèvement sont prêts à recevoir les appels.	
8. Demande au(x) fournisseur(s) 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) de transférer les lignes au site de relèvement.	
9. Lorsque les techniciens confirment le transfert des lignes, en informe le superviseur au site de relèvement et effectue un appel 9-1-1 pour chaque type de lignes (terrestre et cellulaire).	
10. Lorsque le superviseur au site de relèvement confirme la réception d'appels, s'assure que le FAX est en renvoi au (9 XXX XXX-XXXX pour le site Y) ou au (9 XXX XXX-XXXX pour le site Z).	
11. Quitte les lieux par la sortie jugée sécuritaire et se rend au site de relèvement.	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# ÉVACUATION IMMÉDIATE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU CHARGÉ DE RELÈVE	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. S'assure que le service compétent a été appelé.	
2. S'assure que les préposés et l'adjoint suivent leurs étapes d'évacuation immédiate.	
3. S'assure que le superviseur est informé.	
4. Supporte les efforts de son équipe.	

**LORSQUE LE(S) FOURNISSEUR(S) 9-1-1 CONFIRME(NT) LE TRANSFERT DES LIGNES VERS LE SITE DE RELÈVE IDENTIFIÉ (suite à la demande de l'adjoint)**

5. Garde un lien constant avec l'adjoint jusqu'à l'arrivée au site de relève.	
6. Effectue les tâches demandées par le superviseur.	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour ;e :

LOGO DE L' ORGANISATION

# ANNULATION D'ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU <b>CHARGÉ DE RELÈVE</b>	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Demande aux préposés de suivre leurs étapes d'annulation d'alerte.	
2. Avise le site de relève identifié Y (9 XXX XXX-XXXX) OU Z (9 XXX XXX-XXXX) que nous sommes en annulation d'alerte.	
3. Avise le Service de police (9 XXX XXX-XXXX) que nous sommes en annulation d'alerte et que les ressources policières ne sont plus requises.	
4. Avise le(s) fournisseur(s) 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) que nous sommes en annulation d'alerte (processus d'évacuation est annulé).	
5. Récupère les documents du plan d'évacuation utilisés, remplit un rapport de situation et remet le tout au superviseur (avant la fin du quart de travail).	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

**PLAN DE RELÈVE  
ÉVACUATION DU CU 9-1-1**

**CAHIER DE  
L'ADJOINT**

**CONTENU NOMINATIF**

Mise à jour le :

LOGO DE L' ORGANISATION

# ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DE L'ADJOINT	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Remplace le CHARGÉ DE RELÈVE dans ses fonctions habituelles, PAUSES SUSPENDUES.	
2. Avise le site de relève que nous sommes en ALERTE ( 9 XXX XXX-XXXX Site Y) ou le (9 XXX XXX-XXXX) pour le site Z.	
3. Demande au service de police ( 9 XXX XXX-XXXX) de dépêcher des voitures de police pour le transport de préposés (quantifier le nombre) vers le site de relève et que l'annonce soit faite aux centres secondaires.	
4. Avise le(s) fournisseur(s) 9-1-1 que nous sommes en ALERTE (X XXX XXX-XXXX), le(s) fournisseur(s) 9-1-1 confirmera(ont) l'ALERTE au cellulaire des mesures d'urgence au XXX XXX-XXXX.	
5. S'assure que les personnes non requises au CU 9-1-1 quittent les lieux par la sortie jugée sécuritaire (personnel en formation, visiteurs, etc.).	
6. Révise la liste de vérifications de l'ÉVACUATION IMMÉDIATE.	
7. Garde un lien constant avec le CHARGÉ DE RELÈVE.	

