

Document d'orientation sur le Système de gestion des incidents (SGI)

Version 2.0

Approbation

Bureau du chef, Gestion des situations d'urgence

Ministère du Solliciteur général

APPROBATION

Document d'orientation sur le Système de gestion des incidents (SGI) – Version 2.0

Par ma signature, j'approuve le présent document :



Teepu Khawja
Chef, Gestion des situations d'urgence

Remerciements

La version 2.0 du document d'orientation sur le Système de gestion des incidents (SGI) s'inscrit dans la démarche d'amélioration continue du Programme de gestion des situations d'urgence du gouvernement de l'Ontario. La préparation de ce document a été supervisée par le Comité directeur du Système ontarien de gestion des incidents, présidé par le chef de la gestion des situations d'urgence du Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence de l'Ontario, avec l'aide du Groupe consultatif de la doctrine. Les membres du Comité directeur et du Groupe consultatif y ont consacré de leur propre temps en plus de celui offert par les collectivités et organisations qu'ils représentent.

Les collectivités et organisations suivantes sont représentées au sein du Comité directeur au moment de la publication :

Cité de Guelph	Ministère des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires de l'Ontario
Ville d'Ottawa	Ministère de la Santé de l'Ontario
Cité de Sault Ste. Marie	Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences de l'Ontario
Cité de Toronto	Ministère des Richesses naturelles et des Forêts de l'Ontario
Comté d'Essex	Ministère du Solliciteur général de l'Ontario
Comté de Frontenac	Association des services sociaux des municipalités de l'Ontario
Gestion des situations d'urgence Ontario	Police provinciale de l'Ontario
Équipe des services médicaux d'urgence	Santé publique Ontario
Lake Huron and Elgin Area Water System	Sécurité publique Canada
Metrolinx	Région de Durham
NGO Alliance	Services d'incendie de Toronto (intervention CBRNE et RSMUEL)
Association des chefs de police de l'Ontario	Ville de Cobourg
Ontario Association of Emergency Managers	Canton d'Otonabee-Monaghan Sud
Ontario Association of Fire Chiefs	
Ontario Association of Paramedic Chiefs	

Gestion des situations d'urgence Ontario est très reconnaissante aux membres du Comité directeur et du Groupe consultatif de la doctrine ainsi qu'aux experts externes de leur contribution :

Alain Normand	Jennifer Smysnuik	Nora Johnson
Amanda Davy	Jim Kay	Paola Parenti
Andrew J. Henry	Joanna Beaven-Desjardins	Patrick Auger
Andy Glynn	Jose Camacho	Ray Lazarus
Brad Taylor	Katrina Grantis	Ray Zarb
Brian Schwartz	Kenneth J. McBey	Rebecca Hanson
Cathy Cousins	Leanne Latter	Robert Smith
Cheryl McNeil	Mark Bett	Russell Mawby
Clint Shingler	Mark Phair	Sandy McKinnon
Courtney Askin	Mark Podgers	Steve Elliott
Dan Metcalfe	Melissa Lavery	Ted Bryan
Dave Elloway	Michael Huk	Tim Neufeld
Denise Blinn	Michael Sanderson	Todd Pittman
Donna Huen	Michelle McKain	Tom Berczi
Frank Barredo	Mike O'Brien	Trevor Sinker
Gina Cliffe	Mike Vilneff	William Neadles
James Kilgour	Naomi Thibault	
James Montgomery	Nina Diaz	

Remerciements particuliers

Un grand merci aux représentants des municipalités, des régions, des communautés autochtones et des secteurs non constitués en municipalité de la province pour avoir fait cadeau de leurs connaissances et leur expertise à Gestion des situations d'urgence Ontario.

Gestion des situations d'urgence Ontario reconnaît être présent sur un territoire traditionnellement occupé par des peuples autochtones. Il est possible de consulter la [carte des traités et des réserves en Ontario](#) pour trouver la région visée par un traité pour une adresse précise.

Versions antérieures

Ce document constitue la version **2.0** du document d'orientation sur le SGI (deuxième publication, aucune révision).

Il remplace la première version de 2008, la doctrine du SOGI. Le terme « doctrine » sera désormais remplacé par « document d'orientation ».

La doctrine du SOGI de 2008 sera appelée « SGI 1.0 » dans le présent document.

Gestion des publications

Des exemplaires de la version 2.0 du document d'orientation sur le SGI seront distribués à grande échelle aux groupes d'intervenants en gestion des situations d'urgence et publiés sur leurs sites Web, dont ceux du ministère du Solliciteur général et de Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO), dont l'adresse figure plus loin.

La présente publication peut faire l'objet d'un examen et de modifications. Ce processus incombe au Bureau du chef, Gestion des situations d'urgence. Les intervenants sont invités à lire et à évaluer la version 2.0 du document à mesure qu'ils y ont recours, et à transmettre leurs commentaires et suggestions.

Des modifications pourraient être apportées au document d'ici à ce qu'il soit remplacé. Le tableau des révisions servira à consigner les modifications approuvées.

Les commentaires et suggestions doivent être envoyés à cette adresse :

Bureau du chef, Gestion des situations d'urgence
À l'attention de : gestionnaire de l'élaboration des programmes,
Unité de l'élaboration des programmes
Objet : Version 2.0 du Guide du Système de gestion des incidents (SGI), 2021
25, avenue Morton Shulman, Toronto (Ontario) M3M 0B1, Canada

Adresse courriel : askOFMEM@ontario.ca

Sites Web

- https://www.emergencymanagementontario.ca/french/home_fr.html
- <https://ontario.ca/solliciteurgeneral>

Table des matières

Approbation	2
Remerciements	3
Versions antérieures	5
Liste des révisions	6
Gestion des publications	7
Table des matières	8
Résumé – Document d’orientation sur le SGI 2.0	12
Survol	12
Contexte	12
Points clés du SGI 2.0.....	13
Modèles de centres des opérations d’urgence	13
Importance de la coordination	13
Fonctions élargies	13
Commandement unifié (coordination unifiée).....	14
Directeur du COU	14
Nouveaux critères d’intensification des interventions.....	14
Prochains ajouts au SGI 2.0	15
Conclusion	15
1 Introduction : les bases du SGI	16
1.1 Qu’est-ce que le Système de gestion des incidents?.....	16
1.2 Pourquoi l’utiliser?.....	16
1.3 À qui sert-il?	17
1.4 Quand utiliser le SGI.....	17
1.5 D’où vient le SGI?	18
1.6 Quel est le lien entre le système de commandement des interventions et le SGI?	18
1.7 Responsabilisation	19
1.8 Termes clés et définitions	19
2 Principes et outils	21
2.1 Principes d’une intervention efficace	21
2.2 Communication.....	21
Gestion de l’information	22
Information publique.....	22

Information interne	22
Outils de gestion de l'information	24
Gestion de la technologie et des systèmes de télécommunication	24
2.3 Coordination	25
Outils de coordination	25
2.4 Collaboration.....	26
Objectifs et plans communs.....	27
Objectifs et plans pour les incidents complexes.....	28
Formation et exercices.....	28
2.5 Souplesse	28
Outils pour la souplesse.....	29
3 Ce qu'il faut faire : objectifs et fonctions du SGI	30
3.1 Objectifs	30
Objectifs d'intervention communs	30
3.2 Fonctions du SGI	30
Grandes fonctions du SGI.....	31
3.3 Fonctions supplémentaires du SGI	32
Exemples de fonctions supplémentaires fréquentes	33
4 Coordination et commandement : gestion du processus d'intervention.....	35
4.1 Gestion sur le lieu de l'incident	35
4.2 Gestion dans un COU	36
Soutien d'un COU aux équipes sur le lieu d'un incident.....	36
Coordination à partir d'un COU	37
Commandement au COU	37
4.3 Emplacements de gestion des incidents supplémentaires.....	37
4.4 Coordination pluriorganisationnelle.....	38
Réseaux d'intervention collaborative	38
Groupes de coordination pluriorganisationnelle.....	38
Représentants élus et hauts fonctionnaires	39
4.5 Commandement simple.....	39
4.6 Commandement de zone.....	40
4.7 Commandement (ou coordination) unifié.....	40
Réévaluation du commandement unifié	42
4.8 Transfert de commandement.....	42
4.9 Travailler ensemble : efficacité de la coordination et de la collaboration	42
4.10 Incidents complexes.....	43
Importance de la communication.....	44
Éléments essentiels de l'intervention en cas d'incident complexe.....	44

Modèle de collaboration de l'Organisation des Nations Unies pour les grandes catastrophes humanitaires	44
5 Lignes directrices pour l'intensification des interventions	45
Caractéristiques d'un incident complexe	45
5.1 Incident mineur (une seule organisation) : intervention sur le lieu seulement	46
5.2 Incident important (organisations multiples) : intervention sur le lieu avec possibilité de soutien d'un COU	47
Coordination pluriorganisationnelle	48
Communication	48
5.3 Incident majeur : incident complexe (peut-être non circonscrit) réunissant un ou plusieurs lieux et COU avec possibilité de coordination pluriorganisationnelle	48
5.4 Situation d'urgence locale, provinciale ou nationale : incident complexe non circonscrit ou touchant un ou plusieurs lieux dans une grande zone géographique impliquant plusieurs COU et une coordination pluriorganisationnelle	49
Incidents non circonscrits	50
6 Coordination sur le lieu : sections et rôles	52
Commandant des opérations sur le lieu de l'incident	52
Chef des opérations sur le lieu de l'incident : l'option de rechange	52
6.1 Coordination et commandement sur le lieu de l'incident	52
Flexibilité du SGI	53
6.2 Personnel de coordination et de commandement	54
Rôles de coordination et de commandement	54
6.3 Section de la planification	56
Planification	56
Gestion de l'information	56
6.4 Section des opérations	57
6.5 Section de la logistique	58
6.6 Section des finances et de l'administration	58
6.7 Ralliement des sections	59
7 Centres des opérations d'urgence et emplacements de gestion des incidents supplémentaires	60
7.1 Qu'est-ce qu'un centre des opérations d'urgence?	60
7.2 Quand ouvrir un COU?	60
7.3 Modèles de COU	61
7.4 Rôles et responsabilités standard des COU	62
Rôles des COU	62
Autres rôles	63

7.5	Section des opérations du COU et variations possibles	64
7.6	Section de la planification du COU	65
	Planification.....	65
	Unité d'information sur la situation et gestion de l'information	66
7.7	Section de la logistique du COU.....	66
7.8	Section des finances et de l'administration du COU	67
7.9	Modèle 1 : COU émulant le lieu de l'incident.....	68
7.10	Section de la gestion de l'information publique du COU (dirigée par l'AIUS).....	68
	Communications pendant les incidents complexes	69
	Quand employer une Section de la gestion de l'information publique?.....	69
7.11	Modèle 2 : COU de soutien.....	70
	Sections d'un COU de soutien.....	71
7.12	Modèle 3 : COU de soutien hybride.....	72
	Sections d'un COU de soutien hybride	72
7.13	Section des services scientifiques et techniques.....	73
7.14	Autres fonctions du SGI exécutables dans un COU	74
8	Démobilisation	75
	Désactivation	76
	Annexe A – Glossaire.....	77
	Annexe B – Installations du SGI	87
	Aspects communs à toutes les installations du SGI	90
	Précisions sur les installations du SGI.....	91
	Poste de commandement du lieu de l'incident.....	91
	Centre de télécommunication sur le lieu de l'incident.....	92
	Poste de commandement de zone	92
	Zone de rassemblement	92
	Base	92
	Camp	93
	Base aérienne.....	93
	Héliport	93
	Héliport temporaire	93
	Base maritime	93
	Centre des opérations d'urgence (COU).....	94
	Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) ou centre commun d'information sur les situations d'urgence (CCISU)	94
	Centre d'aide aux familles et aux amis	94
	Autres installations requises.....	94
	Annexe C – Références	95

Résumé – Document d’orientation sur le SGI 2.0

Survol

Le SGI 2.0 est une version actualisée du Système de gestion des incidents. Le document d’orientation sur le SGI 2.0 explique comment les collectivités et organisations peuvent employer le SGI pour préparer une intervention structurée de n’importe quelle échelle lors d’un incident, et pour communiquer et collaborer efficacement. Dans le présent document, un incident s’entend d’une situation ou d’un événement qui nécessite une intervention coordonnée des services d’urgence ou des autres intervenants en vue de protéger les gens, les biens et l’environnement.

Le SGI 2.0 est plus simple à comprendre et a été mis à jour pour une interopérabilité et une efficacité accrues. Il offre une plus grande souplesse tout en conservant les rôles, responsabilités et structures, qui restent les mêmes sur le lieu d’un incident.

Les principes fondamentaux du SGI 2.0 sont les suivants :

- Communication
- Coordination
- Collaboration
- Souplesse

Les 17 principes et concepts du SGI 1.0 sont d’importants outils pour la mise en œuvre efficace de la version 2.0. On les trouvera à la [section 2 – Principes et outils](#).

Contexte

La première version du document, la doctrine du Système ontarien de gestion des incidents (qu’on appellera maintenant le SGI 1.0), a été préparée en 2008. Son but était de fournir un cadre permettant aux collectivités et aux organisations ontariennes de collaborer et de coordonner leurs actions efficacement en cas d’incident. Le SGI s’appuie sur des systèmes internationaux semblables, notamment ceux utilisés par nos intervenants partenaires.

Le SGI 2.0 repose sur les bases solides établies dans le SGI 1.0. Son élaboration a été guidée par les pratiques exemplaires et les leçons apprises par les intervenants de tous les secteurs de la gestion des incidents. Le SGI 2.0 s’harmonise avec les développements dans d’autres pays, comme les États-Unis avec leur passage à la version 3.0 du National Incident Management System (NIMS). Le SGI 2.0 se caractérise aussi par son interopérabilité avec les systèmes utilisés dans les territoires avoisinants et par d’autres partenaires.

Le SGI 2.0 tient compte de certaines recommandations de la Commission d'enquête sur Elliot Lake¹. Des modifications ont été apportées au document d'orientation pour « améliorer l'acceptation et l'utilisation du Système de gestion des incidents (SGI) ». Le SGI 2.0 a été préparé en collaboration avec plus de 30 organismes partenaires, dont des municipalités, des organisations d'intervenants, des ministères, des organisations non gouvernementales (ONG), et plus encore.

Points clés du SGI 2.0

Modèles de centres des opérations d'urgence

Les conseils du SGI 2.0 concernant les lieux d'incidents restent grosso modo les mêmes. Cela dit, s'inspirant des développements partout dans le monde et des commentaires des organismes partenaires, le SGI 2.0 prévoit une plus grande souplesse dans la structure d'intervention des centres des opérations d'urgence (COU) en leur proposant trois modèles.

Plus d'information sur les différents types de COU figure dans la [section 7 – Centres des opérations d'urgence et emplacements de gestion des incidents supplémentaires](#).

Importance de la coordination

Le SGI 2.0 insiste davantage sur la coordination dans la gestion efficace des incidents. Résultat : la fonction de surveillance du SGI s'appelle maintenant « coordination et commandement ». On trouve aussi de nouvelles instructions concernant la coordination pluriorganisationnelle, et une plus grande importance est accordée à la collaboration dans le processus de coordination, par exemple lors d'interventions à l'échelle d'un réseau dans certains secteurs, notamment celui des soins de santé.

Fonctions élargies

Les fonctions principales du SGI 2.0 reposent toujours sur la coordination et le commandement, les opérations, la planification, la logistique et les finances, et l'administration. Le SGI 2.0 reconnaît également l'importance de la communication avec le public lors d'un incident et de l'intervention corollaire. Ainsi, la gestion de l'information publique constitue une fonction principale du SGI 2.0.

Les cinq grandes fonctions du SGI sont les suivantes :

- Coordination et commandement
- Opérations
- Planification

¹ *Rapport de la Commission d'enquête sur Elliot Lake*, publié le 15 octobre 2014.

- Logistique
- Finances et administration
- Gestion de l'information publique

Le SGI 2.0 tient aussi compte du fait que chaque incident a ses particularités – un besoin particulièrement important en services sociaux d'urgences ou en services d'enquête, par exemple. Ainsi, le SGI 2.0 indique que dans certains cas, il peut être bon d'adopter des fonctions supplémentaires.

Fonctions supplémentaires courantes du SGI :

- Renseignement
- Enquête
- Services sociaux d'urgence (ESS)
- Continuité des opérations
- Scientifique et technique

Commandement unifié (coordination unifiée)

Le SGI 2.0 énonce des lignes directrices précises sur le recours à un commandement unifié (ou coordination unifiée). On y précise que ce type de commandement ne devrait être envisagé que lorsqu'il est impossible d'adopter un commandement simple, ainsi que les conditions le justifiant. Le SGI 2.0 donne également quelques conseils et une liste de contrôle pour assurer l'efficacité du commandement unifié.

Directeur du COU

Afin de maintenir l'interopérabilité et de respecter les pratiques courantes, le SGI 2.0 ajoute le titre de directeur du COU pour la fonction de coordination et de commandement au sein d'un COU. Lorsqu'un COU intervient directement dans le commandement plutôt que de n'avoir qu'un rôle de soutien, le titre de commandant du COU peut être utilisé.

Nouveaux critères d'intensification des interventions

Le SGI 2.0 comprend une nouvelle section visant à aider les intervenants à jauger adéquatement les ressources nécessaires pour répondre aux besoins à la suite d'un incident. La [section 5 – Lignes directrices pour l'intensification des interventions](#) présente aux intervenants des conseils sur le recours aux trois modèles de COU ou à une coordination pluriorganisationnelle pour l'intervention dans son ensemble.

On y trouvera aussi un tableau présentant les éléments pour chaque niveau d'intervention, à titre de référence.

Prochains ajouts au SGI 2.0

Le SGI 2.0 résume le Système de gestion des incidents. Il comprend également trois annexes : un glossaire, un résumé des installations et une bibliographie. D'autres annexes s'y grefferont pour préciser les concepts existants et en introduire de nouveaux dans le but d'aider les collectivités et organisations à offrir une intervention efficace en cas d'incident.

En voici quelques-unes :

- Rôles et responsabilités propres à un lieu
- Rôles et responsabilités des COU
- Guide de ressources

Conclusion

Le SGI 2.0 présente des conseils clairs et simples sur la communication, la coordination et la collaboration lors d'une intervention. Le langage employé est clair, question d'aider les collectivités et organisations à mieux comprendre la terminologie et les concepts. La base reste la même; le SGI s'appuie toujours solidement sur les fonctions familières de coordination, de commandement, d'opérations, de planification, de logistique, de finance et d'administration et, désormais, la fonction importante de gestion de l'information publique.

Les rôles et responsabilités que l'on connaît déjà demeurent : c'est toujours le commandant des opérations sur le lieu de l'incident qui coordonne l'intervention sur le lieu de l'incident et le chef de la Section des opérations qui dirige la Section des opérations, et ainsi de suite.

Le SGI peut aussi aider les collectivités et organisations à préparer leurs propres procédures opérationnelles en tenant compte de leurs responsabilités, de leurs ressources et des exigences législatives qu'elles doivent respecter.

Enfin, le SGI 2.0 offre de nouveaux outils et des options pouvant faciliter son adoption pour les nouveaux utilisateurs. Il offre aussi aux utilisateurs aguerris – de plus en plus nombreux – des outils plus souples pour les aider à intervenir lors de différents types d'incidents. Le SGI 2.0 est une étape importante dans l'évolution du programme de SGI en Ontario.