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :



# ÉVACUATION PLANIFIÉE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DE L'ADJOINT	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Fait partie de l'équipe désignée pour se rendre au site de relève (une de ces personnes doit avoir un véhicule).	<input type="checkbox"/>
2. Récupère son casque d'écoute, la clé / la carte d'accès pour le site de relève.	<input type="checkbox"/>
3. Sur demande du CHARGÉ DE RELÈVE, quitte pour le site de relève afin d'aider à la mise en fonction du site.	<input type="checkbox"/>
4. Suit les directives du superviseur.	<input type="checkbox"/>

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_

Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# ÉVACUATION IMMÉDIATE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DE L'ADJOINT	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Demande aux préposés de suivre les étapes d'évacuation Immédiate.	
2. Avise les centres secondaires (9 XXX XXX-XXXX INCENDIE), (9 XXX XXX-XXXX POLICE), (9 XXX XXX-XXXX SANTÉ) etc. que nous allons procéder à une évacuation (CONFIRMATION DES COORDONNÉES D'APPEL REQUISES SI NÉCESSAIRE).	
3. Avise le site de relève (9 XXX XXX-XXXX pour le site Y), (9 XXX XXX-XXXX pour le site Z) que nous allons procéder à une évacuation (transfert des liens 9-1-1).	
4. Avise le(s) fournisseur(s) 9-1-1 (X X XXX XXX-XXXX) que nous allons procéder à une évacuation (transfert des liens 9-1-1 vers le site de relève).	

### LORSQUE LE(S) FOURNISSEUR(S) 9-1-1 CONFIRME(NT) LE TRANSFERT DES LIGNES VERS LE SITE DE RELÈVE

5. Effectue (et/ou demande au(x) fournisseur(s)) un appel 9-1-1 afin de s'assurer que les liens 9-1-1 sont transférés au bon endroit.	
6. Informe le chargé de relève et les préposés que les liens 9-1-1 sont transférés correctement.	
7. Récupère la base radio.	
8. Avec les préposés, quitte les lieux par la porte jugée sécuritaire et rejoint le moyen de transport prévu devant le CU 9-1-1.	
9. Installe la base radio dans le véhicule de transport.	
10. Durant le transport, révise les documents d'accès et d'aménagement du site de relève.	
11. S'assure qu'un préposé prend les appels en provenance du site de relève et qu'un autre préposé fasse la répartition des ressources.	

COMMENTAIRES

---

---

---

---

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :



# ANNULATION D'ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DE L'ADJOINT	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Remplace les équipements déployés pour le mode de fonctionnement manuel.	<input type="checkbox"/>
2. S'assure que les fiches sont remplies correctement et les remet au superviseur.	<input type="checkbox"/>
3. Avise le superviseur de tout problème vécu lors de l'application du plan d'évacuation.	<input type="checkbox"/>
4. Poursuit son quart de travail et se réfère au superviseur pour les heures de pause.	<input type="checkbox"/>

COMMENTAIRES

---

---

---

---

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# PLAN DE RELÈVE ÉVACUATION DU CU 9-1-1

## CAHIER DU PRÉPOSÉ

CONTENU NOMINATIF

Mise à jour le :



# ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU PRÉPOSÉ	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Reste calme et attentif, les pauses sont suspendues.	<input type="checkbox"/>
2. Révise la liste de vérifications «Évacuation immédiate».	<input type="checkbox"/>
3. Effectue toute tâche demandée par le chargé de relève ou son adjoint.	<input type="checkbox"/>

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :



# ÉVACUATION PLANIFIÉE SCÉNARIOS A ET B

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU <b>PRÉPOSÉ</b>	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
---	--

### Attend le signal du chargé de relève avant de poursuivre

1. Prend son casque d'écoute, quitte les lieux par la sortie jugée sécuritaire et se dirige au site de relève.	
2. Durant le transport, révise les documents d'accès et d'aménagement du site de relève.	

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :



# ÉVACUATION IMMÉDIATE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU <b>PRÉPOSÉ</b>	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
---	--

### LORSQUE L'ADJOINT CONFIRME LE TRANSFERT DES LIENS 9-1-1

1. Prend son casque d'écoute, quitte les lieux par la sortie jugée sécuritaire, se dirige au point de rencontre et rejoint le service de transport face au _____.	
2. Durant le transport, révise les documents d'accès et d'aménagement du site de relève.	

EXEMPLE

COMMENTAIRES _____ _____ _____ _____
---

Rempli par _____ Début _____ Fin _____ Signature _____ Date _____ Remis à _____
--

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# ANNULATION D'ALERTE

## Étapes à suivre

LISTE DES VÉRIFICATIONS DU PRÉPOSÉ	COCHEZ LORSQUE LA TÂCHE EST EFFECTUÉE
1. Remplace les équipements déployés.	
2. S'assure que ce document est rempli correctement et le remet à l'adjoint.	
3. Avise l'adjoint de tout problème vécu lors de l'application du plan de relève.	
4. Poursuit son quart de travail et se réfère au superviseur pour les heures de pause.	

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

## **ANNEXE 3**

### **EXEMPLE DE FICHES DE CONFINEMENT**

LOGO DE L'ORGANISATION

**PLAN DE RELÈVE  
FICHES DE CONFINEMENT  
DU CU 9-1-1**

EXEMPLE

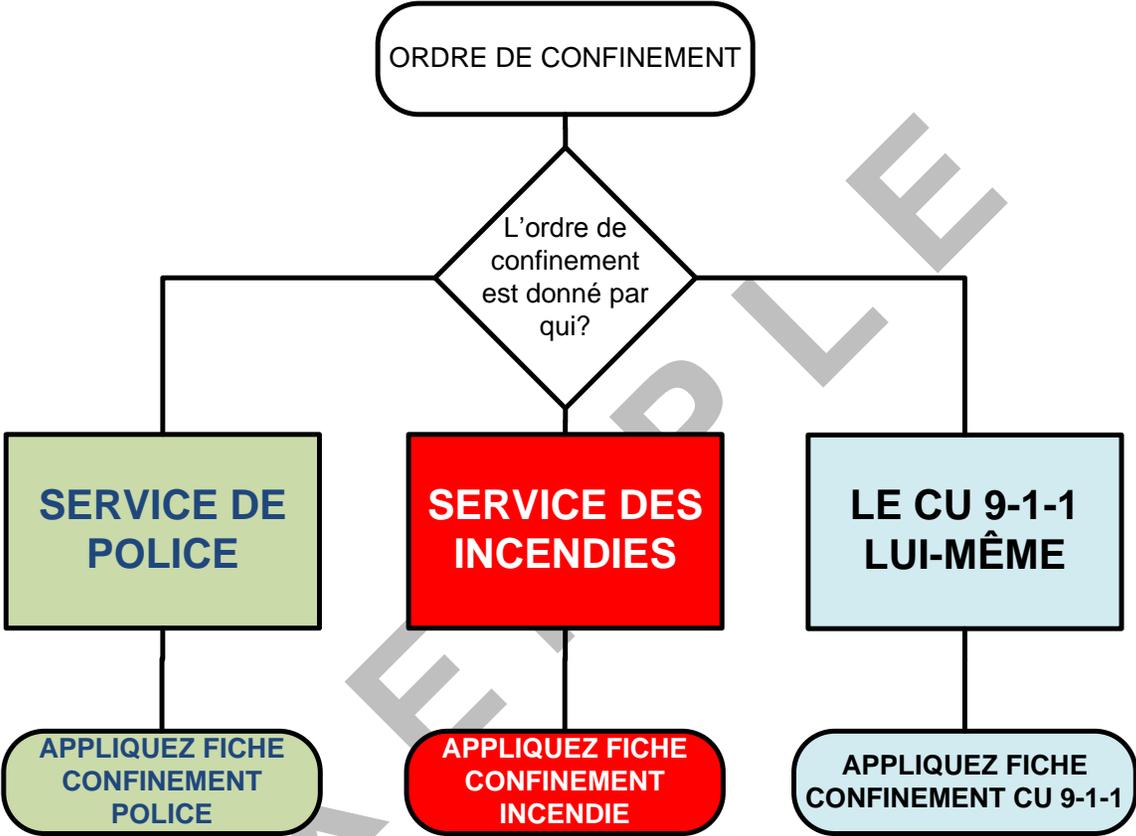
**CONTENU NOMINATIF**

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# CONFINEMENT

## Étapes à suivre



COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# CONFINEMENT POLICE

## Étapes à suivre

ORDRE DE  
CONFINEMENT DONNÉ

L'ordre de  
confinement  
est donné  
pour:

### TIREUR ACTIF À L'INTÉRIEUR

#### À VOIX BASSE

- 1- Activez le transfert des activités vers votre site de relève (en utilisant du personnel du prochain quart pour l'ouverture du site de relève).
- 2- Gardez toujours un lien avec le service de police.
- 3- Assurez-vous que les accès du CU 9-1-1 sont verrouillés.
- 4- Placardez les fenêtres intérieures avec des papiers collés, rideaux ou stores.
- 5- Barricadez les accès avec du mobilier.
- 6- Réduisez les déplacements dans le CU 9-1-1.
- 7- Attendez les directives du service de police.
- 8- Évacuez seulement quand le service de police vous en donne l'ordre.