1 Introduction : les bases du SGI

1.1 Qu'est-ce que le Système de gestion des incidents?

Le SGI est conçu comme un système d'intervention, mais il peut aussi servir à gérer toutes les étapes d'un incident. Son but est de donner aux collectivités et aux organisations un cadre de communication, de collaboration et de coordination lors d'une intervention.

Un incident est un événement qui exige une intervention coordonnée des services d'urgence ou d'autres intervenants dans le but de protéger les personnes, les biens et l'environnement. Peu importe l'ampleur de l'incident, le SGI peut aider les collectivités et organisations à travailler ensemble plus efficacement.

Le SGI encadre tous les aspects de la coordination de l'intervention lors d'un incident :

- Soutien sur les lieux
- Coordination des efforts d'intervention
- Commandement des efforts d'intervention
- Communications

Le SGI peut servir sur le lieu d'un incident, lors d'un événement planifié, dans un centre des opérations d'urgence (COU) ou à un endroit désigné (incidents non circonscrits) où il peut y avoir coordination et soutien en cas d'incident. Sa souplesse fait qu'il peut être employé tant pour des incidents mineurs que pour des incidents importants.

1.2 Pourquoi l'utiliser?

Jour après jour, les collectivités et organisations ontariennes travaillent ensemble pour intervenir lors d'incidents et planifier des événements. Leur réussite dépend de leur capacité à communiquer, à collaborer et à coordonner leurs actions.

Le SGI aide les organisations d'intervention à intervenir efficacement en :

- prévoyant des structures, des systèmes et des rôles communs;
- les aidant à communiquer clairement par l'uniformisation des termes et des concepts;
- créant un cadre souple pouvant être adapté à tous les niveaux ou types d'incidents.

Le SGI est important pour assurer l'exhaustivité et l'efficacité d'un programme de gestion des situations d'urgence; il doit donc faire partie des plans, des procédures, des formations et des exercices du programme. Le SGI peut aider les collectivités et organisations à se préparer aux incidents potentiels et à gérer les événements prévus.

1.3 À qui sert-il?

Utilisateurs potentiels du SGI :

- Tous les ordres de gouvernement, les partenaires autochtones, les organisations non gouvernementales (ONG) et les partenaires du secteur privé.
- Toute personne participant à une intervention lors d'un incident, notamment :
 - les intervenants sur le lieu d'un incident, ce qui comprend les premiers intervenants (ambulanciers paramédicaux, policiers, pompiers) ainsi que le personnel des services sociaux et des travaux publics;
 - le personnel (responsables, intervenants, bénévoles, etc.) qui offre du soutien sur les lieux d'incident ou qui coordonne depuis un COU l'intervention pour un incident non circonscrit;
 - le personnel qui participe à la préparation et à la transmission des communications officielles. Il peut s'agir de communiqués de presse ou de publications dans les réseaux sociaux;
 - les organisations et le personnel qui gèrent les ressources, comme les refuges d'urgence et les centres de réception.

1.4 Quand utiliser le SGI

Le SGI peut servir à gérer les situations suivantes :

- Conditions hivernales extrêmes
- Incident lié à des matières dangereuses
- Incendie et explosion
- Inondation
- Contamination d'aliments
- Éclosion de maladie infectieuse
- Incident nucléaire
- Incident menaçant la sécurité publique
- Situation d'urgence humanitaire
- Situation d'urgence liée au transport
- Panne électrique
- Défaillance structurale
- Incident entraînant un grand nombre de victimes
- Cyberattaque
- Événement prévu (défilé, célébration, événement officiel)
- Incidents multiples, qu'il s'agisse d'un effet domino (ex. : coulées de boue causée par une inondation) ou de dangers indépendants (ex. : incendies pendant une tempête de verglas)
- Incident à long terme (sans début ou fin clairement définis)

Le SGI constitue la base d'une structure commune de gestion des incidents. Il convient toutefois de mentionner que toutes les sections ne seront pas utiles à tous les incidents. Cela peut s'expliquer par plusieurs raisons, expliquées à la [section 5 – Lignes directrices pour l'intensification des interventions](#).

Les collectivités et organisations peuvent aussi recourir au SGI pour créer leurs propres procédures opérationnelles en fonction de leurs responsabilités, de leurs ressources et des exigences législatives qu'elles doivent respecter.

1.5 D'où vient le SGI?

Le Système de gestion des incidents a été créé en 2008 dans le but de fournir une approche normalisée de gestion des incidents. Inspiré du National Incident Management System (NIMS) des États-Unis, il s'inscrivait dans une vague de changement mondiale en matière d'interventions en cas d'incident visant à donner aux collectivités et organisations les moyens de collaborer plus efficacement lors d'un incident.

La deuxième version du SGI (SGI 2.0) s'inspire de la première version, soit la doctrine du Système de gestion des incidents, et la remplace. Elle tient compte de plusieurs recommandations de la Commission d'enquête sur Elliot Lake, comme celle d'« établir des stratégies pour améliorer l'acceptation et l'utilisation du Système de gestion des incidents (SGI), notamment en simplifiant le langage qu'il emploie [...] »². Elle reflète aussi les mises à jour apportées au NIMS, les pratiques exemplaires internationales et les leçons tirées par les équipes d'intervention en cas d'urgence. La liste des références ayant servi à la préparation du SGI figure à l'[annexe C – Références](#).

1.6 Quel est le lien entre le système de commandement des interventions et le SGI?

Le système de commandement des interventions (SCI) est l'une des principales pierres d'assises du Système de gestion des incidents. C'est un système d'intervention sur le terrain préparé dans les années 1970 pour gérer les interventions lors de feux de friches en Californie. Depuis, des collectivités et des organisations de partout dans le monde s'en servent pour gérer des incidents et des événements prévus en utilisant des pratiques, des structures et des termes courants.

Il importe de mentionner que le SCI sert lors d'une intervention sur le lieu d'incident; il n'a été conçu ni pour les COU, ni pour les interventions non circonscrites, ni pour répondre aux besoins en cas d'urgences sanitaires complexes et à long terme³. Par opposition, le SGI est conçu pour tous les types d'intervention, que ce soit directement sur le lieu d'un incident, à partir d'un COU

² *Rapport de la Commission d'enquête sur Elliot Lake*, publié le 15 octobre 2014.

³ L'urgence sanitaire de 2003 liée au SRAS est un bon exemple d'urgence sanitaire complexe à long terme.

ou par la coordination d'un réseau complexe au sein du secteur de la santé. Le SGI reflète également les pratiques exemplaires internationales.

Les conseils pour les interventions sur place du SGI 2.0 sont compatibles avec le NIMS et le SCI tels qu'enseignés par SCI Canada. Il importe de préciser que même s'il y a une structure uniformisée comprenant des pratiques, structures et termes courants, il existe plusieurs variantes interopérables de SCI (plutôt qu'une seule version officielle).

Le gouvernement de l'Ontario a veillé à ce que le SGI soit compatible avec les systèmes de gestion des incidents du reste du Canada, et à ce qu'il réponde aux besoins de l'Ontario, notamment en ce qui concerne les structures de gouvernance et les processus législatifs.

1.7 Responsabilisation

Tous les intervenants devraient s'acquitter de leurs tâches avec diligence et dans le respect des personnes touchées par l'incident et de la collectivité dans son ensemble. Les gouvernements et les organisations ont aussi des obligations juridiques envers les personnes qu'ils servent.

Le SGI assure une responsabilisation adéquate en définissant clairement les rôles et les responsabilités de tous. Les intervenants qui participent aux fonctions de coordination et de commandement doivent faire le suivi de ce qui suit :

- Toutes les ressources (humaines et matérielles) attribuées à un incident.
- La sécurité des intervenants et des personnes touchées par l'incident.

Tous les intervenants devraient consigner leurs actions dans des formulaires normalisés pour garder une trace des actions réalisées et avoir une preuve de leur réalisation au besoin.

1.8 Termes clés et définitions

Voici quelques-uns des termes utilisés dans le document ainsi que leur définition. La liste complète se trouve à l'[annexe A – Glossaire](#).

Centre des opérations d'urgence (COU) : Endroit désigné où le personnel représentant les collectivités et organisations s'unit pour appuyer les démarches d'intervention. On y fait entre autres la gestion et la transmission de l'information et des ressources, la planification à long terme et autres formes de coordination. Pour certains incidents non circonscrits, comme une inondation généralisée, un COU peut s'occuper directement de la coordination et du commandement de l'intervention.

fonction : Ensemble de tâches et de responsabilités. La gestion des incidents comprend six grandes fonctions : coordination et commandement, opérations, planification, logistique, finance et administration, et gestion de l'information publique. Pour certains incidents, des fonctions

supplémentaires sont nécessaires (ex. : renseignement, enquêtes, fonctions scientifique et technique, services sociaux d'urgence, continuité des opérations). On peut envisager d'autres fonctions selon l'ampleur ou la nature de l'incident.

incident : Événement qui exige une intervention coordonnée de la part des services d'urgence ou des autres intervenants afin de protéger les personnes, les biens, l'environnement, l'économie ou les services.

incident complexe : Type d'incident dont plusieurs facteurs ne peuvent être analysés ou compris aisément. Il peut s'agir d'incidents prolongés, de grande envergure ou mettant en cause de multiples territoires de compétence.

intervenant : Toute personne qui participe à une intervention en cas d'incident : ambulanciers paramédicaux, policiers ou pompiers, personnel des travaux publics, des offices régionaux de protection de la nature et des COU. Le personnel d'organisations non gouvernementales et du secteur privé peut aussi intervenir.

lieu : Endroit où un incident se produit ou s'est produit (ex. : incendie dans un gratte-ciel, route où survient un accident). Certains incidents, comme les tempêtes de verglas, ne sont pas circonscrits à un lieu unique.

plan d'action en cas d'incident (PAI) : Plan sous forme verbale ou écrite décrivant la façon de gérer un incident. Il comprend des objectifs, des stratégies et des tactiques. Lors d'un incident simple, ceux-ci peuvent être déterminés par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou le directeur du COU, alors que lors d'un incident complexe, les organisations d'un réseau peuvent s'en charger ensemble. Le PAI écrit, préparé par la Section de la planification, explique la façon dont les intervenants doivent collaborer et utiliser les ressources pour atteindre les objectifs d'intervention.

2 Principes et outils

2.1 Principes d'une intervention efficace

Les grands principes du SGI sont les suivants :

- **Communication**
- **Coordination**
- **Collaboration**
- **Souplesse**

Le SGI aide les intervenants à unir leurs forces en vue d'atteindre des objectifs communs. Grâce au SGI, ils peuvent s'adapter en fonction des besoins propres à un incident au moyen de responsabilités, de structures et de rôles communs. La section suivante explique l'importance des principes.

Précisons que tous les principes du SGI sont d'égale importance. Une communication efficace permet à tous d'avoir un même portrait de la situation et protège les intervenants et le public. La coordination aide les intervenants de différentes collectivités et organisations à atteindre des objectifs communs selon un système de gouvernance partagée. La collaboration favorise la création d'un milieu où règne l'entraide. Enfin, la souplesse permet aux collectivités et aux organisations de n'utiliser que les ressources et les outils nécessaires à la réalisation des objectifs communs.

Cette section indique aussi les différents outils qui appuient les grands principes du SGI.

2.2 Communication

Il est indispensable d'avoir une bonne communication lors d'un incident. En effet, un manque de communication nuit aux efforts d'intervention en général et peut mettre en danger les intervenants et la population.

La demande en information lors d'incidents peut être massive. Le SGI donne des conseils pour une communication efficace. Voici les aspects couverts :

- la gestion de l'information, ce qui comprend :
 - la gestion de l'information publique;
 - la gestion de l'information interne;
- la gestion de la technologie et des systèmes de télécommunication.

Gestion de l'information

Il y a deux types d'information à gérer :

- Information publique
- Information interne

Information publique

Il est essentiel de transmettre au public de l'information juste et à jour sur l'incident. Pour ce faire, on peut envoyer des avertissements ou des alertes, ou employer les médias sociaux ou les médias traditionnels. Dans le SGI, c'est l'agent d'information sur les situations d'urgence (AISU) qui assure la communication avec le public et la coordination de l'équipe des communications.

Lors d'incidents importants ou complexes, il faut parfois coordonner la communication entre plusieurs organisations d'intervention. L'AISU peut avoir à coordonner ses messages avec ceux d'un centre commun d'information sur les situations d'urgence (CCISU) ou à collaborer avec ce dernier.

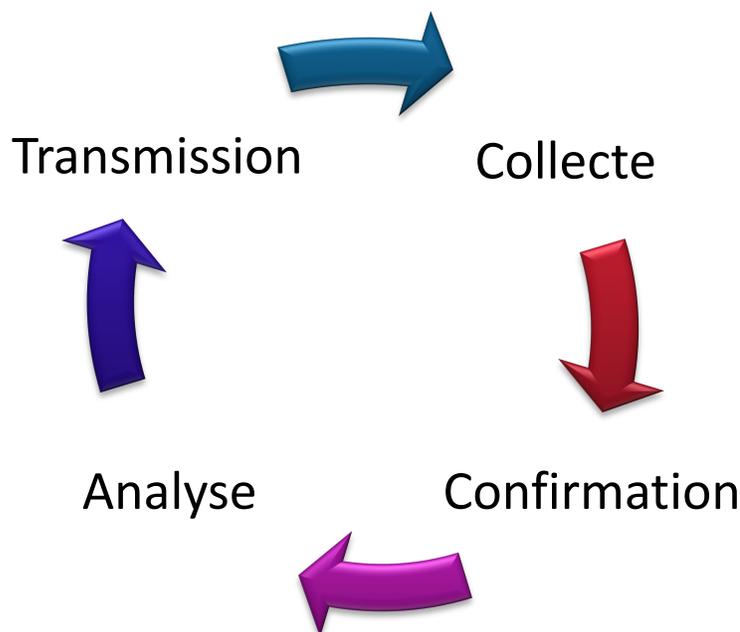
Notons aussi l'importance d'employer un langage simple et d'utiliser le moins de sigles possible. La sécurité des intervenants et de la population dépend d'une communication et de messages clairs et faciles à comprendre.

Information interne

L'intervention et la communication lors d'un incident sont un travail d'équipe : tous ont la responsabilité de transmettre de l'information juste et à jour. Il est indispensable que l'information urgente soit transmise dès que possible à tous les intervenants concernés (ex. : commandant des opérations sur le lieu de l'incident, chefs de section, etc.) qui en ont besoin pour réaliser leurs tâches; il en va de même pour les collectivités et organisations.

La section responsable d'assurer la transmission de l'information sur la situation doit recevoir des mises à jour régulières sur l'incident. C'est elle qui veille à l'actualisation de l'information et qui transmet cette information tout au long du cycle de planification, lequel comprend des réunions régulières ainsi qu'un horaire pour l'élaboration et la transmission de documents d'information, telles des mises à jour sur la situation. Elle gère l'information en quatre phases.

Figure 1 : Les quatre phases de la gestion de l'information



Les quatre phases de la gestion de l'information sont la collecte, la confirmation, l'analyse et la transmission de l'information.

La section responsable de l'actualisation de l'information devrait :

- transmettre l'information aux intervenants et aux responsables;
- transmettre l'information aux décideurs, comme les représentants élus et les hauts fonctionnaires;
- relayer l'information entre les lieux d'incident et les COU;
- assurer la liaison entre les organisations d'intervention par l'intermédiaire :
 - d'agents de liaison;
 - de téléconférences et de réunions, prévues ou au gré des besoins;
 - de rapports de situation ou d'autres documents de type compte rendu.

Note : Plus un incident est complexe, plus il faut informer d'intervenants et d'organisations.

Langage clair et simple

Il importe d'utiliser un langage clair et simple et d'éviter les sigles. La sécurité des intervenants et de la population dépend d'une communication et de messages clairs et faciles à comprendre.

Outils de gestion de l'information

Termes communs

Quand plusieurs collectivités et organisations s'unissent pour intervenir lors d'un incident, l'utilisation de termes communs pour décrire les rôles, les ressources et les procédures (ou « normalisation ») rend la communication plus efficace. Cela permet :

- d'éviter la confusion ou le dédoublement des efforts;
- d'accélérer l'intervention et d'atteindre les objectifs communs.

Gestion intégrée de l'information

Le SGI prévoit des procédures normalisées afin de créer un milieu où les intervenants de toutes les collectivités et organisations ont rapidement accès à la même information sur un incident. Le plan d'action en cas d'incident donne aux intervenants un aperçu des objectifs, des stratégies et des tactiques. Les formulaires du SGI et autres [outils peuvent aider les collectivités et organisations](#) à transmettre l'information sur la situation ou tout autre renseignement sur l'incident.

Transmission efficace de l'information au public

Pour une communication efficace avec le public lors d'un incident, il faut des messages communs, des mises à jour fréquentes et une planification préalable. Il est recommandé de préparer à l'avance :

- un plan d'information sur les situations d'urgence précisant comment le public sera informé;
- des modèles préétablis de messages et d'avertissements sur les dangers potentiels.

Gestion de la technologie et des systèmes de télécommunication

La gestion de l'information ne dépend pas que de l'uniformisation des termes employés, mais aussi de l'interaction efficace de la technologie et des systèmes de télécommunication.

Systèmes de télécommunication interopérables

L'adoption de systèmes de télécommunication interopérables permet une communication efficace entre les intervenants et les collectivités et organisations qu'ils représentent. Dans la mesure du possible, tous les intervenants devraient avoir de l'équipement et des systèmes de télécommunication interopérables. Il peut s'agir de logiciels ou de matériel de gestion des situations d'urgence, par exemple de l'équipement radio.

Les collectivités et organisations devraient élaborer ensemble, à l'avance, des méthodes de communication efficaces, ce qui suppose :

- d'établir des technologies et des systèmes de télécommunication et de les tester régulièrement;
- de préparer un plan de rechange en cas d'interruption ou de défaillance du système;
- de former le personnel concerné à l'utilisation efficace des technologies et des systèmes de télécommunication;
- d'effectuer des exercices d'utilisation des technologies et des systèmes de télécommunication avec le personnel qui s'en servira lors d'un incident.

La technologie et les systèmes de télécommunication devraient être :

- fiables,
- interopérables,
- résilients,
- sécuritaires

2.3 Coordination

Pour qu'un incident soit géré efficacement, tous les intervenants et les collectivités et organisations qu'ils représentent travaillent ensemble à la réalisation d'objectifs communs. Il s'agit d'un point important, puisqu'un incident est rarement géré par une seule organisation d'intervention et nécessite plutôt la collaboration de plusieurs d'entre elles. Le SGI peut aider les intervenants à coordonner leur intervention efficacement grâce à certains outils.

La coordination d'une intervention peut s'effectuer :

- au sein d'une organisation;
- entre plusieurs organisations;
- entre de nombreuses organisations et plusieurs territoires de compétence;
- à l'échelle de la province, voire à l'extérieur de celle-ci.

Certains incidents, instables de nature, peuvent varier en intensité à plusieurs reprises et forcer de nombreuses organisations d'intervention à composer avec des circonstances en constante évolution. Dans ces cas, lors d'une intervention systémique, il importe que les organisations soient capables de s'adapter afin de réaliser les objectifs communs efficacement.

Outils de coordination

Termes communs

L'uniformisation des termes permet aux intervenants de différentes collectivités et organisations de coordonner efficacement leurs efforts d'intervention d'une manière comprise par tous (voir la [section 2.2 – Communication](#)).

Responsabilités, structures et rôles communs

Le fait d'avoir des responsabilités, des structures et des rôles communs permet aux collectivités et aux organisations de collaborer efficacement. Cela leur permet aussi de demander des ressources humaines et matérielles à d'autres collectivités et organisations. Comme on l'a mentionné plus tôt, il s'agit d'une approche de normalisation.