### ÉVÉNEMENT CRIMINEL À L'EXTÉRIEUR

#### À L'ABRI DES REGARDS EXTÉRIEURS

- 1- Activez l'alerte de votre plan de relève.
- 2- Gardez toujours un lien avec le service de police.
- 3- Assurez-vous que les accès du CU 9-1-1 sont verrouillés.
- 4- Barricadez les accès avec du mobilier.
- 5- Tenez-vous éloigné des fenêtres donnant sur l'extérieur.
- 6- Attendez les directives du service de police avant de changer le niveau de votre plan de relève.

COMMENTAIRES

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

LOGO DE L'ORGANISATION

# CONFINEMENT INCENDIE

## Étapes à suivre

ORDRE DE CONFINEMENT  
DONNÉ

L'ordre de  
confinement  
est donné  
pour:

DÉVERSEMENT DE MATIÈRES DANGEREUSES À PROXIMITÉ DES LOCAUX  
OU NUAGE TOXIQUE TRANSITOIRE

- 1- Stoppez le système de ventilation, fermez les fenêtres s'il y a lieu.
- 2- Activez le transfert des activités vers votre site de relève (en utilisant du personnel du prochain quart pour l'ouverture du site de relève).
- 3- Gardez toujours un lien avec le service des incendies.
- 4- Surveillez si des odeurs inhabituelles ou des signes et symptômes apparaissent.
- 5- Réduisez les déplacements dans le CU 9-1-1.
- 6- Attendez les directives du service des incendies.
- 7- Évacuez seulement quand le service des incendies vous en donne l'ordre.

COMMENTAIRES

---

---

---

---

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :



# CONFINEMENT CU 9-1-1

## Étapes à suivre

ORDRE DE CONFINEMENT  
DONNÉ

**À VALIDER AVEC LE SERVICE COMPÉTENT**

L'ordre de confinement est donné pour:

- ### RAISONS POTENTIELLEMENT CRIMINELLES
- #### INFORMEZ DISCRÈTEMENT LE PERSONNEL
- 1- Contactez votre service de police.
  - 2- Activez le transfert des activités vers votre site de relève (en utilisant du personnel du prochain quart pour l'ouverture du site de relève).
  - 3- Gardez toujours un lien avec le service de police.
  - 4- Assurez-vous que les accès du CU 9-1-1 sont verrouillés.
  - 5- Placardez les fenêtres avec des papiers collés.
  - 6- Barricadez les accès avec du mobilier.
  - 7- Réduisez les déplacements dans le CU 9-1-1.
  - 8- Attendez les directives du service de police.
  - 9- Évacuez seulement quand le service de police vous en donne l'ordre.

- ### AUTRES
- 1- Stoppez le système de ventilation, fermez les fenêtres s'il y a lieu.
  - 2- Activez le transfert des activités vers votre site de relève (en utilisant du personnel du prochain quart pour l'ouverture du site de relève).
  - 3- Gardez toujours un lien avec le service des incendies.
  - 4- Surveillez si des odeurs inhabituelles ou des signes et symptômes apparaissent.
  - 5- Réduisez les déplacements dans le CU 9-1-1.
  - 6- Attendez les directives du service des incendies.
  - 7- Évacuez seulement quand le service des incendies vous en donne l'ordre.

COMMENTAIRES \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Rempli par \_\_\_\_\_ Début \_\_\_\_\_ Fin \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_ Remis à \_\_\_\_\_

Mise à jour le :

## **ANNEXE 4**

### **EXEMPLE DE JOURNAL DES OPÉRATIONS**

# EXEMPLE

LOGO DE L'ORGANISATION

## JOURNAL DES OPÉRATIONS

PAGE /

NOM : \_\_\_\_\_ ÉVÉNEMENT : \_\_\_\_\_

DATE : \_\_\_\_\_ HEURE : \_\_\_\_\_ PLAGE HORAIRE : J \_\_\_\_\_ S \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

Séquence (Numérique)	Heure	Origine	Demande	Acheminé à	Actions prises	Suivi nécessaire

## **ANNEXE 5**

### **EXEMPLES DE TÂCHES À EFFECTUER EN ALERTE**

**ÉVACUATION PLANIFIÉE**

**ÉVACUATION IMMÉDIATE**

**ANNULATION D'ALERTE**

**MESURES DE CONFINEMENT**

Voici un exemple des tâches à effectuer pour procéder à :

## L'ALERTE

- Recevoir régulièrement des informations de la part du superviseur.
- Faire le lien avec le COG au 1 866 776-8345.
- Selon l'événement, évaluer la pertinence d'élaborer un communiqué pour les citoyens touchés.
- Dès qu'avisé, contacter le **CHARGÉ DE RELÈVE** au CU 9-1-1.
- S'informer de la raison de l'alerte et convenir avec le chargé de relève de l'endroit où il doit se rendre
- Communiquer avec le chargé de relève sur le cellulaire (XXX XXX-XXXX).
- Assurer les liens avec les fournisseurs et la direction au XXX XXX-XXXX.
- S'informer de la situation et se mettre en direction de l'endroit où sa présence est requise.
- Communiquer avec le ou les sites de relève potentiels et s'informer de la situation.

SITE Y : XXX XXX-XXXX ou le SITE Z : XXX XXX-XXXX.

- Assurer les liens avec les fournisseurs et la Direction au XXX XXX-XXXX.
- Contacter le directeur général (si applicable) (XXX XXX-XXXX).
- Se diriger au CU 9-1-1, si aucune communication n'est possible.
- Récupérer les clés du site de relève et le portatif, PAUSES SUSPENDUES.
- Demander aux préposés de suivre leurs étapes d'ALERTE et continuer à suivre la fiche de prise de décision.
- Mobiliser un adjoint pour les opérations courantes et déterminer le poste qui syntonisera la fréquence d'urgence;
- S'assurer que le service compétent est appelé (police ou pompiers, etc).
- S'assurer que le superviseur est avisé.
- Faire une tournée visuelle des locaux (2 PERSONNES OU EN CONTACT RADIO).

- Faire un rapport de situation au CU 9-1-1 (par ondes radio sur la fréquence d'urgence).
- Se rendre à l'entrée principale rencontrer l'officier du service compétent.
- Informer l'officier du service compétent de notre statut (CU 9-1-1) et que nous ne devons évacuer qu'en dernier recours.
- Attendre le retour d'investigation de l'officier du service compétent et aviser les préposés de procéder à l'évacuation immédiate ou à l'annulation de l'alerte, selon l'information reçue.
- Appliquer la fiche correspondante à la situation.
- Remplacer le CHARGÉ DE RELÈVE dans ses fonctions habituelles, PAUSES SUSPENDUES.
- Aviser le site de relève que nous sommes en ALERTE (9 XXX XXX-XXXX Site Y) ou le (9 XXX XXX-XXXX) pour le site Z.
- Demander au service de police (9 XXX XXX-XXXX) de dépêcher des voitures de police pour le transport de préposés (quantifier le nombre) vers le site de relève et faire l'annonce aux centres secondaires.
- Aviser le fournisseur de liens 9-1-1 que nous sommes en ALERTE (X XXX XXX-XXXX), le fournisseur de liens 9-1-1 confirmera l'ALERTE au cellulaire des mesures d'urgence au XXX XXX-XXXX.
- S'assurer que les personnes non requises au CU 9-1-1 quittent les lieux par la sortie jugée sécuritaire (personnel en formation, visiteurs, etc.).
- Réviser la liste de vérification de l'ÉVACUATION IMMÉDIATE.
- Garder un lien constant avec le CHARGÉ DE RELÈVE.
- Rester calme et attentif, les pauses sont suspendues.
- Réviser la liste de vérifications « Évacuation immédiate ».
- Effectuer toute tâche demandée par le chargé de relève ou son adjoint.