Étendue gérable des responsabilités

L'« étendue des responsabilités » correspond au nombre de personnes ou d'équipes qu'une seule personne peut gérer. Le meilleur ratio est de trois à sept par responsable. Pour des raisons de sécurité, il est essentiel que l'étendue des responsabilités soit respectée. Dans un COU ou un emplacement de gestion des incidents supplémentaire, il se peut que plus de personnes relèvent d'un même responsable, tant que ça ne compromet pas l'efficacité de la gestion.

Viabilité

Les organisations ne peuvent intervenir que si elles ont les ressources nécessaires. Les collectivités et organisations devraient donc former des intervenants supplémentaires pour donner un peu de répit à ceux qui interviennent dans des incidents à durée prolongée. Lorsque leurs ressources sont limitées, elles peuvent renforcer leurs capacités en partageant des ressources selon des ententes conclues préalablement (ex. : entente d'assistance mutuelle, entente d'aide mutuelle) ou en collaborant avec des collectivités et organisations partenaires.

2.4 Collaboration

Pour bien travailler ensemble, les collectivités et organisations doivent avoir les mêmes objectifs relatifs à l'incident et employer des outils qui favorisent la collaboration. Nous avons déjà mentionné beaucoup d'outils du SGI – comme les termes communs, la gestion coordonnée de l'information, et les responsabilités, structures et rôles communs – qui peuvent aider les collectivités et organisations à collaborer de manière efficace.

Il est crucial pour les collectivités et organisations qui interviennent ensemble lors d'un incident important et complexe de collaborer efficacement. Il est par ailleurs essentiel que les responsables orientent les activités d'intervention.

Soulignons que certaines organisations pourraient avoir des responsabilités réglementaires ou législatives quant à certains aspects d'un incident. Par exemple, les enquêtes sur incendie sont une responsabilité législative qui incombe au Bureau du commissaire des incendies de l'Ontario. Une collaboration efficace permet d'assurer que l'on tient compte des responsabilités législatives et réglementaires de toutes les organisations d'intervention lorsque sont fixés les objectifs relatifs à l'incident.

Il importe de se servir du SGI pour favoriser la collaboration, ce qui implique de travailler ensemble à l'avance pour bâtir une relation de confiance et de compréhension mutuelle entre les collectivités et organisations.

Les intervenants doivent comprendre l'importance de collaborer avec d'autres collectivités et organisations grâce aux réseaux établis, mais aussi à l'agent de liaison, qui fait partie de la structure du SGI (voir la [section 6.2 – Personnel de coordination et de commandement](#)). Il est primordial de maintenir la communication avec les organisations d'intervention pour que les actions soient basées sur une information juste et à jour.

Les collectivités et organisations pourraient avoir à négocier une solution acceptable à des problèmes qui s'étendent au-delà des limites de l'organisation ou du territoire de compétence. Pour encourager la collaboration et éviter les conflits, les intervenants et les collectivités et organisations qu'ils représentent devraient faire ce qui suit :

- Éviter de travailler en silo lors de l'élaboration et de la transmission de stratégies et de documents d'information.
- Mettre à jour l'information situationnelle.
- Tenir tous les intervenants informés des activités d'intervention.
- Établir un cycle de planification prévoyant des rencontres fréquentes par divers moyens, notamment les téléconférences.

En plus des outils susmentionnés, le SGI propose d'autres outils de collaboration pour les intervenants.

Objectifs et plans communs

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident, le commandement unifié ou le directeur du COU fixe avec les intervenants des objectifs communs relativement à l'incident (sur le lieu d'incident ou dans un COU). Cela aide les intervenants à unir leurs efforts pour atteindre des objectifs communs.

Le processus d'établissement des stratégies, des tactiques et des objectifs communs comprend :

- la définition d'objectifs précis et mesurables;
- l'élaboration de stratégies et de tactiques pour réaliser ces objectifs;
- l'évaluation des objectifs, des stratégies et des tactiques et leur ajustement, au besoin, pour gérer efficacement la prochaine phase opérationnelle;
- l'assignation de tâches aux intervenants;
- le développement et la distribution de plans, de procédures et de protocoles, comme le PAI :
 - Le PAI encadre toutes les activités de gestion d'un incident.

- Il expose les objectifs, les tactiques, les exigences en matière de santé et de sécurité ainsi que tout autre renseignement crucial sur l'incident pour que tous aient une image commune de la situation opérationnelle de l'intervention.
- Le PAI doit être transmis sous forme écrite ou orale.

Il importe de souligner que lors d'incidents complexes ou mettant en scène plusieurs territoires de compétences, le PAI doit être mis par écrit pour permettre la réalisation des objectifs communs et la sécurité de l'intervention.

Objectifs et plans pour les incidents complexes

Lors d'incidents complexes où interviennent plusieurs organisations, les objectifs communs seront souvent d'ordre général, comme « sauver des vies » ou « protéger les biens ». Chaque organisation d'intervention prépare ses propres objectifs, stratégies et tactiques, qui reflètent ses responsabilités organisationnelles. Par exemple, en cas d'incident nécessitant une évacuation d'urgence, des organisations qui fournissent des services sociaux d'urgence pourraient avoir pour objectif d'installer des refuges pour les personnes évacuées.

Formation et exercices

Il importe que les intervenants disposent des compétences et de l'expérience nécessaires à la réalisation de leurs tâches et qu'ils apprennent à collaborer avec les collectivités et organisations en s'inscrivant à des formations sur le SGI. En suivant des formations et en réalisant des exercices ensemble, les collectivités et organisations peuvent renforcer leurs relations, leurs connexions et la confiance mutuelle.

2.5 Souplesse

Il n'y a pas deux incidents pareils. La souplesse du SGI permet aux collectivités et aux organisations de l'adapter à leurs besoins.

Cela dit, tous les incidents exigent la réalisation d'un certain travail commun, comme la planification des incidents. Dans le SGI, les ensembles de tâches sont appelés « fonctions ». Par exemple, lors d'une intervention à petite échelle, la fonction de planification peut être réalisée par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou un directeur de COU. Dans le cas d'un incident complexe, une Section de la planification peut être mise sur pied pour préparer plusieurs PAI (voir la [section 3 – Ce qu'il faut faire : objectifs et fonctions du SGI](#)).

Le SGI permet aux collectivités et aux organisations d'avoir recours à des fonctions communes de façon flexible et adaptable. Les incidents peuvent être plus ou moins importants et nécessiter la mise en place de différentes sections ou le recours à différents experts techniques. Les collectivités et organisations peuvent employer des modèles de COU différents, mais interopérables. Même si le SGI offre une certaine souplesse, certains outils sont normalisés,

comme la formation, les termes et les objectifs communs. Ces outils permettent aux organisations d'intervention de conserver leur interopérabilité tout en répondant aux besoins propres à un incident.

Outils pour la souplesse

Flexibilité

Les structures du SGI peuvent varier en fonction de la taille d'un incident. Une intervention peut amener un commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou un directeur de COU à réaliser toutes les fonctions, ou nécessiter la mise en place de plusieurs fonctions et postes pourvus par un grand nombre d'intervenants.

Adaptabilité

Les structures du SGI devraient être adaptées en fonction de l'intervention nécessaire lors d'un incident. Par exemple, on peut avoir besoin d'experts scientifiques et techniques lors d'un déversement de produits chimiques, alors que ce n'est pas nécessairement le cas lors d'un grave accident de la route. Les intervenants peuvent adapter le SGI en fonction des besoins créés par un incident et ceux des personnes touchées.

Réponse aux besoins de la collectivité

L'objectif d'une intervention est de maîtriser ou de réduire les conséquences de l'incident pour les personnes touchées. Afin d'assurer la sécurité de la population, les intervenants responsables des communications devront transmettre l'information au public d'une manière claire et simple et qui tient compte de ses besoins.

3 Ce qu'il faut faire : objectifs et fonctions du SGI

3.1 Objectifs

Il importe d'établir clairement l'objectif global d'une intervention. Pour ce faire, le SGI pose des objectifs, des stratégies et des tactiques clairs dans le cadre du plan d'action en cas d'incident, lequel informe les intervenants des résultats attendus et aide à la coordination des activités dans la poursuite des objectifs communs.

Il est possible de mesurer l'efficacité d'une intervention en déterminant si les objectifs du PAI ont été réalisés pendant la phase opérationnelle.

Objectifs d'intervention communs

Le fait d'avoir des objectifs communs aide les intervenants à :

- protéger la sécurité de tous les intervenants et des personnes touchées par l'incident;
- sauver des vies;
- traiter les personnes malades et blessées;
- protéger la santé des personnes touchées par l'incident;
- assurer la continuité des services essentiels et gouvernementaux;
- protéger les biens et l'environnement;
- prévenir ou réduire les pertes économiques et sociales.

3.2 Fonctions du SGI

Le SGI est compatible et harmonisé avec les systèmes de gestion des incidents utilisés ailleurs dans le monde, notamment le NIMS 3.0 (États-Unis). Sur le lieu d'un incident, le SGI est entièrement compatible avec le système de commandement des interventions, utilisé par d'autres collectivités et organisations.

Tous ces systèmes ont une approche commune de répartition des efforts d'intervention. Les tâches similaires sont regroupées et appelées « fonctions ».

Les fonctions communes à tous les incidents sont les suivantes : coordination et commandement, opérations, planification, logistique, finance et administration, et gestion de l'information publique.

Grandes fonctions du SGI

Coordination et commandement

La fonction de coordination et de commandement surveille, coordonne et prend en charge l'incident ou les activités de soutien connexes; les rôles d'agent de liaison, d'agent de sécurité et d'agent d'information sur les situations d'urgence en relèvent tous. Cette fonction exécute également toutes les fonctions jusqu'à ce qu'une section fonctionnelle – comme la Section de la planification – soit mise en place pour prendre en charge les tâches qui lui reviennent. Par exemple, si la Section de la planification n'a pas encore été mise en place, le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou le directeur du COU s'occupe des activités de planification jusqu'à sa création.

La coordination et le commandement sur le lieu d'incident relèvent du commandant des opérations sur le lieu de l'incident. Ce dernier doit en premier lieu déterminer les priorités urgentes, qui concernent souvent la sécurité des intervenants et des personnes touchées par un incident. Il doit ensuite établir les objectifs relatifs à l'incident et travailler avec le commandement et l'état-major général (voir la [section 6.1 – Coordination et commandement sur le lieu de l'incident](#)) pour élaborer les objectifs, les stratégies et les tactiques.

Dans un centre des opérations d'urgence, la fonction de coordination et de commandement revient à son directeur, qui coordonne souvent le soutien sur le lieu d'un incident; il peut toutefois arriver, dans de rares cas, que le commandement tactique soit géré depuis un COU.

Les responsabilités incombant à chaque section peuvent revenir au commandant des opérations sur le lieu de l'incident (sur le lieu d'incident), au directeur du COU (dans un COU) ou au personnel d'une section qu'on a mise en place.

Section des opérations : Section dont le rôle est de répondre aux priorités et objectifs relatifs à l'incident figurant dans le PAI pour la coordination et le commandement.

- **Sur le lieu d'un incident**, elle organise, coordonne et supervise le côté tactique de l'intervention, comme ce qui touche au personnel ou à l'équipement.
- **Dans un COU**, elle s'acquitte des responsabilités de nature tactique et participe à la coordination des communications et à la transmission d'information sur la situation entre le lieu de l'incident et l'extérieur.

Section de la planification : Section qui recueille, confirme, analyse et transmet l'information situationnelle sur un incident recueillie par les intervenants. La communication interne est au cœur de cette section, qui prépare aussi le PAI, ainsi que les plans d'urgence et à long terme.

- **Actualisation de l'information sur la situation :** Il revient généralement à l'unité d'information sur la situation de la Section de la planification de veiller à l'actualisation et à

la transmission des renseignements sur la situation. Dans certains COU, elle peut constituer une section à part ou faire partie de la Section des opérations. Il s'agit d'une fonction primordiale lors d'une intervention; il importe donc de déterminer clairement quelle section de la structure d'intervention en héritera.

Section de la logistique : Section organisant et fournissant des services et du soutien en matière de personnel, de matériel, d'installations et autres ressources lors d'un incident. Elle peut s'occuper d'organiser le transport ou l'approvisionnement en équipement tel que des pompes et des sacs de sable, par exemple.

Section des finances et de l'administration : Section qui gère les activités liées à la finance et à l'administration propres à un incident (paie, contrats avec les fournisseurs, suivi des coûts liés à l'incident).

Section de la gestion de l'information publique : Section qui s'occupe de produire des messages et de les transmettre au public, directement ou en passant par les médias. Elle suit les reportages des médias, notamment les profils de médias sociaux, et transmet l'information à la coordination et au commandement. Les intervenants qui en font partie devraient communiquer directement avec la collectivité, au besoin.

Fonctions du COU : Elles concernent principalement la coordination des activités de soutien sur le lieu d'un incident ou, dans de rares cas, le commandement depuis le COU.

3.3 Fonctions supplémentaires du SGI

Certaines fonctions de gestion des incidents ne s'appliquent pas à tous les incidents, mais sont souvent nécessaires; elles font donc l'objet d'une certaine orientation visant à aider les collectivités et organisations à interagir. La plupart du temps, ces fonctions peuvent être gérées au moyen de la structure standard du SGI. Par exemple, la fonction de continuité des opérations pourrait être exercée par la Section de la planification.

Quelques secteurs, collectivités et organisations exécutent des fonctions supplémentaires pouvant nécessiter qu'on leur consacre une section. Les suivantes sont celles qui reviennent le plus souvent : services sociaux d'urgence, renseignement, enquêtes, fonctions scientifique et technique, et continuité des opérations. Voici quelques raisons qui pourraient expliquer l'ajout de fonctions au SGI :

- La fonction est nécessaire pour répondre aux besoins opérationnels propres à une collectivité ou une organisation lors d'un incident.
 - Par exemple, les services de police ont souvent recours à la fonction d'enquête lors de leurs interventions.

- Autre exemple : une Section des services sociaux d'urgence pourrait être nécessaire pour répondre aux besoins d'une collectivité touchée par une catastrophe à grande échelle.
- La fonction concerne des informations complexes (ex. : de nature scientifique), qui peuvent être hors du champ de compétences d'un chef de section.
 - Par exemple, le Centre provincial des opérations d'urgence a des instructions pour la mise en place d'une Section des services scientifiques en cas d'incident nucléaire.

D'autres fonctions pourraient s'avérer nécessaires sur le lieu de l'incident, dans un COU ou dans un emplacement de gestion des incidents supplémentaire.

Exemples de fonctions supplémentaires fréquentes

Services sociaux d'urgence : Fonction chargée de fournir divers services sociaux aux particuliers et aux familles touchés par des situations d'urgence ou des catastrophes et de protéger leur bien-être. Elle vise à répondre aux besoins fondamentaux des personnes touchées, et peut notamment fournir nourriture, vêtements, logement et services personnels, d'inscription et d'information. Ces services sont offerts temporairement et à court terme, pour permettre aux personnes touchées de recevoir des soins physiques et psychologiques et des services de soutien socioéconomique.

Renseignement : Fonction englobant 1) la collecte et l'examen de l'information sur l'incident; 2) la sécurité des opérations et de l'information; et 3) la gestion de l'information. Elle doit également prévenir ou empêcher les attaques ou incidents illicites. À cet effet, le personnel qui se voit assigner cette fonction ne peut discuter de l'information sensible qu'avec le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou le directeur du COU.

Enquête : Fonction est chargée de mener des enquêtes approfondies pour :

- identifier, appréhender et poursuivre les auteurs d'infractions réglementaires et d'activités criminelles en lien avec un incident;
- déterminer la source ou la cause d'un incident (ex. : éclosion d'une maladie, incendie, cyberattaque) dans le but de limiter ses répercussions et d'éviter que des situations similaires se reproduisent;
- rechercher, collecter, traiter, protéger, analyser et consigner des éléments de preuve et établir une chaîne de possession.

Scientifique ou technique : Fonction consacrée à la surveillance continue des problèmes d'ordre scientifique ou technique, notamment la surveillance et l'échantillonnage. Elle analyse et évalue les données scientifiques en vue de donner des conseils techniques spécialisés aux responsables et recommande des mesures de protection, d'atténuation et de correction.

Continuité des opérations : Fonction assurant le bon déroulement des opérations quotidiennes d'une collectivité ou d'une organisation. Dans certains cas, il peut être nécessaire de coordonner étroitement ces dernières avec l'intervention en général.

Chaque incident entraînant des besoins particuliers, les collectivités et organisations pourraient devoir recourir à d'autres fonctions (comme les services aux victimes) qui répondent aux besoins propres à leur mandat.

4 Coordination et commandement : gestion du processus d'intervention

Tant sur le lieu d'un incident que dans un COU, il est essentiel d'avoir une structure de coordination et de commandement claire pour assurer la gestion efficace des interventions. Une telle structure intervient en plusieurs points : sur le lieu, au COU et dans la coordination pluriorganisationnelle.

Le travail de gestion commence sur le lieu de l'incident, dès l'arrivée des intervenants. La première personne sur place assume immédiatement le rôle de commandant des opérations sur le lieu de l'incident, mais peut plus tard le transférer à un intervenant plus expérimenté ou qualifié s'il y a lieu.

Un transfert de commandement est une passation officielle de l'autorité, par voie orale ou écrite. Il s'agit d'un processus facultatif qui dépend des caractéristiques de l'incident et des besoins des organisations d'intervention. Certaines collectivités et organisations nomment des commandants à l'avance et peuvent même les préassigner à un incident.

Les COU ont souvent leur propre structure de gestion des incidents et gardent des directeurs du COU en disponibilité pour coordonner et commander les interventions et les cellules organisationnelles. Au début d'un incident, le premier intervenant rattaché à un COU arrivé sur le lieu peut assumer les fonctions de directeur, ou alors un directeur de COU peut assurer la coordination à distance en attendant de pouvoir se rendre au COU.

Il arrive, dans les incidents majeurs ou complexes, qu'il faille nommer des commandants des opérations sur plusieurs lieux d'incidents. Dans les incidents non circonscrits comme les inondations, les collectivités et organisations peuvent recourir à une approche collaborative. Lorsqu'une intervention implique un système complexe d'organisations ayant chacune ses propres installations (ex. : le système de santé), on parle parfois d'intervention en réseau. Ce type d'intervention peut suivre une structure de coordination et de commandement plus collaborative appelée *commandement unifié* (ou *coordination unifiée*). Toutefois, cette structure requiert une coordination pluriorganisationnelle.

4.1 Gestion sur le lieu de l'incident

La gestion des incidents requiert souvent la coordination de multiples organisations d'intervention sur le lieu. Si elle est efficace, cette gestion facilite le travail d'équipe et l'atteinte des objectifs communs.

Le **commandant des opérations sur le lieu de l'incident** (ou **chef des opérations sur le lieu de l'incident**) est responsable de l'intervention et de l'équipe de gestion des incidents (voir la [section 6.1 – Coordination et commandement sur le lieu de l'incident](#)).

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident voit principalement aux tâches suivantes :

- Définir globalement les objectifs, les stratégies et les tactiques de l'intervention.
- Coordonner le travail des organisations d'intervention.
 - Par exemple, un accident automobile important pourrait requérir la coordination de services de police, d'ambulance, d'incendie et de transport.
- Veiller à la sécurité de tous les intervenants.
- Coordonner tous les aspects de l'intervention sur le lieu (installations, communications, logistique, etc.).