### L'ÉVACUATION PLANIFIÉE

- S'assurer que les préposés suivent les étapes de l'évacuation planifiée.
- Choisir le scénario en fonction des indicateurs.

- Aviser le chargé d'événements que nous allons utiliser le scénario A ou B de l'évacuation planifiée.
- Aviser la direction du choix du scénario.
- Faire partie de l'équipe désignée pour se rendre au site de relève (une de ces personnes doit avoir un véhicule).
- Récupérer son casque d'écoute, la clé / la carte d'accès pour le site de relève.
- Sur demande du CHARGÉ DE RELÈVE, quitter pour le site de relève afin d'aider à la mise en fonction du site.
- Suivre les directives du superviseur.
- **Attendre le signal du chargé de relève avant de poursuivre**, prendre son casque d'écoute, quitter les lieux par la sortie jugée sécuritaire et se diriger au site de relève avec son automobile.
- Durant le transport, réviser les documents d'accès et d'aménagement du site de relève.

### SCÉNARIO A

- S'assurer qu'un contact constant avec le service compétent est gardé pour avoir un suivi sur l'état de la situation (détérioration ou amélioration).
- S'assurer que l'ensemble du personnel de la prochaine relève a été avisé de l'application du scénario A et qu'il doit se rendre directement au site de relève en précisant l'heure à laquelle sa présence est requise.
- 45 minutes avant le début du prochain quart de travail, demander au chargé d'événements et aux préposés de poursuivre leurs étapes respectives du scénario A.
- S'assurer de l'impression des cartes appels et du fonctionnement en mode manuel.
- Coordonner le transfert des opérations vers le site de relève.
- Lorsque le transfert est terminé, s'assurer que tout le personnel quitte les lieux en empruntant la sortie jugée sécuritaire selon la situation.
- En collaboration avec le SUPERVISEUR, désigner le premier groupe qui se dirigera au site de relève. **Le SUPERVISEUR devra obligatoirement faire partie de ce groupe.** (Si du personnel de la prochaine relève est déjà arrivé, penser à eux en premier lieu).

- Aviser le site de relève (9 XXX XXX-XXXX) que nous appliquerons le scénario A de l'évacuation planifiée et que le transfert des opérations s'effectuera à \_\_\_\_ heure **vers le site de relève identifié.**
- Aviser le(s) fournisseur(s) 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) que nous procéderons à une évacuation planifiée à \_\_\_\_ heure.
- Attendre le signal du superviseur avant de poursuivre.
- Au signal du superviseur, demander aux préposés de poursuivre leurs étapes du scénario A de l'évacuation planifiée.
- Attendre à nouveau le signal du superviseur avant de poursuivre.
- S'assurer auprès du superviseur au site de relève que les préposés sont en mesure de prendre des appels.
- Demander au fournisseur de liens 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) de transférer immédiatement les lignes au site de relève identifié.
- Lorsque le fournisseur de liens 9-1-1 confirme le transfert des lignes, en informer le superviseur au site de relève et effectuer un appel 9-1-1 sur chaque type de lignes téléphoniques (terrestre et cellulaire).
- Lorsque le superviseur au site de relève confirme la réception d'appels, s'assurer que la ligne FAX soit en renvoi au (9 XXX XXX-XXXX pour le site Y) ou au (9 1 XXX XXX-XXXX pour le site Z).
- Quitter les lieux par la sortie jugée sécuritaire et se rendre au site de relève.

### SCÉNARIO B

- S'assurer d'un contact constant avec le service compétent pour avoir un suivi sur l'état de la situation (détérioration ou amélioration).
- Coordonner le déroulement du transfert des opérations vers le site de relève.
- S'assurer de l'impression des cartes d'appels et du fonctionnement en mode manuel.
- S'assurer que chaque carte d'appels soit faxée ou transmise au site de relève (SITE Y au XXX XXX-XXXX ) et (SITE Z au XXX XXX-XXXX).
- Lorsque le chargé d'événements le contacte, vérifier si chaque secteur est identique (MIROIR).

- Quand le « MIROIR » est confirmé, s'assurer de l'appel au fournisseur de liens 9-1-1 pour transférer les lignes au site de relève.
- S'assurer que les préposés prennent les appels.
- S'assurer que le fax soit en renvoi au site de relève (SITE Y au XXX XXX-XXXX) et (SITE Z au XXX XXX-XXXX).
- S'assurer que le chargé de relève récupère l'ensemble des documents requis, quitter les lieux avec l'équipe par la sortie jugée sécuritaire et se diriger au site de relève.
- Rester en contact avec le chargé de relève qui est en route vers le site de relève.
- Désigner une équipe qui se rendra au site de relève au moment jugé opportun; **une de ces personnes devra avoir un véhicule.**
- Attendre le signal du SUPERVISEUR avant de poursuivre la liste de vérification.
- Au signal du SUPERVISEUR, demander aux préposés de suivre leurs étapes respectives d'évacuation planifiée, selon le scénario choisi.
- Lorsque connu, aviser les préposés du scénario à appliquer.
- S'il y a lieu, au signal du SUPERVISEUR, demander aux personnes désignées de quitter pour le site de relève afin d'aider à la mise en fonction du site.
- En collaboration avec le SUPERVISEUR, désigner le premier groupe qui se dirigera au site de relève. **Le SUPERVISEUR devra obligatoirement faire partie de ce groupe.** (Si du personnel de la prochaine relève est déjà arrivé, penser à eux en premier lieu).
- Demander aux préposés de poursuivre leurs étapes du scénario B et garder un contact constant avec le service compétent.
- S'assurer que tous les préposés prennent les appels en mode manuel; **(RAPPORT DE RELÈVE).**
- Aviser le site de relève (9 XXX XXX-XXXX) que nous procéderons avec le scénario B de l'évacuation planifiée et que le premier groupe est (ou sera bientôt) en route vers le site de relève.
- Aviser le fournisseur de liens 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) que nous procéderons à une évacuation planifiée dans la prochaine heure et que nous les recontacterons.
- S'assurer auprès du superviseur que les préposés au site de relève soient prêts à recevoir les appels.

- Demander au fournisseur de liens 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) de transférer les lignes au site de relève.
- Lorsque les techniciens confirment le transfert des lignes, en informer le superviseur au site de relève et effectuer un appel 9-1-1 pour chaque type de lignes (terrestre et cellulaire).
- Lorsque le superviseur au site de relève confirme la réception d'appels, s'assurer que le FAX est en renvoi au (9 XXX XXX-XXXX pour le site Y) ou au (9 XXX XXX-XXXX pour le site Z).
- Quitter les lieux par la sortie jugée sécuritaire et se rendre au site de relève.

## L'ÉVACUATION IMMÉDIATE

- S'assurer que le service compétent a été appelé.
- S'assurer que les préposés suivent leurs étapes d'évacuation immédiate.
- S'assurer que la Direction a été informée.
- Soutenir les efforts de son équipe.
- **LORSQUE LE(S) FOURNISSEUR(S) 9-1-1 CONFIRME(NT) LE TRANSFERT DES LIGNES VERS LE SITE DE RELÈVE**, s'assurer auprès du (des) fournisseur(s) 9-1-1 qu'aucun appel n'a été retenu.
- Imprimer les cartes appels et les acheminer au site de relève.
- Coordonner les activités du site de relève.
- S'assurer que les préposés et l'adjoint suivent leurs étapes d'évacuation immédiate.
- S'assurer que le superviseur a été informé.
- **LORSQUE LE FOURNISSEUR DE LIENS 9-1-1 CONFIRME LE TRANSFERT DES LIGNES VERS LE SITE DE RELÈVE IDENTIFIÉ (suite à la demande de l'adjoint)**, garder un lien constant avec l'adjoint, jusqu'à l'arrivée au site de relève.
- Effectuer les tâches demandées par le superviseur.
- Demander aux préposés de suivre les étapes d'évacuation immédiate.
- Aviser les centres secondaires (9 XXX XXX-XXXX INCENDIE), (9 XXX XXX-XXXX POLICE), (9 XXX XXX-XXXX SANTÉ) etc. que nous procéderons à une évacuation (CONFIRMATION DES COORDONNÉES D'APPELS REQUISES SI NÉCESSAIRE).