Le commandant des opérations coordonne et commande toutes les activités d'intervention sur le lieu. Cependant, aucune organisation n'a d'autorité tactique sur le personnel ou les ressources d'une autre, à moins que cette autorité lui soit transférée. Font exception les opérations de recherche et de sauvetage, dans lesquelles le service de police responsable exerce une autorité tactique sur les organisations d'intervention telles que les services paramédicaux et les services sociaux d'urgence qui se joignent à la recherche.

Les activités de coordination et de commandement sur le lieu d'un incident sont administrées à partir d'un poste de commandement du lieu de l'incident. Pour en savoir plus sur ce poste et les autres installations du SGI, voir l'[annexe B – Installations du SGI](#).

4.2 Gestion dans un COU

Les activités de coordination et de commandement ne sont pas les mêmes sur le lieu d'un incident que dans un COU. L'objectif premier de la plupart des COU est de coordonner le soutien aux équipes sur le lieu.

Un **directeur du COU** gère un COU. Dans la majorité des incidents, sa principale tâche est de coordonner les ressources et l'information.

Soutien d'un COU aux équipes sur le lieu d'un incident

Le soutien offert aux équipes sur le lieu est distinct de la coordination et du commandement de l'intervention elle-même. Prenons l'exemple d'un incendie dans un gratte-ciel : un directeur du COU de soutien ne prendrait pas de décisions tactiques concernant la suppression de l'incendie, mais pourrait coordonner le déploiement de pompiers ou de ressources supplémentaires à la demande des équipes sur le lieu.

Selon la nature et la gravité de l'incident, le directeur du COU peut jouer un plus grand rôle de coordination. Dans l'exemple du gratte-ciel, si les rues avoisinantes doivent être fermées, il pourrait s'occuper d'établir une stratégie pour gérer les problèmes de circulation résultants dans toute la ville.

Coordination à partir d'un COU

Certains incidents complexes peuvent toucher plusieurs lieux ou ne pas être circonscrits à un lieu précis. Dans ces cas, il est parfois plus efficace de coordonner les interventions dans un COU.

Dans les incidents complexes, les COU remplissent la fonction critique de coordonner et de transmettre les renseignements relatifs à l'incident et à l'évolution de la situation. Puisque certaines organisations d'intervention ne sont pas situées dans un COU, les réunions du cycle de planification devront s'accompagner de communications virtuelles. Les COU encouragent la collaboration entre les organisations dans les situations qui impliquent plusieurs lieux ou commandants des opérations sur le lieu de l'incident, ou qui requièrent une approche en réseau coordonnée.

Le recours au commandement unifié dans les COU est essentiel à l'efficacité des interventions, contribuant au maintien d'un cycle de communication régulier entre les différentes organisations (voir la [section 4.7 – Commandement \(ou coordination\) unifié](#)). Par exemple, durant les évacuations pour cause de feux de friches, c'est le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU) qui assure la communication avec les collectivités d'accueil et évacuées, les partenaires fédéraux, les ministères provinciaux, les organismes de santé et les ONG.

Commandement au COU

Lorsqu'une intervention est coordonnée à partir d'un COU, c'est son directeur qui établit les objectifs à atteindre ainsi que les stratégies et les tactiques à employer. Par exemple, lors d'inondations printanières locales, l'intervention peut être coordonnée par un COU municipal.

Le commandement peut s'organiser dans un COU en cas d'incident non circonscrit, comme un incident nucléaire, ou d'incident touchant une grande zone géographique, comme des conditions météorologiques extrêmes.

4.3 Emplacements de gestion des incidents supplémentaires

Certains aspects centraux d'une intervention, comme le soin et l'hébergement des personnes évacuées, se coordonnent dans des emplacements de gestion des incidents supplémentaires, par exemple aux endroits suivants :

- Hôpitaux
- Centres de réception
- Centres d'aide aux familles et aux amis
- Centres de consultation psychosociale
- Refuges

Ces emplacements doivent être interopérables avec les lieux des incidents et les COU, et l'utilisation du SGI y est recommandée. Ils peuvent s'organiser selon les mêmes structures que les lieux d'incidents et les COU.

La coordination avec les lieux et les COU est essentielle au bon fonctionnement des emplacements de gestion des incidents supplémentaires, d'où l'importance d'un cycle de planification comprenant des communications régulières. L'agent de liaison peut s'occuper de ces communications ainsi que de celles avec les collectivités et organisations.

Pour en savoir plus sur les emplacements de gestion des incidents supplémentaires, voir [l'annexe B – Installations du SGI](#).

4.4 Coordination pluriorganisationnelle

La coordination pluriorganisationnelle fait partie intégrante de la gestion des incidents; les différentes organisations d'intervention doivent s'allier pour prendre des décisions. Ce processus est généralement réalisé par les équipes sur les lieux ou coordonné et mis en œuvre par le personnel des COU. Cependant, les collectivités et les intervenants doivent parfois s'organiser à un palier supérieur, dans le cas d'incidents majeurs ou complexes. Le SGI permet de tenir compte de tout cela, fournissant la structure et l'orientation nécessaires pour une coordination pluriorganisationnelle efficace au-delà des COU.

Une telle coordination requiert un cycle de planification régulier comprenant des réunions régulières, des téléconférences et divers documents informatifs comme des rapports de situation.

Voici quelques exemples de coordination pluriorganisationnelle :

- Échanges d'information pour tenir tous les acteurs au fait des développements
- Partage, priorisation et coordination des ressources
- Analyse des données et d'autres renseignements pertinents
- Coordination des mesures d'intervention systémiques (ex. : refuges)
- Coordination des déplacements ou de l'évacuation des personnes et des familles touchées
- Coordination des centres d'appel et des centres d'aide (ex. : centres d'aide aux familles et aux amis)
- Coordination des mesures de prévention et de protection

Réseaux d'intervention collaborative

La coordination pluriorganisationnelle est essentielle au bon fonctionnement des structures d'intervention collaborative en coalition ou en réseau (ex. : secteur de la santé). Il existe deux modes d'opération pour ces structures : le commandement unifié (voir la [section 4.7 – Commandement \(ou coordination\) unifié](#)), et le commandement séparé de chaque organisation, avec une coordination globale des activités.

Groupes de coordination pluriorganisationnelle

Il est parfois nécessaire d'établir des groupes de coordination pluriorganisationnelle pour guider les représentants élus, les hauts fonctionnaires et les intervenants dans leurs décisions sur les

politiques et faciliter la mise en commun et la gestion des ressources. Se composant de représentants élus et de hauts fonctionnaires des collectivités et des organisations concernées, ces groupes peuvent être préétablis ou formés de manière ponctuelle.

Ils permettent d'assurer l'unité des interventions en cas d'incident complexe et non circonscrit touchant une grande zone géographique. En effet, la coordination des collectivités et des organisations aux paliers supérieurs est cruciale pour maintenir cette unité. La clarté des communications, l'efficacité de la collaboration et la flexibilité des approches contribuent aussi grandement à la coordination des interventions.

Les groupes de coordination pluriorganisationnelle devraient maintenir un cycle de planification prévoyant des réunions ou des téléconférences régulières ainsi que des méthodes systématiques d'échange d'information, par exemple des rapports de situation.

Représentants élus et hauts fonctionnaires

Il importe de reconnaître le rôle majeur que jouent les représentants élus et les hauts fonctionnaires dans la gestion des incidents. Ils sont responsables de la sécurité et du bien-être de leur collectivité et de l'efficacité générale des interventions.

Les intervenants qui travaillent dans les COU et sur les lieux d'incidents doivent rapidement relayer les dernières informations au personnel responsable du breffage des représentants élus et des hauts fonctionnaires, afin que ces derniers demeurent au courant de la situation, des besoins en ressources potentiels et de tout autre élément pertinent. Une communication efficace entre les intervenants et les représentants élus et hauts fonctionnaires favorise la confiance et la prise de décisions éclairées.

Les groupes de coordination pluriorganisationnelle fournissent une structure aux représentants élus et aux hauts fonctionnaires et renforcent l'unité des interventions aux paliers supérieurs.

4.5 Commandement simple

Beaucoup d'incidents sont coordonnés par un seul commandant des opérations sur le lieu de l'incident (ou chef des opérations sur le lieu de l'incident). Cette façon de procéder offre plusieurs avantages, dont celui d'accélérer l'établissement des objectifs, des stratégies et des tactiques, un atout majeur dans les situations où la rapidité est de mise pour éviter les blessures et les dommages matériels ou environnementaux.

Le commandement simple est généralement préféré aux autres modes de gestion des incidents, sauf dans quelques situations où le commandement unifié s'impose (voir la [section 4.7 – Commandement \(ou coordination\) unifié](#)).

Le premier intervenant sur le lieu de l'incident enclenche le processus de commandement simple dès son arrivée, assumant la coordination et le commandement de l'intervention ainsi que l'exécution de toutes les fonctions du SGI jusqu'à l'arrivée de renforts. S'il y a lieu, il peut alors transférer le commandement à une personne plus expérimentée ou plus haut placée représentant l'organisation d'intervention principale.

La responsabilité du commandement simple est déterminée selon la structure suivante :

- Par défaut, lorsqu'une seule organisation d'intervention est concernée.
- Par consensus entre toutes les organisations d'intervention, qui s'entendent sur l'emploi du commandement simple et l'organisation qui devrait être responsable.
- En vertu de la loi, lorsqu'une organisation d'intervention ou une autre autorité a l'obligation légale d'assumer la responsabilité de l'intervention.

4.6 Commandement de zone

Le commandement de zone s'impose lorsqu'un incident touche plusieurs lieux ou requiert l'intervention de multiples organisations (incident important ou en voie de le devenir). Chaque lieu ou organisation conserve sa propre équipe de gestion de l'incident.

Les organisations d'intervention opérant en commandement de zone établissent des cibles générales pour tout le territoire qui leur a été assigné et travaillent avec les équipes de gestion de l'incident à coordonner les objectifs, les stratégies et les tactiques propres à chacune d'elles. Elles établissent aussi les priorités d'allocation des ressources critiques.

Le commandement de zone est de mise dans les situations suivantes :

- Écllosion d'une maladie infectieuse impliquant plusieurs territoires et partenaires de santé
- Attentats terroristes multiples
- Incidents simultanés (ex. : déraillement d'un train causant un déversement de matières dangereuses dans des conditions météorologiques extrêmes)

Dans certains cas, le commandement de zone peut servir de commandement unifié. Voir la [section 4.7 – Commandement \(ou coordination\) unifié](#).

4.7 Commandement (ou coordination) unifié

Les incidents qui touchent plusieurs territoires impliquent de multiples organisations d'intervention ayant chacune leurs propres responsabilités. Celles-ci doivent alors tâcher de choisir, d'un commun accord, un unique commandant des opérations sur le lieu de l'incident (voir la [section 4.5 – Commandement simple](#)).

En de rares occasions, le processus décisionnel d'un incident appelle la participation de plus d'une organisation d'intervention, ce qui complique le recours au commandement simple. Le cas échéant, il vaut parfois mieux se tourner vers le commandement unifié. Toutefois, ce mode de gestion comporte son lot de défis et ne devrait pas être choisi à la légère. Il peut aussi demander un plus grand investissement de temps et d'efforts pour maintenir une image commune de la situation opérationnelle, laquelle garantit que toutes les organisations d'intervention disposent des mêmes informations pour prendre leurs décisions.

Le commandement unifié se définit comme la cogestion d'un incident par plusieurs organisations ou autorités responsables partageant les mêmes objectifs, stratégies et tactiques⁴. Voici des exemples de situations où il est employé :

- Il existe une entente de partage du commandement.
- L'organisation principale estime qu'une approche conjointe serait plus efficace.
- Les organisations sont contraintes au commandement unifié par un recoupement territorial ou des exigences législatives.
- Les organisations d'intervention ne parviennent pas à s'entendre sur la responsabilité du commandement simple, mais un manque de coordination pourrait mettre en péril la sécurité du public et des intervenants ou causer des dommages matériels.

Advenant l'établissement d'un commandement unifié, les principales organisations d'intervention doivent prendre les mesures suivantes :

- Reconnaître explicitement la mise en place d'un commandement unifié par une déclaration orale et une entente signée dans le PAI.
- Choisir des stratégies, des tactiques et des objectifs communs.
- Créer un PAI unique.

Le commandement unifié s'acquitte des responsabilités suivantes :

- Choisir un porte-parole (s'il y a lieu).
 - Ce rôle peut changer de mains, mais ne doit jamais être tenu par plus d'une personne à la fois.
- Choisir un chef de la Section des opérations parmi les membres de l'organisation d'intervention dont le territoire ou les activités sont le plus touchés; il sera responsable de la création du PAI unique.
 - Le chef de la Section des opérations peut nommer un ou plusieurs adjoints.

⁴ Pendant les Jeux panaméricains de 2015, neuf services de police ont dû collaborer pour assurer la sécurité sur une vaste zone géographique. Ils ont opté pour un commandement unifié afin de faciliter les échanges d'information et la coordination des ressources.

- Choisir un chef de la Section de la planification pour coordonner les activités de planification.
- Mettre à l'horaire des réunions régulières de coordination et de planification.
- Centraliser les opérations dans un même poste de commandement du lieu de l'incident ou COU.
- Établir un plan de communications coordonnées avec le public.
- Déterminer les circonstances qui pourraient nécessiter un retour au commandement simple.
- Mettre par écrit toutes les mesures et opérations relatives à l'incident.

Réévaluation du commandement unifié

Les besoins peuvent changer à mesure que la situation progresse. C'est pourquoi il est important de réévaluer régulièrement la pertinence d'un commandement unifié. Il convient aussi d'établir un plan pour assurer l'efficacité d'un éventuel retour au commandement simple.

4.8 Transfert de commandement

Le premier intervenant sur place devient le commandant des opérations sur le lieu de l'incident et assume la responsabilité de toutes les fonctions du SGI pertinentes à la situation. Il peut transférer le commandement dans les circonstances suivantes :

- L'incident requiert un intervenant précédemment nommé ou plus qualifié.
- Une autre organisation d'intervention prend la relève de la coordination et du commandement.
- Son quart de travail se termine.

Tout transfert de commandement doit s'accompagner d'un breffage détaillé.

4.9 Travailler ensemble : efficacité de la coordination et de la collaboration

La coordination vise à articuler les efforts de multiples organisations d'intervention en une seule force cohésive.

Le travail d'équipe est un processus complexe :

- Il requiert, pour être efficace, une planification coordonnée, une bonne gestion des ressources et une intégration des échanges d'information et des communications.
- La coordination peut se faire de façon explicite (brefpages, téléconférences, plans d'action en cas d'incident, documents divers) ou implicite (discussions, planification, liaison, collaboration).

Il existe deux types de collaboration :

- **Collaboration verticale** : entre le lieu et le COU.
- **Collaboration horizontale** : entre les collectivités et les organisations.

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident coordonne les activités, le personnel et les ressources des organisations d'intervention.

Le directeur du COU coordonne souvent le soutien sur le lieu d'un incident, le briefage des représentants élus et des hauts fonctionnaires et les échanges d'information avec les organisations d'intervention.

En cas d'incident complexe, il arrive que plusieurs COU coordonnent une intervention en réseau. Dans cette situation, chaque organisation établit ses propres objectifs d'intervention, et la communication, la coordination et la collaboration générales se font au moyen de réunions régulières de planification et d'échange d'information.

Lorsqu'une coordination pluriorganisationnelle est requise, les représentants élus et les hauts fonctionnaires doivent travailler ensemble pour définir et communiquer les priorités de principe et autoriser diverses ressources et activités.

Les organisations d'intervention devraient s'articuler autour d'un cycle de planification régulier comprenant les éléments suivants :

- Communications fréquentes (ex. : briefages) entre le commandant des opérations sur le lieu de l'incident et les intervenants de la Section des opérations.
- Communications fréquentes entre le commandant des opérations sur le lieu de l'incident et les directeurs des COU.
- Communications fréquentes entre les organisations d'intervention par l'intermédiaire d'agents de liaison, de téléconférences et de rapports de situation.
- Inclusion du personnel des COU dans le processus de planification des interventions.
- Inclusion des organisations d'intervention dans la création et la mise en œuvre des PAI.
- Coordination des communications et du partage d'information (ex. : affichage des cycles opérationnel et de planification).

4.10 Incidents complexes

Les incidents complexes sont causés par de nombreux facteurs difficiles à analyser et à comprendre. Ils se caractérisent par leur durée, leur ampleur et le nombre d'organisations qu'ils concernent. Ils requièrent parfois des connaissances ou une formation techniques en plus de présenter d'autres exigences diverses.

Lorsqu'un incident complexe fait beaucoup de victimes, il arrive que les structures d'intervention habituelles ne suffisent pas. Selon la nature de l'incident, il se peut aussi qu'un système centralisé comme le SGI soit peu efficace aux premières étapes du processus.

Dans les incidents hautement complexes et chaotiques tels que les grandes catastrophes humanitaires, une intervention efficace suppose de préférer la collaboration au commandement et au contrôle. Le commandement unifié, qui demande une coopération accrue, peut alors être particulièrement approprié.

En cas d'incident complexe, une approche en réseau coordonnée et collaborative permet aux collectivités et organisations d'intervenir plus efficacement.

Importance de la communication

Lorsque survient une grande catastrophe humanitaire ou un incident complexe non circonscrit comme une vague de chaleur, les communications internes et externes entre les collectivités et organisations deviennent essentielles à l'efficacité de l'intervention. Au début d'un incident complexe non circonscrit, il importe de créer une image commune de la situation opérationnelle et d'établir un plan de collaboration efficace pour les collectivités et organisations.

Éléments essentiels de l'intervention en cas d'incident complexe

- Partage d'information sur la situation générale
- Mise à profit de la souplesse du SGI et adaptation à la situation
- Collaboration avec les organisations d'intervention (importance de la liaison dans les incidents complexes)
- Reconnaissance et prise en compte du temps nécessaire à la mise en place des systèmes de coordination
- Respect des objectifs propres à chaque organisation d'intervention, dans la mesure où ceux-ci n'entrent pas en conflit

Modèle de collaboration de l'Organisation des Nations Unies pour les grandes catastrophes humanitaires

L'Organisation des Nations Unies (ONU) utilise le modèle de centre de coordination des opérations *in situ* pour assurer la collaboration efficace nécessaire à la flexibilité des opérations en cas d'incidents subit, chaotique ou hautement complexe, par exemple une grande catastrophe humanitaire.

Ce modèle décentralisé regroupe les organisations selon les secteurs reconnus de l'action humanitaire. Les groupes de partenaires se composent d'organisations provinciales et nationales à diverses échelles, ainsi que d'organisations internationales et d'ONG.

5 Lignes directrices pour l'intensification des interventions

Le SGI est flexible. Cette section explique comment les organisations peuvent intensifier leur intervention à mesure qu'un incident gagne en importance et en complexité et vice-versa.

L'envergure d'une intervention est parfois limitée par les ressources disponibles. Des ententes entre les organisations et les territoires peuvent toutefois contribuer à pallier ce problème, en assurant un soutien supplémentaire dans les cas où un incident dépasse les compétences d'une seule organisation.

Pour déterminer le niveau d'intervention requis par un événement, considérer les facteurs suivants :

- Accroissement des risques pour les intervenants, la population, les infrastructures essentielles, les biens matériels et l'environnement
- Ampleur et complexité de l'incident
- Questions d'étendue des responsabilités

Il existe plusieurs types d'incidents :

- Incident mineur (une seule organisation) : intervention sur le lieu seulement.
- Incident important (organisations multiples) : intervention sur le lieu avec possibilité de soutien d'un COU.
- Incident majeur : intervention sur un ou plusieurs lieux avec soutien d'un ou de plusieurs COU et possibilité de coordination pluriorganisationnelle.
- Situation d'urgence locale, provinciale ou nationale : intervention non circonscrite ou visant un ou plusieurs lieux impliquant de multiples COU et une coordination pluriorganisationnelle qui couvre une grande zone géographique, ou état d'urgence provincial ou fédéral.

(Voir le tableau 1 : Critères des niveaux d'intervention.)

Caractéristiques d'un incident complexe

Les lignes directrices pour l'intensification des interventions aident les collectivités et organisations à rassembler le soutien et les ressources nécessaires pour gérer les incidents. Est considérée comme un incident complexe toute situation qui répond à au moins un des facteurs décrits à la [section 4.10 – Incidents complexes](#) (lieux ou territoires multiples, grand nombre de victimes, importance élevée des communications de crise).

Un incident mineur qui requiert l'intervention d'une seule organisation n'est pas complexe. Il en va de même pour les incidents importants qui impliquent plusieurs organisations, mais sont faciles à gérer en raison de leur nature routinière. Par exemple, un incendie résidentiel majeur requiert

plusieurs intervenants : des pompiers pour lutter contre les flammes, des ambulanciers paramédicaux pour soigner les blessures et des agents de police pour contrôler la scène. Cependant, comme ces tâches sont tout à fait habituelles, il ne s'agit pas d'un incident complexe.

Toutefois, si l'incendie touche plutôt un grand immeuble à logements, faisant de nombreuses victimes, bouleversant le quotidien de la collectivité et requérant une évacuation, c'est un incident à la fois majeur et complexe. Tout incident majeur de même que toute situation d'urgence locale, provinciale ou nationale est un incident complexe.

Tableau 1 : Critères des niveaux d'intervention

Niveau d'intervention	Sur le lieu	Organisations multiples	COU	Coordination pluriorganisationnelle	COU multiples	Incident non circonscrit ou touchant plusieurs lieux	Incident complexe	Incident touchant une région entière ou état d'urgence provincial ou fédéral
1. Incident mineur (une seule organisation)	x							
2. Incident important	x	x	x (facultative)	x (facultative)	x (facultative)			
3. Incident majeur	x	x	x	x	x	x	x	
4. Situation d'urgence locale, provinciale ou nationale	x	x	x	x	x	x	x	x

Divers facteurs peuvent entraîner l'intensification ou la désintensification d'un incident. Une situation originellement considérée comme une situation d'urgence locale, provinciale ou nationale peut s'atténuer au fil du temps.

5.1 Incident mineur (une seule organisation) : intervention sur le lieu seulement

Lorsque l'intervention est assurée par une organisation unique, il n'y a qu'une seule chaîne de commandement; toutes les ressources (personnel et équipement) proviennent de l'organisation en question.

Dans ce type d'intervention, le premier intervenant sur place assume le rôle de commandant des opérations sur le lieu de l'incident. Il exécute toutes les fonctions du SGI pertinentes à la situation et se tient prêt à en activer de nouvelles au besoin. Par exemple, dans une collision automobile, si les intervenants doivent gérer les questions des médias et divers risques de sécurité en plus des soins aux victimes, le commandant des opérations pourrait s'occuper de la gestion de l'information publique et répondre aux journalistes.

Pour les besoins du présent document, le lieu peut être un espace virtuel, tant qu'une seule organisation est touchée. Il pourrait notamment s'agir de la base de données d'une clinique de santé locale, dans laquelle un virus est neutralisé avant que les dossiers ou les services aux patients soient compromis.

Si d'autres organisations d'intervention sont appelées en renfort, l'incident passe de mineur à important (voir la [section 5.2 – Incident important \(organisations multiples\) : intervention sur le lieu avec possibilité de soutien d'un COU](#)).

5.2 Incident important (organisations multiples) : intervention sur le lieu avec possibilité de soutien d'un COU

Si l'intervention requiert la collaboration de plusieurs organisations, on dit qu'il s'agit d'un incident pluriorganisationnel. La structure de gestion doit alors s'étendre pour faciliter le travail d'équipe et l'atteinte d'objectifs communs.

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident coordonne les activités d'intervention de toutes les organisations. Il représente l'organisation d'intervention principale et détient l'autorité nécessaire pour prendre des décisions liées au commandement. Par exemple, si une grosse explosion fait de multiples victimes, le commandant des opérations (ou le commandement unifié, s'il y a lieu) coordonne les activités de recherche et de sauvetage et de stabilisation du lieu, tout en protégeant la sécurité des intervenants et du public.

Il peut également nommer des chefs des sections du SGI pour l'aider à coordonner efficacement les différentes fonctions. Dans l'exemple d'explosion ci-dessus, la Section de la planification participe à l'évaluation des risques et propose des stratégies pour les atténuer. Tout transfert des rôles de commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou de chef d'une section du SGI doit s'accompagner d'un breffage détaillé (voir la [section 4.8 – Transfert de commandement](#)).

Un COU peut aussi être établi pour toutes sortes de raisons. Notamment, si le commandant des opérations constate qu'un soutien supplémentaire est nécessaire, une collectivité ou une organisation peut se munir d'un COU pour venir en aide aux équipes sur le lieu.

Coordination pluriorganisationnelle

Dans certains cas, plusieurs COU collaborent pour gérer un incident. Ils doivent alors maintenir une communication régulière et coordonner leurs efforts. Il est parfois préférable de nommer un COU principal. Il arrive aussi que la coordination unifiée ou une structure plus collaborative d'intervention en réseau soit plus efficace, par exemple en cas d'incident de santé à grande échelle.

À noter que les opérations externes au lieu de l'incident peuvent rassembler de multiples équipes de gestion. Ainsi, en cas de pénurie d'un médicament essentiel, il faudrait assurer une coordination pluriorganisationnelle entre hôpitaux, experts en soins cliniques, éthiciens, Santé Canada et le ministère de la Santé.

Communication

La communication avec et entre les COU et les organisations d'intervention joue un rôle central dans la gestion des incidents. En cas d'incident important réunissant plusieurs COU, il pourrait être avisé de confier la coordination générale des liaisons avec le public à un seul d'entre eux.

Les intervenants et les organisations qu'ils représentent doivent être inclus dans les réunions du cycle de planification et le poste de commandement du lieu de l'incident. S'il y a lieu, les organisations doivent aussi rester en contact avec le COU, par téléphone, par courriel ou en personne, afin de faciliter le partage de l'information, l'atteinte des objectifs d'intervention et la mobilisation des ressources nécessaires.

Si l'organisation principale n'a plus besoin d'aide pour gérer un incident, celui-ci redevient un incident mineur (voir la [section 5.1 – Incident mineur \(une seule organisation\)](#) : intervention sur le lieu seulement). Cependant, si l'incident se complexifie ou perdure, il peut devenir un incident majeur (voir la [section 5.3 – Incident majeur : incident complexe \(peut-être non circonscrit\)](#) réunissant un ou plusieurs lieux et COU avec possibilité de coordination pluriorganisationnelle).

5.3 Incident majeur : incident complexe (peut-être non circonscrit) réunissant un ou plusieurs lieux et COU avec possibilité de coordination pluriorganisationnelle

Sont considérés comme majeurs les incidents qui engendrent des problèmes à grande échelle ou à long terme. Un incident majeur est aussi complexe (voir la [section 4.10 – Incidents complexes](#)) et requiert généralement l'activation de toutes les fonctions du SGI.

Si le lieu d'un incident complexe est trop vaste, il peut être divisé en secteurs géographiques ayant chacun un responsable assigné, lequel doit rendre des comptes au commandant des opérations dans un poste de commandement du lieu de l'incident. Pour les incidents touchant plusieurs lieux

séparés, comme les feux de friches, il peut être nécessaire d'établir un commandement de zone pour coordonner l'intervention.

Dans les incidents importants, il faut parfois élargir les sections fonctionnelles du SGI pour assurer la réussite de l'intervention. Par exemple, en cas d'incendie dans un gratte-ciel, la Section des opérations s'occuperait à la fois de la suppression de l'incendie et de l'évacuation des résidents.

Les incidents majeurs requièrent au moins un COU en soutien aux équipes sur le lieu.

Pour les autres incidents, un COU s'impose lorsqu'on constate :

- un besoin de coordination, de commandement ou de soutien sur le lieu d'un incident;
- une coordination insuffisante entre les multiples organisations ou incidents concernés par l'intervention.

Le cycle de planification doit comprendre des communications régulières entre les COU et les organisations d'intervention. L'agent de liaison joue un rôle important dans les communications avec les collectivités, les organisations et les intervenants externes (voir la [section 6.2 – Personnel de coordination et de commandement](#)). La coordination pluriorganisationnelle peut aussi faciliter la collaboration.

En outre, le cycle de planification peut comprendre un calendrier redditionnel en bonne et due forme. Il importe que toutes les collectivités et organisations d'intervention suivent un même programme, de sorte à assurer la bonne gestion des ressources (personnel et équipement). Tout cela devrait contribuer au PAI écrit.

Les efforts d'intervention s'allégeant à mesure que la situation est maîtrisée, il arrive que les opérations varient en intensité à plusieurs reprises, selon la nature et l'évolution de l'incident. Pensons notamment aux inondations : le niveau de l'eau redescend parfois pour un certain temps avant de remonter. On observe un phénomène similaire dans les incidents technologiques : si une organisation relâche ses efforts après avoir repoussé une cyberattaque, elle devra les reprendre de plus belle en cas de nouvelle attaque.

5.4 Situation d'urgence locale, provinciale ou nationale : incident complexe non circonscrit ou touchant un ou plusieurs lieux dans une grande zone géographique impliquant plusieurs COU et une coordination pluriorganisationnelle

Une situation d'urgence locale, provinciale ou nationale est un incident complexe pouvant avoir des conséquences très importantes ou potentiellement catastrophiques pour la sécurité des personnes, les infrastructures essentielles, les biens et l'environnement. La durée de l'intervention

ou de la période de rétablissement lors de ces incidents à grande échelle peut être assez longue. Entrent notamment dans cette catégorie les incidents nucléaires.

Les situations d'urgence locales, provinciales ou nationales diffèrent des incidents majeurs. Par exemple, bien qu'un incendie dans un gratte-ciel puisse requérir l'aide des autorités locales, provinciales ou fédérales, il ne concerne qu'une petite partie de la région. Cette catégorie vise les incidents qui peuvent concerner une zone géographique étendue ou ne pas se rattacher à un lieu, et avoir des conséquences qui touchent un vaste territoire géographique. Une situation d'urgence locale concerne une collectivité entière (village, ville, municipalité ou région). Une situation d'urgence provinciale peut toucher une partie de la province ou son ensemble, et une situation d'urgence nationale, une partie du pays ou son ensemble.

Dans une situation d'urgence locale, provinciale ou nationale, un ou plusieurs COU assurent la coordination des multiples organisations ou incidents entre les différents lieux. La plupart du temps, ce sont les autorités locales qui lancent l'intervention. Elles peuvent ensuite solliciter l'aide des ministères provinciaux ou fédéraux ou d'autres organisations; l'intervention de la province est alors le résultat d'une demande d'assistance. En de rares occasions, il arrive aussi qu'un incident soit immédiatement marqué comme une situation d'urgence, lorsque le gouvernement provincial ou fédéral déclare l'état d'urgence.

Si un incident touche plusieurs lieux :

- chacun dispose de son propre commandant des opérations sur le lieu de l'incident chargé de tâches précises;
- un modèle de coordination du commandement doit être instauré pour éviter la duplication des initiatives entre les lieux;
- le commandement de zone est généralement de mise, à moins que la zone touchée soit suffisamment vaste pour justifier un COU;
- le COU doit être tenu au courant de la disponibilité des ressources et des besoins;
- le commandement de zone ou le COU doit veiller à la mise en place d'ententes concernant les communications et le soutien et informer les multiples lieux et organisations d'intervention des dispositions de ces ententes.

Incidents non circonscrits

Il arrive qu'un incident n'ait pas de lieu précis. C'est notamment le cas des incidents généralisés comme les pandémies ou les cyberattaques. Dans ces situations, l'intervention :

- est souvent collaborative, misant sur une coordination horizontale plutôt que sur un processus décisionnel hiérarchisé;
- s'orchestre généralement dans un COU, en structure de coordination pluriorganisationnelle;

- peut avoir des effets sur la scène mondiale et donc être encadrée par des règlements internationaux.

À noter que de rares incidents requièrent une prise en charge provinciale ou fédérale dès le départ. En Ontario, en cas d'incident nucléaire, c'est le gouvernement provincial qui est le principal responsable de la coordination des conséquences et des interventions externes au lieu de l'incident. À l'échelle nationale, Transports Canada s'occupe des incidents concernant l'espace aérien du pays, car il s'agit d'une responsabilité législative du gouvernement fédéral.

6 Coordination sur le lieu : sections et rôles

Commandant des opérations sur le lieu de l'incident

Dans un incident bien circonscrit, comme un incendie résidentiel, le lieu est considéré comme tout ce qui se trouve à l'intérieur du « ruban jaune ». La coordination et le commandement sont assurés par un **commandant des opérations sur le lieu de l'incident**, titre couramment utilisé qui se trouve dans la structure de bon nombre d'organisations et d'agences d'intervention.

Cependant, si plusieurs organisations emploient ce titre à l'interne, la duplication des commandants des opérations sur le lieu de l'incident présente un risque de confusion. Dans ces situations, le SGI propose plutôt le terme **chef des opérations sur le lieu de l'incident**.

Chef des opérations sur le lieu de l'incident : l'option de rechange

Le titre de chef des opérations sur le lieu de l'incident peut faciliter la coordination des incidents complexes qui sont non circonscrits ou touchent plusieurs lieux, comme les urgences sanitaires. La coordination et le commandement de tels incidents requièrent plusieurs organisations d'intervention et comprennent parfois la définition d'objectifs, de stratégies et de tactiques.

La fonction de coordination et de commandement des incidents complexes s'organise parfois en réseau. Il s'agit d'une approche collaborative décentralisée dans laquelle chaque organisation établit ses propres objectifs, stratégies et tactiques.

Le chef des opérations sur le lieu de l'incident fixe des objectifs généraux, mais il peut aussi avoir pour tâche principale d'assurer la communication, la coordination et la collaboration entre les différentes organisations d'intervention, en maintenant un cycle de planification régulier prévoyant des appels, des réunions en personne et divers autres contacts. Voici quelques questions à se poser avant de choisir ce titre :

- L'incident touche-t-il un lieu bien défini?
- Quelle est la structure organisationnelle de l'organisation d'intervention?
- L'organisation a-t-elle l'obligation légale d'assumer un rôle de commandement?
- S'agit-il d'un incident hautement complexe et décentralisé sans lieu unique précis?
- Est-ce qu'au moins l'une des organisations d'intervention utilise le titre de commandant des opérations sur le lieu de l'incident à l'interne (risque de confusion)?

6.1 Coordination et commandement sur le lieu de l'incident

Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident s'occupe de la gestion globale des activités sur le lieu de l'incident. C'est à lui seul (ou, en de rares occasions, au commandement unifié) que revient la responsabilité de la fonction de coordination et de commandement.

Le personnel de coordination et de commandement collabore étroitement avec le commandant des opérations pour assurer cette fonction, tandis que l'état-major général, sous l'autorité du commandant, dirige les sections fonctionnelles (voir la [figure 1 : Organigramme de gestion des incidents](#)). Ensemble, ils facilitent la coordination et le commandement des incidents. Ils peuvent également être sollicités pour leur expertise, leurs aptitudes et leurs conseils.

Flexibilité du SGI

Certains incidents ne requièrent que quelques intervenants, voire un seul. Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident peut alors gérer la situation seul ou avec une ou deux sections fonctionnelles. Cependant, les autres fonctions doivent tout de même être exécutées. Ainsi, si la Section des opérations est la seule à avoir été mise sur pied, le commandant des opérations doit se charger des fonctions normalement gérées par les sections de la planification, de la logistique, et des finances et de l'administration (et de la gestion de l'information publique s'il y a lieu).

Figure 1 : Organigramme de gestion des incidents

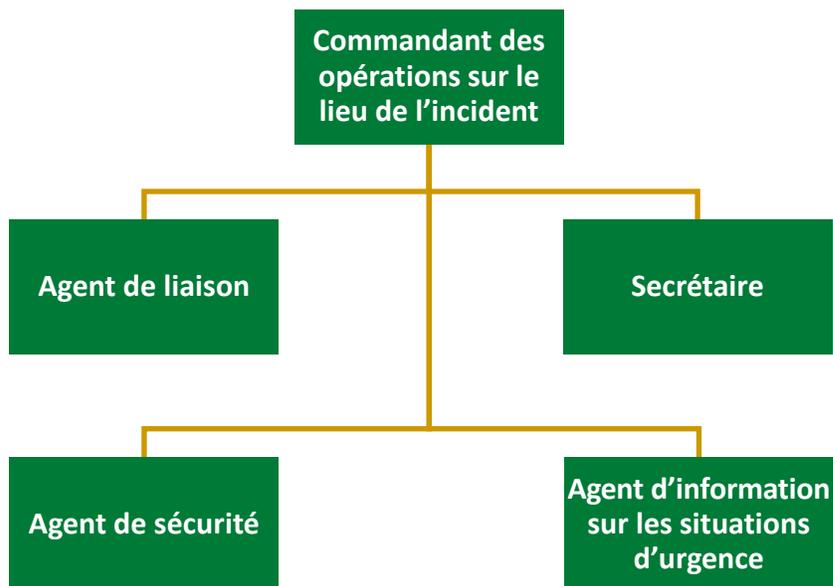


La structure de gestion des incidents se divise en quatre sections fonctionnelles s'occupant chacune d'activités de soutien précises.

Chaque incident est unique. Certains requièrent la mise en place de toutes les sections, d'autres non. Dans les petites collectivités et organisations, il manque parfois de personnel pour remplir toutes les sections. Si tel est le cas, ou si l'incident ne demande qu'un petit nombre d'intervenants, une même personne peut exécuter plusieurs fonctions. Il arrive même que le commandant des opérations sur le lieu de l'incident exécute toutes les fonctions à lui seul. Certains incidents peuvent aussi être gérés par un directeur du COU, un chef conjoint de la Section des opérations et de la Section de la planification, et un chef conjoint de la Section de la logistique et de la Section des finances et de l'administration.

6.2 Personnel de coordination et de commandement

Figure 2 : Organigramme de la coordination et du commandement sur le lieu de l'incident



La structure de coordination et de commandement peut comprendre un agent de liaison, un agent de sécurité et un agent d'information sur les situations d'urgence. Il est aussi recommandé de nommer un secrétaire pour prendre des notes et consigner les opérations principales. Note : Ces postes sont pourvus selon les besoins.

Les COU qui sont responsables de la coordination et du commandement sur le lieu de l'incident peuvent aussi appliquer cette structure. Par exemple, puisqu'il n'y a généralement pas de lieu défini pour les éclosions de maladies infectieuses évoluant en pandémie, la coordination et le commandement peuvent s'orchestrer dans un COU.

Rôles de coordination et de commandement

Agent de liaison

- Personne-ressource principale des organisations d'intervention, sous l'autorité du commandant des opérations sur le lieu de l'incident.
- La liste d'organisations d'intervention comprend tous les ordres de gouvernement, les services de premiers intervenants, les organisations non gouvernementales et les organisations du secteur privé.
- L'agent de liaison peut solliciter les organisations d'intervention pour leur expertise ou leurs aptitudes, ou pour d'autres types de soutien.

Agent de sécurité

- Évalue les conditions de sécurité et établit des mesures de sûreté en cas d'incident.
- Évalue et communique les risques associés aux incidents.