- Aviser le site de relève (9 XXX XXX-XXXX pour le site Y), (9 XXX XXX-XXXX pour le site Z) que nous procéderons à une évacuation (transfert des liens 9-1-1).
- Aviser le fournisseur de liens 9-1-1 (X X XXX XXX-XXXX) que nous procéderons à une évacuation (transfert des liens 9-1-1 vers le site de relève).
- **LORSQUE LE FOURNISSEUR DE LIENS 9-1-1 CONFIRME LE TRANSFERT DES LIGNES VERS LE SITE DE RELÈVE**, effectuer (et/ou demander au fournisseur) un appel 9-1-1 afin de s'assurer que les liens 9-1-1 sont transférés au bon endroit.
- Informer le chargé de relève et les préposés que les liens 9-1-1 ont été transférés correctement.
- Récupérer la base radio.
- Avec les préposés, quitter les lieux par la porte jugée sécuritaire et rejoindre le moyen de transport prévu devant le CU 9-1-1.
- Installer la base radio dans le véhicule de transport.
- Durant le transport, réviser les documents d'accès et d'aménagement du site de relève.
- S'assurer qu'un préposé prend les appels en provenance du site de relève et qu'un autre préposé fait la répartition des ressources.
- **LORSQUE L'ADJOINT CONFIRME LE TRANSFERT DES LIENS 9-1-1**, prendre son casque d'écoute (et le cardex pour les CCS), quitter les lieux par la sortie jugée sécuritaire, se diriger au point de rencontre et rejoindre le service de transport face au \_\_\_\_\_.

## L'ANNULATION D'ALERTE

- Demander aux préposés de suivre les étapes d'annulation d'alerte.
- S'assurer que les préposés suivent les étapes d'annulation d'alerte.
- Se rendre au lieu de rassemblement extérieur, face au \_\_\_\_\_. S'il y a des membres du personnel qui s'y trouvent, les informer que le processus d'évacuation est annulé et qu'ils doivent réintégrer le CU 9-1-1.
- Retourner au CU 9-1-1 et s'assurer que tous suivent les étapes d'annulation d'alerte.
- S'assurer que la direction est avisée.
- Récupérer les cahiers du plan de relève utilisés et les remplacer par des neufs.

- Rédiger un rapport d'événement et y joindre les cahiers du plan de relève utilisés (listes de vérifications).
- Aviser le site de relève identifié Y (9 XXX XXX-XXXX) OU Z (9 XXX XXX-XXXX) que nous sommes en annulation d'alerte.
- Aviser le Service de police (9 XXX XXX-XXXX) que nous sommes en annulation d'alerte et que les ressources policières ne sont plus requises.
- Aviser le fournisseur de liens 9-1-1 (9 X XXX XXX-XXXX) que nous sommes en annulation d'alerte (processus d'évacuation est annulé).
- Récupérer les documents du plan d'évacuation utilisés, remplir un rapport de situation et remettre le tout au superviseur (avant la fin du quart de travail).
- Replacer les équipements déployés pour le mode de fonctionnement manuel.
- S'assurer que les fiches sont remplies correctement et les remettre au superviseur.
- Aviser le superviseur de tout problème vécu lors de l'application du plan d'évacuation.
- Poursuivre son quart de travail et se référer au superviseur pour les heures de pause.
- S'assurer que ce document est rempli correctement et le remettre à l'adjoint.
- Aviser l'adjoint de tout problème vécu lors de l'application du plan de relève.

## AUX MESURES DE CONFINEMENT :

Ces mesures, une fois déterminées et portées dans les fiches réflexes, doivent ABSOLUMENT être validées par le service compétent. Même si les méthodes se ressemblent, il serait dangereux de ne pas adapter les méthodes de confinement aux exigences qui peuvent être différentes d'un service compétent à un autre.

- Événement de nature criminelle (valider avec votre service de police local)
- Événement d'autre nature (valider avec le service d'incendie local)