- Conseille le commandant des opérations sur le lieu de l'incident (ou le commandement unifié) sur les questions relatives à la santé et à la sécurité des intervenants.
- Veille au port de l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié.
- Contribue à la portion sécurité du PAI ou au plan médical en cas d'incident, selon les besoins.
- Coordonne les mesures de sécurité lorsqu'il y a plusieurs organisations d'intervention.
- Détient le pouvoir de changer, de suspendre ou d'arrêter toute activité posant un risque pour la santé ou la sécurité des intervenants.

À noter que le commandant des opérations sur le lieu de l'incident conserve l'autorité ultime dans les questions de santé et de sécurité.

Agent d'information sur les situations d'urgence

L'agent d'information sur les situations d'urgence (AISU) communique avec le public et assure la liaison avec les médias. Dans les incidents importants, il dirige parfois une équipe de communication; il est alors responsable de la Section de la gestion de l'information publique. Certaines collectivités et organisations préfèrent confier cette fonction à une section distincte relevant de l'AISU (voir la [section 7.10 – Section de la gestion de l'information publique du COU \(dirigée par l'AISU\)](#)).

Secrétaire

Le secrétaire prend des notes pendant les réunions et les téléconférences et consigne les opérations, les ententes et les événements importants, plus tout élément qui pourrait avoir une portée juridique. Dans de nombreux services de police, il demeure en tout temps avec le commandant des opérations sur le lieu de l'incident, prenant des notes pendant les réunions de commandement et mettant par écrit les décisions. La préparation des documents demeure la responsabilité de tous même en présence d'un secrétaire.

Autres rôles

Scientifique et spécialiste technique : Dans certains cas, un avis d'expert et les recommandations techniques d'un scientifique ou d'un spécialiste technique peuvent s'avérer nécessaires. Les scientifiques et spécialistes techniques peuvent :

- avoir des responsabilités et des pouvoirs spécifiques dans les incidents tels qu'un déversement de produits chimiques ou un incident nucléaire;
- faire partie de la Section des opérations ou de la Section de la planification, selon les besoins;
- faire partie de la Section des services scientifiques et techniques – situation rare généralement réservée aux COU (voir la [section 7.13 – Section des services scientifiques et techniques](#)).

Commandant adjoint des opérations sur le lieu de l'incident : En cas d'incident important ou complexe, le commandant des opérations sur le lieu de l'incident peut nommer un adjoint à la coordination et au commandement. Celui-ci peut aussi prendre les commandes d'un lieu pendant que le commandant des opérations s'acquitte d'autres tâches, comme être porte-parole ou donner un compte rendu aux représentants élus et hauts fonctionnaires.

Autres fonctions du SGI sur le lieu de l'incident : Certains incidents requièrent des fonctions supplémentaires sur le lieu (sections du renseignement, des enquêtes, scientifique ou technique, de la continuité des opérations, des services sociaux d'urgence (SSU), etc.).

6.3 Section de la planification

La Section de la planification assure la transmission d'information sur la situation, la création du PAI et la planification à long terme. Sa fonction peut être exécutée par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident, le chef de la Section de la planification ou une Section de la planification complète, selon la capacité des organisations d'intervention.

Planification

La Section de la planification a trois fonctions principales : l'établissement d'un plan d'action en cas d'incident, la planification à long terme et la planification d'urgence.

L'établissement d'un plan d'action en cas d'incident est la priorité absolue de la Section de la planification, qui doit :

- collaborer avec le commandant des opérations sur le lieu de l'incident et les autres sections fonctionnelles pour élaborer un PAI définissant les objectifs, les stratégies et les tactiques d'intervention de la prochaine phase opérationnelle;
- produire et diffuser une version écrite du PAI.

La Section de la planification doit avoir des plans à long terme pour toute situation ou tout besoin en ressources susceptible de survenir après la phase opérationnelle en cours, de même que des plans d'urgence évaluant les risques et les résultats associés aux scénarios les plus optimistes et pessimistes. Elle doit aussi préparer des plans de démobilisation.

Gestion de l'information

La Section de la planification veille à la gestion de l'information en assurant la transmission de renseignements sur la situation et la tenue de registres.

Elle :

- collecte, vérifie, analyse et transmet les données sur l'incident;
- rédige des rapports de situation et met à la disposition des intervenants les informations les plus récentes;
- gère les documents et les registres relatifs à l'incident.

6.4 Section des opérations

La Section des opérations s'occupe des activités tactiques nécessaires à la mise en œuvre du PAI, y compris la gestion des opérations quotidiennes et l'établissement de plans à court terme.

Le chef de la Section orchestre les activités autour des besoins créés par l'incident et s'assure que les ressources sont utilisées à bon escient. Comme toutes les sections du SGI, la Section des opérations est flexible et sa fonction peut être exécutée par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident, un chef de la Section des opérations ou une Section des opérations réunissant plusieurs intervenants.

Coordonnant toutes les mesures d'intervention, elle regroupe des membres de diverses organisations qui jouent un rôle important dans la gestion de l'incident.

Ses principales responsabilités sont les suivantes :

- Coordonner les opérations d'intervention.
- Communiquer avec le commandant des opérations sur le lieu de l'incident et les autres sections fonctionnelles pour tenir les intervenants au courant de la situation.
- Contribuer à l'élaboration du PAI, y compris au choix des stratégies et des tactiques à employer pour atteindre les objectifs.
- Mettre en œuvre le PAI et effectuer les modifications nécessaires à mesure que la situation évolue.
 - Il appartient au chef de la Section des opérations de déterminer si une modification doit être approuvée par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident.
- Gérer l'utilisation des ressources déployées pour un incident.
- Planifier en détail les mesures d'intervention immédiate.
- Coordonner la participation des bénévoles.

Il est important de noter que, en cas d'incident complexe, la Section des opérations peut se diviser en plusieurs branches (gestion des bénévoles, services aux victimes, services sociaux d'urgence, etc.).

6.5 Section de la logistique

La Section de la logistique exécute plusieurs fonctions importantes sur le lieu de l'incident, notamment la mobilisation et la gestion des ressources de soutien aux opérations et aux intervenants. Elle peut par exemple organiser la livraison d'équipement lourd sur le lieu et commander de la nourriture pour les intervenants.

La Section de la logistique collabore étroitement avec la Section des opérations pour répondre aux besoins en ressources actuels et avec la Section de la planification pour anticiper les besoins futurs. Elle maintient également une collaboration étroite avec la Section des finances et de l'administration pour coordonner l'acquisition, le suivi et le paiement des ressources ainsi que la tenue de registres.

Voici des exemples de ressources :

- Personnel
- Équipement
- Fournitures
- Services
- Installations
- Soutien aux télécommunications et aux TI
- Transport
- Services médicaux aux intervenants

Les responsabilités principales de la Section de la logistique sont les suivantes :

- Commander, recevoir, stocker et tenir en réserve les ressources nécessaires
- Aménager, entretenir et démobiliser les installations comme le poste de commandement du lieu de l'incident
- Organiser les transports
- Installer, entretenir et contrôler les télécommunications et l'équipement informatique
- Assurer des soins médicaux aux intervenants
- Planifier les repas

La Section de la logistique joue un rôle particulièrement important sur le lieu, où la demande de multiples ressources est plus élevée. En cas d'évacuation coordonnée par une municipalité, elle pourrait par exemple fournir de la nourriture, un abri et des articles personnels aux évacués.

6.6 Section des finances et de l'administration

La Section des finances et de l'administration est responsable des aspects financier et administratif, y compris les feuilles de temps. Elle effectue généralement la majorité de ses tâches en dehors du lieu de l'incident.

Certaines situations complexes requièrent une expertise financière et administrative sur le lieu pour faire un suivi des coûts et des ressources et traiter divers problèmes. La Section peut alors envoyer un ou plusieurs intervenants sur le lieu, selon les besoins.

6.7 Ralliement des sections

Il importe que l'ensemble des sections et intervenants fonctionnels poursuivent les mêmes objectifs et tendent vers une image commune de la situation opérationnelle pour éviter de travailler isolément.

Voici quelques conseils pour favoriser une collaboration efficace :

- Établir un cycle de planification prévoyant des communications régulières (formelles et informelles) sous forme de rapports de situation, de réunions et de breffages.
- Définir clairement les responsabilités de chacun et insister sur l'importance des communications efficaces entre les intervenants.
- Encourager le travail d'équipe et les approches collaboratives de résolution de problèmes.
- Tenir l'unité d'information sur la situation au courant des derniers développements pour qu'elle puisse renseigner les intervenants.
- Participer à des formations et des exercices de groupe pour renforcer les relations, la confiance et les réseaux et améliorer la préparation aux incidents.

7 Centres des opérations d'urgence et emplacements de gestion des incidents supplémentaires

7.1 Qu'est-ce qu'un centre des opérations d'urgence?

Un centre des opérations d'urgence est un endroit où le personnel d'intervention et les collectivités et organisations qu'il représente s'unissent pour :

- fournir un soutien aux activités d'intervention et au personnel sur le lieu de l'incident ainsi qu'aux autres COU (s'il y a lieu);
- coordonner les ressources, les activités interorganisationnelles et les opérations internes;
- coordonner les plans et anticiper les besoins à court et à long terme;
- coordonner et commander l'intervention directement depuis un COU (surtout pour les incidents non circonscrits);
- coordonner la collaboration entre les organisations d'intervention et les COU supplémentaires;
- assister les intervenants sur le lieu dans leurs responsabilités et gérer certaines installations comme les refuges d'urgence et les points de distribution.

Un COU peut aussi accueillir un commandement de zone.

Diverses fonctions sont exécutées dans les COU.

Les intervenants peuvent demander des ressources ou des conseils à un COU, dont le travail s'effectue parfois virtuellement, par choix ou à cause des circonstances (ex. : mauvais temps qui rend les routes dangereuses).

La dotation en personnel d'un COU dépend de la taille et de la nature de la collectivité ou de l'organisation à laquelle il se rattache. Pour assurer l'efficacité des opérations, il est recommandé que tout le personnel ait une formation en gestion des situations d'urgence.

Il importe aussi de prévoir des exercices pour doter l'équipe des outils nécessaires à la mise en place rapide d'un COU et au travail d'équipe efficace pendant les incidents.

7.2 Quand ouvrir un COU?

Toutes sortes de raisons peuvent mener une municipalité, un ministère ou une organisation telle qu'un service de police à ouvrir un COU.

Les intervenants peuvent notamment avoir besoin de ressources supplémentaires ou souhaiter utiliser les installations d'un COU pour se préparer à une menace émergente, comme une maladie infectieuse. Un COU peut aussi être ouvert pour gérer un événement planifié⁵.

Voici des exemples d'incidents pouvant nécessiter un COU :

- Un incident complexe qui ne peut être résolu par les voies habituelles touche plusieurs territoires ou requiert la coordination de nombreux intervenants représentant des collectivités et organisations diverses.
- On anticipe un événement à haut risque comme une inondation ou une tempête hivernale⁶.
- Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident estime que l'incident pourrait prendre de l'ampleur rapidement et même provoquer une réaction en chaîne ou requérir des ressources supplémentaires.
- Un directeur de COU, un représentant élu ou un haut fonctionnaire demande qu'un COU soit ouvert.
- Une urgence sanitaire ou un autre incident non circonscrit survient.
- Un événement est planifié.

Le SGI est aussi flexible dans un COU que sur le lieu d'un incident; il convient aussi bien à un directeur du COU fournissant seul un soutien sur le lieu qu'à une multitude de sections fonctionnelles.

7.3 Modèles de COU

Le rôle d'un COU dépend de la nature de l'intervention et de l'organisation concernée. Cette structure agit la plupart du temps en soutien à un ou plusieurs lieux d'incidents, mais il arrive qu'elle assume une charge de coordination et, plus rarement, de commandement.

Les COU n'ont pas tous la même taille ou le même type de personnel : certains sont plus petits et ont du personnel en disponibilité; d'autres sont plus grands et ont du personnel permanent. Cependant, peu importe le modèle choisi par la collectivité ou l'organisation, l'efficacité des opérations requiert une certaine formation des intervenants de même que la réalisation d'évaluations et d'exercices réguliers.

Cette section présente trois modèles de COU, tous interopérables entre eux et avec le lieu. Ultiment, le choix dépend des besoins de chaque collectivité ou organisation.

⁵ Ex. : parade des Raptors de Toronto à l'occasion du championnat de 2019.

⁶ Ex. : tempêtes de verglas de 1998 et de 2013 qui ont poussé les municipalités de l'Ontario à ouvrir des COU de manière préventive.

Dans certains cas, la structure du COU peut ressembler à celle du lieu de l'incident. C'est ce qui correspond au modèle 1 : COU émulant le lieu de l'incident. Dans celui-ci, les sections fonctionnelles sont calquées sur celles du lieu et ont le même nom (voir la [section 7.9 – Modèle 1 : COU émulant le lieu de l'incident](#)).

Il arrive aussi que le COU serve davantage à recueillir des renseignements sur la situation et à soutenir le lieu. C'est ce qui correspond au modèle 2 : COU de soutien (voir la [section 7.11 – Modèle 2 : COU de soutien](#)). Il s'agit de la structure toute désignée pour les COU qui visent principalement la collecte d'information. D'ailleurs, lorsque la transmission de renseignements est l'objectif premier d'un COU, l'agent de liaison et les intervenants sont parfois appelés à jouer un rôle central dans les opérations.

La dernière structure – le modèle 3 : COU de soutien hybride – accorde une importance accrue au soutien sur le lieu de l'incident et se compose de sections fonctionnelles ayant des noms similaires à celles du lieu (voir la [section 7.12 – Modèle 3 : COU de soutien hybride](#)).

L'utilisation du SGI est aussi recommandée aux emplacements de gestion des incidents supplémentaires. Ces derniers coordonnent et facilitent les interventions et sont généralement situés dans des endroits comme un centre d'aide aux familles et aux amis ou un centre de réception général. L'emploi du SGI dans tous les emplacements de gestion favorise l'interopérabilité et assure l'efficacité des interactions entre les différents intervenants et les collectivités et organisations qu'ils représentent.

7.4 Rôles et responsabilités standard des COU

Les COU ont des rôles et des responsabilités standard. Le directeur du COU détermine leur distribution, de même que les sections à mettre sur pied, en fonction des besoins de chaque incident.

Rôles des COU

Directeur du COU : Dans la plupart des incidents, la responsabilité principale d'un directeur du COU est de coordonner l'aide apportée (ressources et information) lors des interventions, mais il peut aussi coordonner d'autres éléments, comme les opérations de contrôle de la circulation ou de lutte contre les inondations. Dans de rares cas, le directeur du COU peut être responsable de l'intervention et prendre le rôle de **commandant du COU**.

Agent de santé et de sécurité : Ce rôle est l'équivalent de l'agent de sécurité au COU. Il veille au bien-être physique et psychologique des intervenants du COU⁷.

⁷ Lors de l'épidémie de SRAS en 2003, il a été décidé de dépister tous les nouveaux intervenants pour limiter la propagation de l'infection.

Agent de liaison : L'agent de liaison est la personne-ressource principale pour les collectivités et organisations extérieures qui participent à l'intervention, qu'il s'agisse d'un ordre de gouvernement, d'une ONG ou d'une organisation du secteur privé. L'agent de liaison conseille le directeur du COU sur toute question ayant trait au soutien externe à l'intervention, notamment les demandes d'aide.

Agent d'information sur les situations d'urgence (AISU) : Principal responsable des liaisons avec le public, l'AISU (ou son représentant) peut être déployé sur le lieu ou s'intégrer à la structure de coordination et de commandement d'un COU. C'est lui qui breffe le directeur du COU et les autres intervenants sur les questions de communications au public. À noter que la gestion de l'information interne est la responsabilité de tous les intervenants, mais surtout de la Section de la planification dans un COU émulant le lieu de l'incident. En cas d'intervention importante requérant une communication accrue, est parfois mise sur pied une Section de la gestion de l'information publique ayant l'AISU pour chef (voir la [section 7.10 – Section de la gestion de l'information publique du COU \(dirigée par l'AISU\)](#)).

Secrétaire : Les secrétaires ont pour tâche principale de tenir un registre des incidents. Ils prennent des notes tout au long de l'intervention, notamment lors des réunions et des téléconférences, et doivent consigner les activités, les ententes et les événements principaux ainsi que toute autre question pouvant avoir une portée juridique. Dans de nombreuses organisations telles que les services de police, le secrétaire demeure en tout temps avec le commandant des opérations sur le lieu de l'incident, prenant des notes pendant les réunions de commandement et mettant par écrit les décisions. À noter que la tenue des registres demeure une responsabilité collective et que tous les intervenants doivent prendre des notes.

Autres rôles

Scientifique ou spécialiste technique : Pouvant faire partie de la structure de coordination et de commandement, le scientifique ou le spécialiste technique donne son avis d'expert, supervise diverses activités et recommande des mesures de protection ou d'atténuation au besoin. Si la situation le requiert, une Section des services scientifiques et techniques peut aussi être mise sur pied.

Directeur suppléant du COU : En l'absence d'un directeur du COU, le directeur suppléant peut gérer une fonction ou coordonner les tâches. Dans certains cas, il peut aussi remplacer un directeur du COU occupé par d'autres responsabilités (ex. : breffage des représentants élus et des hauts fonctionnaires).

Adjoint du directeur du COU : Sa principale responsabilité est d'appuyer le directeur du COU dans son travail. L'adjoint de direction coordonne souvent le breffage des représentants élus et des hauts fonctionnaires, s'occupant notamment de gérer la correspondance et de préparer les dossiers de présentation et les autres documents nécessaires.

Conseiller juridique : Le conseiller juridique fournit des conseils et aide à reconnaître et à traiter les questions juridiques.

Les autres fonctions des COU sont généralement exécutées par des sections précises, dont les rôles et les responsabilités décrits plus loin (voir les sections 7.5 à 7.13).

7.5 Section des opérations du COU et variations possibles

À moins qu'un COU n'ait une charge de commandement, la Section des opérations ne s'occupe d'aucune activité tactique directement liée à l'intervention; cette responsabilité appartient à l'équipe des opérations sur le lieu de l'incident.

La Section des opérations peut apporter son soutien à une intervention ou coordonner directement certains aspects de l'incident. Si la Section compte plus d'une personne, son chef doit organiser les activités de sorte à répondre aux besoins créés par l'incident et à assurer une utilisation efficace des ressources. La Section devrait comporter des intervenants appartenant aux autres collectivités et organisations qui participent à l'intervention.

Le SGI propose trois modèles de COU, à considérer selon les capacités des collectivités et des organisations et selon les besoins (voir les sections 7.9 à 7.12) :

- Le modèle 1 emploie une Section des opérations émulant le lieu de l'incident pour assurer le soutien des opérations sur le lieu et la communication et la coordination avec ce dernier.
- Le modèle 2 introduit la Section de l'actualisation de l'information sur la situation, qui combine les responsabilités de la Section des opérations et de l'unité d'information sur la situation.
- Le modèle 3 introduit la Section de la vigilance opérationnelle, qui combine les responsabilités de la Section des opérations et de l'unité d'information sur la situation.

Peu importe le modèle choisi, la Section des opérations doit se coordonner avec les autres COU et les organisations d'intervention tout au long du cycle de planification, notamment en prenant part à des réunions, à des téléconférences et à d'autres activités de suivi régulier. En outre, elle est parfois appelée à collaborer avec la Section de la logistique pour mobiliser des ressources sur le lieu, ou avec la Section de la planification pour établir des plans à court terme.

Les principales responsabilités de la Section des opérations sont les suivantes :

- Voir aux activités quotidiennes de soutien et de coordination du COU, au nom du directeur du COU.
- Communiquer avec le directeur du COU et les autres sections fonctionnelles pour les tenir au courant de la situation.

- Contribuer à l'élaboration du plan d'action en cas d'incident, y compris au choix des objectifs, des stratégies et des tactiques.
- Mettre en œuvre le PAI et effectuer les modifications nécessaires à mesure que la situation évolue.
 - Il appartient au chef de la Section des opérations de déterminer si une modification doit être approuvée par le directeur du COU.
- Gérer l'utilisation des ressources déployées pour un incident.

Si un incident fait beaucoup de victimes, la Section des opérations du COU pourrait devoir se doter d'une branche de services aux victimes ou de services sociaux urgence.

7.6 Section de la planification du COU

La Section de la planification du COU gère l'établissement du plan d'action en cas d'incident, la planification à long terme et la planification d'urgence. Selon le modèle de COU choisi, elle peut aussi être responsable de l'actualisation de l'information sur la situation. Sa fonction peut être exécutée par un directeur du COU, un chef de la Section de la planification ou une Section de la planification complète, selon la taille de l'organisation d'intervention et la nature de l'incident.

À noter que, contrairement au lieu, l'unité d'information sur la situation ne fait pas systématiquement partie de la Section de la planification. Notamment, dans le modèle 2, la Section de l'actualisation de l'information sur la situation s'acquitte des tâches de l'unité, en sus de sa responsabilité de tenir l'équipe au courant. Dans le modèle 3, c'est la Section de la vigilance opérationnelle qui prend ces tâches en charge. Dans tous les cas, l'actualisation de l'information doit avoir un responsable bien identifié, car elle demeure essentielle à l'efficacité de toute intervention.

Planification

La Section de la planification du COU a trois fonctions principales : l'établissement d'un plan d'action en cas d'incident, la planification à long terme et la planification d'urgence.

Priorité absolue de la Section, l'**établissement d'un plan d'action en cas d'incident** comprend les éléments suivants :

- Collaborer avec les autres sections fonctionnelles et le directeur du COU pour élaborer un PAI définissant les objectifs, les stratégies et les tactiques d'intervention de la prochaine phase opérationnelle.
- Produire et diffuser une version écrite du plan d'action en cas d'incident.

La **planification à long terme** est un travail continuels requérant les actions suivantes :

- Consulter les autres sections fonctionnelles et le directeur du COU et mettre à profit les plans existants (ex. : plan d'intervention d'urgence).
- Examiner divers problèmes et besoins en ressources susceptibles de survenir après la phase opérationnelle en cours, selon la situation et les risques actuels.
- Établir des plans pour les activités d'intervention dépassant la portée du PAI actuel.
- Planifier, le temps venu, la transition de l'intervention au processus de rétablissement et la démobilisation qui l'accompagne (voir la [section 8 – Démobilisation](#)).

La **planification d'urgence** est un aspect important de la préparation, tant avant que pendant un incident. Elle nécessite la mesure suivante :

- Créer des plans tenant compte des risques et des résultats associés aux éventualités les plus optimistes et les plus pessimistes, de sorte à améliorer la préparation aux incidents futurs.

Unité d'information sur la situation et gestion de l'information

La Section de la planification du COU assume parfois une fonction de gestion de l'information, lorsqu'elle comprend une unité d'information sur la situation. Cette dernière tient les intervenants au courant des développements, assure la tenue des registres et veille aux tâches suivantes :

- Collecter, vérifier, analyser et transmettre les données sur l'incident.
- Faire circuler des rapports de situation et mettre à la disposition des intervenants les dernières informations disponibles.
- Gérer les documents et les registres relatifs à l'incident.

7.7 Section de la logistique du COU

La Section de la logistique du COU trouve, mobilise et gère les ressources de soutien à l'intervention. Selon le modèle 2, les responsabilités décrites dans la présente section sont renvoyées à la Section des ressources et du soutien opérationnel.

Il appartient à la Section de la logistique de répondre aux besoins en équipement, en fournitures, en nourriture, etc. du COU, des emplacements de gestion des incidents supplémentaires et de leur personnel.

Un lieu d'incident ou un COU peut notamment avoir besoin des ressources suivantes :

- Personnel
- Équipement
- Fournitures
- Services

- Installations
- Soutien aux télécommunications et aux TI
- Transport
- Services médicaux aux intervenants

Voici les responsabilités principales de la Section de la logistique du COU :

- Commander, recevoir, stocker et tenir en réserve les ressources nécessaires (ex. : fournitures et personnel).
- Aménager, entretenir et démobiliser les installations comme le COU et les emplacements de gestion des incidents supplémentaires.
- Organiser les transports.
- Installer, entretenir et contrôler l'équipement de télécommunications et informatique.
- Assurer des soins médicaux aux intervenants.
- Planifier les repas.

La Section de la logistique du COU travaille souvent en étroite collaboration avec la Section des finances et de l'administration du COU, pour coordonner l'acquisition, le suivi et le paiement des ressources ainsi que la tenue de registres.

7.8 Section des finances et de l'administration du COU

Dans le modèle 2, les responsabilités décrites dans cette section sont partagées par la Section des ressources et du soutien opérationnel et la Section de soutien au COU, comme mentionné dans la [section 7.11 – Modèle 2 : COU de soutien](#). Dans le modèle 3, elles reviennent à la Section des finances et de l'administration et du soutien du COU.

Les tâches principales de la Section des finances et de l'administration du COU sont les suivantes :

- Gérer les questions financières (ex. : baux, contrats de fournisseurs).
- Comptabiliser et déclarer les coûts.
- Recommander des façons d'économiser.
- Gérer les bases de données administratives.
- Faire le suivi des feuilles de temps des intervenants et des autres ressources.
- Consigner, analyser et déclarer toutes les indemnités pour dommages matériels ou blessures.
- Faire le suivi des ententes d'aide mutuelle et de leurs coûts.
- Faire le suivi des ententes d'aide pour la reprise après une catastrophe et de leurs coûts.
- Faire le suivi des collectes de fonds (s'il y a lieu).

Les contrats de fournisseurs et les ententes d'aide mutuelle devraient être négociés à l'avance pour éviter les pénuries de ressources et les dépassements de budget pendant les incidents.

7.9 Modèle 1 : COU émulant le lieu de l'incident

Il se peut que les organisations d'intervention qui connaissent déjà le fonctionnement du SGI sur le lieu de l'incident privilégient une structure de COU qui s'y apparente; c'est ce que propose le modèle 1. Certaines collectivités ou organisations modifient parfois les titres et les sections en fonction de leurs besoins, mais il est important de former les intervenants à reconnaître les titres standard pour assurer l'efficacité des communications entre les organisations d'intervention.

Lorsqu'un COU dirige une intervention, il arrive que le titre de directeur du COU soit remplacé par celui de commandant du COU.

Figure 3 : Modèle 1 – COU émulant le lieu de l'incident



Les fonctions des diverses sections sont les mêmes que sur le lieu de l'incident, ce qui peut être utile lorsqu'un COU coordonne ou commande les activités d'intervention. Cette structure est aussi avantageuse pour les COU travaillant en soutien aux opérations sur le lieu.

7.10 Section de la gestion de l'information publique du COU (dirigée par l'AIU)

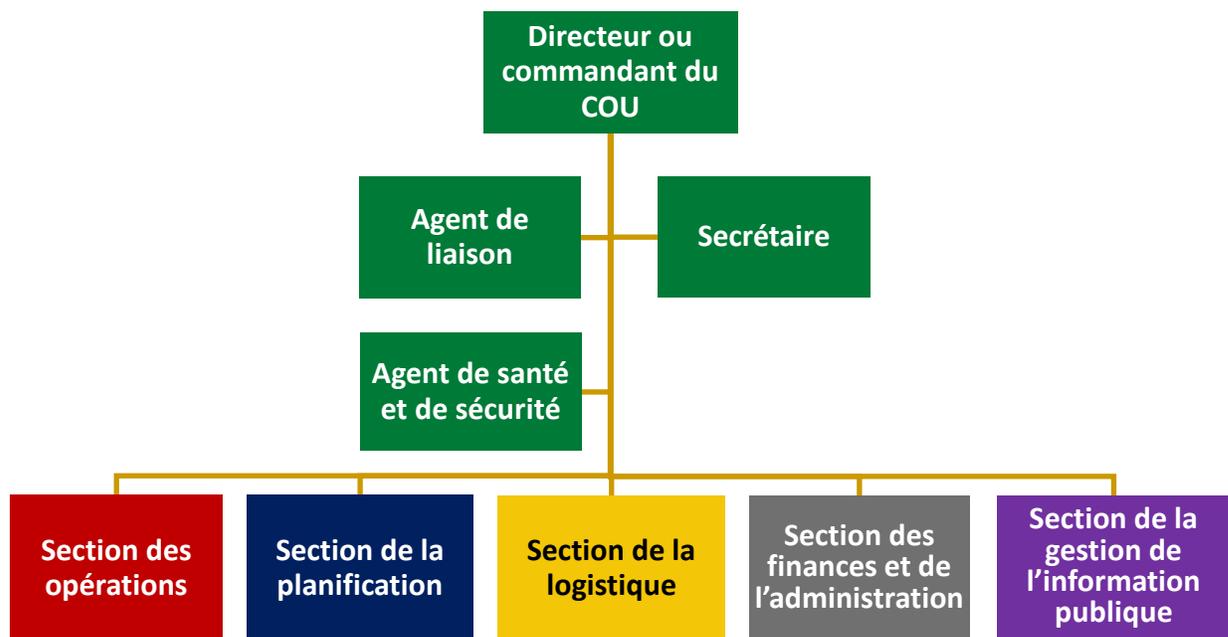
Si certaines interventions ne requièrent qu'un seul AIU, d'autres appellent la mise sur pied d'une section et d'une équipe entières. De plus, certaines collectivités et organisations conservent l'AIU dans l'équipe de coordination et de commandement même lorsqu'il possède sa propre équipe de subordonnés, tandis que d'autres préfèrent le nommer chef de la Section de la gestion de l'information publique.

Voici d'ailleurs les principales responsabilités de cette dernière :

- Préparer et envoyer des documents informatifs, des avertissements et des alertes au public.
- Surveiller les réactions des médias et du public.

- Servir de point de liaison pour toutes les activités médiatiques (ex. : points de presse).
- Rédiger des messages aux médias pour le PAI et préparer toutes les communications publiques.
- Conseiller le directeur ou le commandant du COU ainsi que la Section de la gestion de l'information publique sur les questions de communication.

Figure 4 : Modèle 1 – COU émulant le lieu de l'incident avec une Section de la gestion de l'information publique



Il importe que les équipes disposent des ressources nécessaires pour communiquer efficacement avec les médias en ce qui a trait aux incidents et aux interventions; la gestion de l'information publique est une fonction essentielle dans toutes les situations.

Communications pendant les incidents complexes

Lors d'incidents complexes, les communications avec le public jouent un rôle central dans les efforts d'intervention. Le besoin de coordination et de collaboration est proportionnel au nombre d'organisations participant à l'intervention ainsi qu'à la complexité de l'incident.

La coordination des communications est absolument cruciale, si bien qu'il est parfois avisé d'établir un centre commun d'information sur les situations d'urgence (CCISU) lors d'incidents complexes.

À noter que le processus d'approbation pour les incidents complexes varie parfois, ce qui peut ralentir les communications. Ainsi, pour assurer leur efficacité, il vaut mieux faire préapprouver les messages et définir des stratégies collaboratives au préalable.

Quand employer une Section de la gestion de l'information publique?

Les incidents chaotiques ou complexes requièrent souvent des communications rapides sur toutes sortes de sujets et sous toutes les formes – des publications sur les réseaux sociaux aux bulletins

de nouvelles télévisés. Dans de telles circonstances, un agent d'information sur les situations d'urgence (AISU) peut décider d'établir une Section de la gestion de l'information publique pour gérer les demandes de renseignements.

7.11 Modèle 2 : COU de soutien

Le modèle 2 fonctionne bien pour les COU n'ayant pas de responsabilités tactiques opérationnelles. Certains COU assument uniquement des fonctions de soutien, notamment vis-à-vis de l'information, de la planification et des ressources; ce sont ceux que vise le modèle 2.

La structure de COU de soutien met en valeur le rôle important de nombreux COU : tenir les représentants élus et les hauts fonctionnaires au courant de la situation. En effet, l'efficacité des communications entre ceux-ci et les intervenants est déterminante pour la réussite d'une intervention.

Dans certains cas, plusieurs modèles peuvent être combinés. Par exemple, un COU peut choisir d'employer le modèle 2, mais de remplacer la Section des ressources et du soutien opérationnel par la Section de la logistique du modèle 1. L'important est de s'assurer que le personnel comprend bien le rôle de chaque section fonctionnelle et que tous savent qui est responsable de l'actualisation de l'information.

Les rôles et les responsabilités du personnel de coordination et de commandement sont les mêmes pour les trois modèles de COU.

Figure 5 : Modèle 2 – COU de soutien

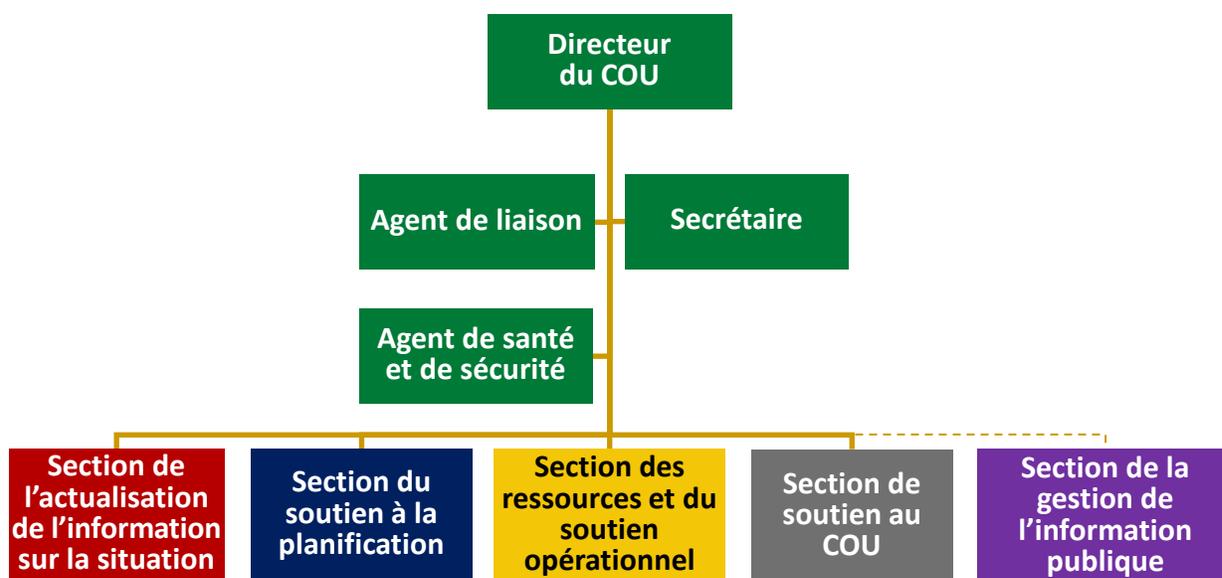


Dans le modèle 2, il devient évident que l'actualisation de l'information sur la situation est une fonction essentielle pour tous les COU, qu'elle soit confiée à la Section de la planification (modèle 1) ou ait sa propre section.

Sections d'un COU de soutien

- **Section de l'actualisation de l'information sur la situation** : Section assurant la transmission des renseignements sur la situation et le suivi de l'information, notamment en communiquant avec la Section des opérations sur le lieu de l'incident. Elle comprend l'unité d'information sur la situation, qui fait partie de la Section de la planification dans le cas d'un COU du modèle 1. L'unité transmet l'information à la Section de la planification et aux intervenants au moyen de rapports de situation.
- **Section des ressources et du soutien opérationnel** : Section combinant les fonctions de soutien des ressources de la Section des opérations et de la Section de la logistique, qui s'occupe de la totalité de l'approvisionnement, des commandes et du suivi des ressources, y compris des fonctions financières et administratives y afférant.
- **Section du soutien à la planification** : Section qui s'occupe des plans d'urgence et de démobilisation et des plans à long terme, sans être responsable de l'actualisation de l'information situationnelle et de la gestion de l'information.
- **Section de soutien au COU** : Section qui fournit des ressources et de l'aide au COU et à son personnel, notamment pour les fonctions financières et administratives directement liées au COU.
- **Agent d'information sur les situations d'urgence (AISU)** : Lorsqu'un incident suscite une forte demande d'information, il est parfois nécessaire de créer une Section de la gestion de l'information publique (voir la figure 6 plus loin) ayant l'AISU pour chef. Cette section devient alors responsable des communications publiques concernant l'incident et l'intervention.

Figure 6 : Modèle 2 – COU de soutien avec ou sans Section de la gestion de l'information publique

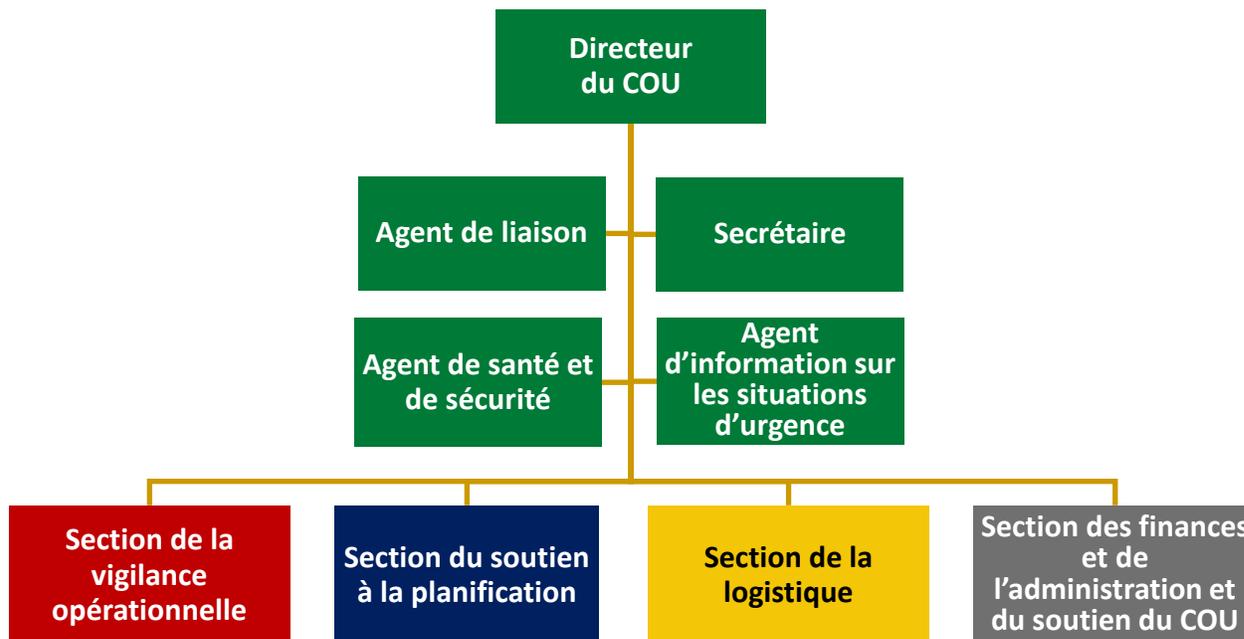


Lorsqu'un incident suscite une forte demande d'information, il est parfois nécessaire de créer une Section de la gestion de l'information publique.

7.12 Modèle 3 : COU de soutien hybride

Le modèle du COU de soutien hybride combine certains éléments du COU émulant le lieu de l'incident et du COU de soutien. Elle utilise la terminologie standard, mais comporte de légères modifications pour mieux refléter les fonctions de soutien et d'actualisation de l'information qui sont au cœur des activités de nombreux COU.

Figure 7 : Modèle 3 – COU de soutien hybride



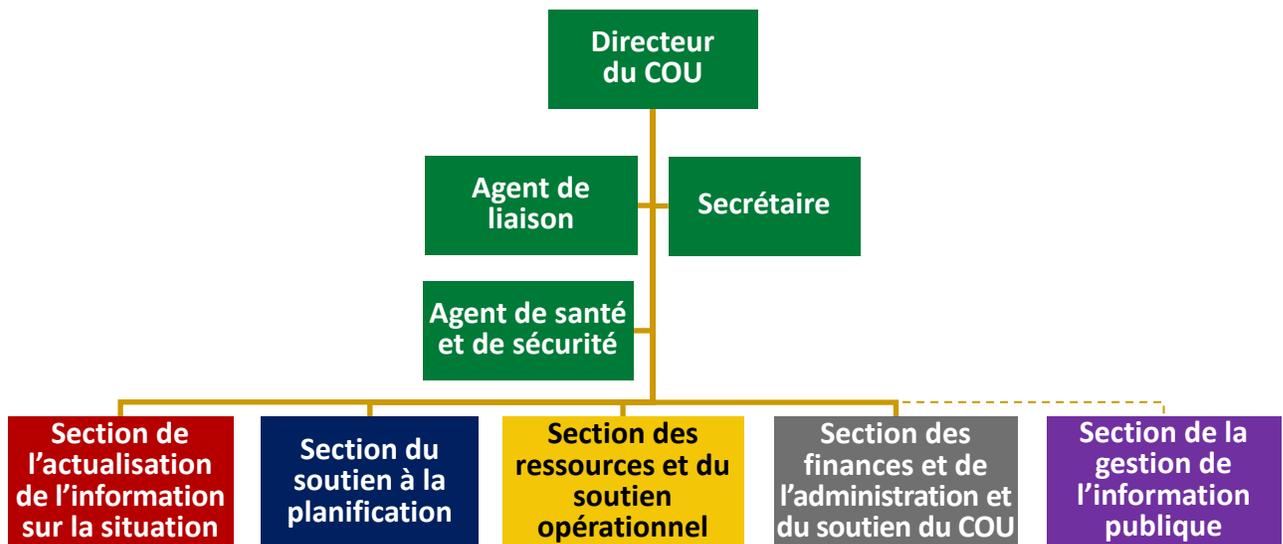
Le COU de soutien hybride facilite l'exécution des fonctions de soutien et d'actualisation de l'information.

Sections d'un COU de soutien hybride

- **Section de la vigilance opérationnelle** : Section comprenant l'unité d'information sur la situation. Elle actualise les connaissances sur la situation actuelle et assure le suivi de l'information, notamment en communiquant avec la Section des opérations qui se trouve sur le site. Cette section s'occupe de produire les rapports de situation et transmet l'information situationnelle pertinente à la Section du soutien à la planification. La Section de la vigilance opérationnelle peut aussi fournir de l'information, de l'aide et des conseils à la Section des opérations sur place.
- **Section du soutien logistique** : Section combinant les fonctions de soutien des ressources de la Section des opérations et de la Section de la logistique, qui s'occupe de la totalité de l'approvisionnement, des commandes et du suivi des ressources.
- **Section du soutien à la planification** : Section qui s'occupe des plans d'urgence et de démobilisation et des plans à long terme.

- **Section des finances et de l'administration et du soutien du COU** : Section qui fournit des ressources et de l'aide au COU et à son personnel, notamment pour les fonctions financières et administratives directement liées au site et au COU.
- **Agent d'information sur les situations d'urgence (AISU)** : Lorsqu'un incident suscite une forte demande d'information, il est parfois nécessaire de créer une Section de la gestion de l'information publique ayant l'AISU pour chef. Cette section devient alors responsable des communications publiques concernant l'incident et l'intervention.

Figure 8 : Modèle 3 – COU de soutien hybride avec ou sans Section de la gestion de l'information publique

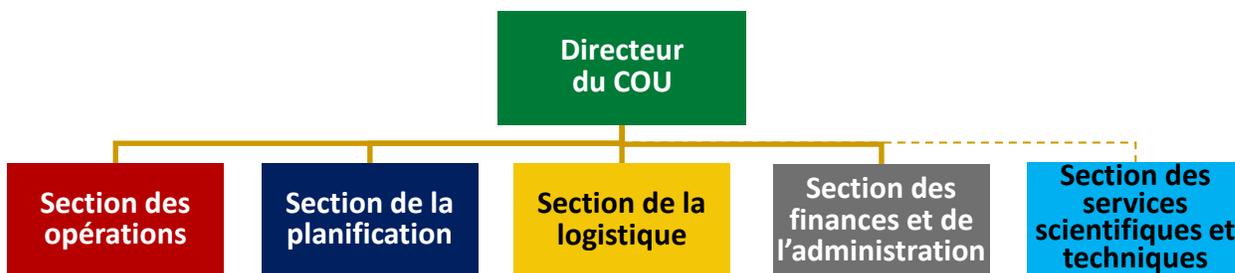


Lorsqu'un incident suscite une forte demande d'information, il est parfois nécessaire de créer une Section de la gestion de l'information publique.

7.13 Section des services scientifiques et techniques

Lors de certains incidents, comme un incident nucléaire, il peut être nécessaire de créer la Section des services scientifiques et techniques, dirigée par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou un directeur du COU. Cette section travaille alors en étroite collaboration avec la Section des opérations et la Section de la planification, pour assurer la diffusion de toute l'information nécessaire.

Figure 9 : Modèle 1 avec ou sans Section des services scientifiques et techniques



Une Section des services scientifiques et techniques peut être mise sur pied lorsqu'une intervention demande une surveillance scientifique ou technique continue, comprenant par exemple la surveillance ou le prélèvement d'échantillons sur le terrain.

Voici les principales responsabilités d'une Section des services scientifiques et techniques :

- Assurer une surveillance scientifique et technique continue.
- Assurer la surveillance sur le terrain.
- Réaliser des prélèvements sur le terrain (s'il y a lieu).
- Analyser et évaluer les données scientifiques et techniques.
- Assurer le suivi et la transmission des données et des prévisions météorologiques.
- Formuler des recommandations concernant les mesures d'atténuation, de protection et de décontamination.
- S'acquitter de tâches diverses, selon les besoins.

7.14 Autres fonctions du SGI exécutables dans un COU

Un COU peut avoir à activer des fonctions supplémentaires du SGI, notamment les suivantes :

- Renseignement
- Enquêtes
- Services sociaux d'urgence
- Continuité des opérations

Ces fonctions sont définies à la [section 3.3 – Fonctions supplémentaires du SGI](#). Elles peuvent être exécutées par des sections fonctionnelles existantes ou requérir leur propre section, pour des raisons opérationnelles.

8 Démobilisation

Sitôt qu'une ressource n'est plus nécessaire, le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou un directeur du COU peut la retourner ou la démobiliser. Une fois les objectifs d'intervention atteints, tous les intervenants et toutes les ressources peuvent être libérés; c'est ce que l'on appelle la démobilisation.

Voici ce que devrait comprendre le processus de démobilisation :

- Libération des intervenants et des ressources à mesure que la situation le permet.
- Respect de la procédure officielle de vérification.
- Examen d'éventuels problèmes de santé physique ou mentale et de sécurité, particulièrement en ce qui a trait :
 - au besoin de libérer en priorité les intervenants qui ont travaillé le plus longtemps ou se sont acquittés de tâches exténuantes;
 - aux soutiens formels et informels dont pourraient avoir besoin les intervenants ayant vécu un traumatisme ou un stress important.
- Retour de toutes les pièces d'équipement aux organisations qui les ont fournies.
- Préservation des registres, des données et des rapports finaux aux fins de consultation ultérieure.
- Planification du transfert des activités de rétablissement (si possible).

À noter que la démobilisation ne prend pas fin une fois le personnel et les autres ressources libérés. Il importe d'effectuer un examen après action (les « leçons retenues ») pour assurer l'amélioration des processus.

La démobilisation devrait aussi inclure les activités suivantes :

1. Séance de rétroaction immédiate ou de compte rendu
 - Séance de rétroaction immédiate :
 - Réunion informelle avec tout le personnel participant
 - Tenue immédiatement après la fin de l'intervention
 - Séance de compte rendu :
 - Réunion généralement tenue en personne visant à recueillir les commentaires du personnel d'intervention
 - Souvent plus structurée et plus longue qu'une séance de rétroaction immédiate
 - Permettre aux intervenants concernés de fournir leurs commentaires en personne ou par écrit
 - Idéalement organisée alors que les événements sont encore récents, mais pas forcément immédiatement après l'incident

2. Examen après action
 - Évaluation et consignation de l'efficacité des diverses activités d'intervention
 - Production d'un rapport contenant des recommandations tangibles visant l'amélioration des processus
3. Plans d'amélioration pour les incidents futurs
 - Mise en œuvre des pratiques exemplaires et des recommandations de l'examen après action pour améliorer la gestion des incidents

Désactivation

Une fois que le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou un directeur du COU a démobilisé toutes les ressources, le processus de désactivation s'entame. C'est l'étape de fin de l'intervention et de retour à la normale.

Annexe A – Glossaire

actualisation de l'information sur la situation : Il revient généralement à l'unité d'information sur la situation de la Section de la planification de veiller à l'actualisation et à la transmission des renseignements sur la situation. Dans certains COU, elle peut constituer une section à part ou faire partie de la Section des opérations.

adjoint : Personne pleinement qualifiée à qui, en l'absence d'un supérieur, on peut déléguer le pouvoir de gérer des fonctions ou de coordonner les tâches. Dans certains cas, cette personne peut prendre la relève de son supérieur. Elle doit donc être pleinement qualifiée pour occuper ce poste. Des adjoints peuvent être affectés au commandant des opérations sur le lieu de l'incident, à l'état-major général ou ailleurs, au besoin.

agent d'information sur les situations d'urgence (AISU) : Personne chargée des communications au public et de la coordination de l'équipe des communications lors d'un incident. Lors d'incidents importants ou complexes, la fonction de gestion de l'information publique peut relever de la Section de la gestion de l'information publique, et l'AISU peut agir à titre de chef de section. L'information réglementaire sur l'agent d'information sur les situations d'urgence se trouve dans le Règlement de l'Ontario 380/04 : Normes, pris en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence, L.R.O. 1990, ch. E.9.*

agent de liaison : Personne-ressource principale pour les collectivités et organisations extérieures qui participent à l'intervention. Relevant directement du commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou du directeur du COU, elle le conseille sur toute question ayant trait au soutien externe à l'intervention, notamment les demandes d'aide.

agent de santé et de sécurité : Équivalent de l'agent de sécurité au COU. Il veille au bien-être physique et psychologique des intervenants du COU.

agent de sécurité : Personne qui surveille les conditions de sécurité et élabore des mesures de sécurité lors d'un incident. Il évalue l'information sur les risques présents lors d'un incident et la communique, et est présent sur le lieu de l'incident pour contribuer à l'exécution de la partie sur la sécurité du PAI ou du plan médical en cas d'incident (ou les deux), selon les besoins. Il donne des conseils au commandant des opérations sur le lieu de l'incident (ou au commandement unifié) sur des questions relatives à la santé et la sécurité des intervenants. Il a le pouvoir de modifier, d'interrompre ou d'arrêter toute activité jugée dangereuse pour protéger les intervenants.

base : Emplacement où le personnel coordonne les ressources logistiques et les fonctions administratives lors d'un incident. Il n'y a qu'une base par incident. L'équipement et les ressources de la base ne sont pas utilisés, soit parce qu'ils n'ont pas encore été affectés, soit parce qu'ils sont hors service. La base peut se trouver au même endroit que le poste de commandement du lieu de l'incident.

camp : Installation temporaire, séparée de la base. Il peut s'avérer utile si, à la suite d'un incident, de l'aide sous forme de nourriture, d'hébergement et d'installations sanitaires est nécessaire. Il est possible d'installer plusieurs camps et de les déplacer selon les besoins.

centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) et centre commun d'information sur les situations d'urgence (CCISU) : Endroit désigné disposant de l'équipement nécessaire pour

coordonner les activités de gestion de l'information publique, notamment la transmission d'information au public et aux médias, la réception des questions du public et la surveillance. Le CCISU comprend des représentants de plusieurs collectivités et organisations pour faciliter la coordination de l'information et des messages clés.

centre de télécommunication sur le lieu de l'incident (CTI) : Avec le plan de télécommunication commun (formulaire IMS 205, Incident Telecommunications Plan [plan relatif aux télécommunications en cas d'incident] qui fait partie du PAI), permet à la coordination et au commandement de gérer les télécommunications sur le lieu de l'incident. Le CTI est créé par les ressources de commandement et de soutien ainsi que les ressources tactiques affectées à un incident. Toutes les entités participant à la gestion de l'incident doivent utiliser une terminologie commune en matière de télécommunication.

centre des opérations d'urgence (COU) : Endroit désigné où le personnel représentant les collectivités et organisations s'unit pour appuyer les démarches d'intervention et les intervenants. Lors d'incidents non circonscrits, un COU peut coordonner et commander les efforts d'intervention.

chef (aussi « chef de section ») : Personne qui s'occupe de gérer une section du système de gestion des incidents SGI (opérations; planification; logistique; finance et administration; et gestion de l'information publique, au besoin.

commandant adjoint des opérations sur le lieu de l'incident : Personne nommée par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident pour aider à la coordination et au commandement lors d'incidents. Elle peut aussi prendre les commandes d'un lieu pendant que le commandant des opérations sur le lieu de l'incident s'acquitte d'autres tâches, comme être porte-parole ou donner un compte-rendu aux représentants élus et hauts fonctionnaires.

commandant des opérations sur le lieu de l'incident (ou chef des opérations sur le lieu de l'incident) : Personne chargée de la coordination et du commandement du lieu d'incident et de l'équipe de gestion des incidents. Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident devrait représenter l'organisation d'intervention principale et avoir l'autorité nécessaire pour prendre des décisions liées au commandement.

commandement : Action d'ordonner ou de diriger en vertu d'une autorité législative, réglementaire ou déléguée.

commandement de zone : Commandement mis en place pour superviser la gestion de plusieurs lieux d'incident ou d'incidents importants ou qui s'aggravent nécessitant l'intervention de plusieurs équipes de gestion des incidents. Il est chargé de définir les objectifs généraux pour la zone attribuée et d'établir les priorités pour la distribution des ressources essentielles sur les lieux d'incident.

commandement de zone unifié : Commandement mis en place dans les rares cas où le processus décisionnel relatif à un incident nécessite l'intervention de plusieurs organisations, rendant difficile la mise en place un commandement simple. La gestion d'un incident dans un commandement de zone est partagée entre au moins deux organisations ou territoires principaux, qui partagent les mêmes objectifs, stratégies et tactiques.

commandement simple : On adopte le modèle de commandement simple lorsque la coordination et le commandement d'une intervention relèvent d'une seule organisation ou d'un seul territoire,

que ce soit par défaut, ou parce que plusieurs organisations s'entendent pour nommer une organisation principale et pour adopter ce modèle, ou encore parce qu'une organisation ou un territoire est tenu ou habilité par la loi de diriger l'intervention.

commandement unifié : Un commandement unifié est mis en place dans les rares cas où le processus décisionnel relativement à un incident nécessite l'intervention de plusieurs organisations, rendant difficile de mettre en place un commandement simple. La gestion d'un incident dans un commandement de zone est partagée entre au moins deux organisation ou territoires principaux, qui partagent les mêmes objectifs, stratégies et tactiques.

compte-rendu après action (CRAA) : Compte-rendu servant à évaluer les actions des intervenants et à formuler des recommandations aux fins d'amélioration. Le CRAA est rempli dans le cadre de la démobilisation.

compte-rendu : Discussion officielle permettant d'évaluer l'efficacité de l'exercice, de tirer des leçons de l'expérience vécue et de déterminer comment s'est déroulé le processus de gestion de l'incident. Une personne en position d'autorité devrait animer la discussion, et les conclusions devraient se trouver dans le compte-rendu après action.

continuité des opérations : Fait d'assurer le bon déroulement des opérations quotidiennes de l'organisme. Dans certains cas, il peut être nécessaire de coordonner étroitement ces dernières avec l'intervention en général.

coordination : Processus d'organisation des collectivités, des organismes et des ressources en vue d'assurer l'efficacité des interventions.

directeur du COU, commandant du COU : Coordonne l'aide apportée (ressources et information) lors des interventions en cas d'incident. Dans de rares cas, le directeur du COU peut être responsable de l'intervention et prendre le rôle de commandant du COU.

direction : Niveau de responsabilité fonctionnelle ou géographique pour les principaux aspects des opérations relatives à un incident. Elle relève d'une section.

division : Subdivision du lieu de l'incident en zones opérationnelles géographiques. Des divisions sont créées lorsque l'ampleur des ressources dépasse l'étendue des responsabilités que le chef de la Section des opérations peut raisonnablement gérer. Dans la hiérarchie du système de gestion des incidents, une division est située entre la direction et les ressources de la Section des opérations.

enquête : Fonction supplémentaire de recherche, de collecte, de traitement, d'établissement d'une chaîne de possession, de protection, d'analyse et de consignation des éléments de preuve. Cette fonction sert aussi à déterminer la source ou la cause d'un incident dans le but de limiter ses répercussions et d'éviter que des situations similaires se reproduisent. Au besoin, il peut s'agir d'identifier, d'appréhender et de poursuivre les auteurs d'infractions réglementaires et d'activités criminelles en lien avec un incident.

enregistrement : Processus selon lequel les ressources se présentent pour la première fois sur le lieu d'un incident.

entente d'assistance mutuelle et entente d'aide mutuelle : Entente écrite conclue entre des parties qui s'aideront mutuellement, sur demande, en fournissant du personnel, du matériel ou de l'expertise selon les modalités prévues. Une entente entre des services d'urgence (il peut s'agir de

services d'urgence du secteur privé, le cas échéant) est une « entente d'assistance mutuelle », tandis qu'une entente entre des territoires de compétence est une « entente d'aide mutuelle ».

équipe de gestion des incidents (EGI) : Équipe composée des personnes responsables de l'incident et du personnel qui travaille avec elles pour gérer l'incident. Au besoin, elle fournit des connaissances, des compétences et des conseils spécialisés. Les rôles et les responsabilités de l'EGI pourraient différer de ceux de la structure organisationnelle ordinaire des organismes.

état-major général : Groupe composé de membres du personnel de gestion des incidents organisés selon leurs fonctions, relevant directement du commandant des opérations sur le lieu de l'incident (sur le site) ou du directeur du COU (dans un COU). L'état-major général se compose généralement du chef de la Section des opérations, du chef de la Section de la planification, du chef de la Section de la logistique et du chef de la Section des finances et de l'administration. Il pourrait aussi comprendre l'agent d'information sur les situations d'urgence s'il agit comme chef de la Section de la gestion de l'information publique.

étendue des responsabilités : Correspond au nombre de personnes ou d'équipes qu'une seule personne peut gérer. Le meilleur ratio est de trois à sept par responsable. Dans un COU ou un emplacement de gestion des incidents supplémentaire, il se peut que plus de ressources relèvent d'un même responsable, tant que ça ne compromet pas l'efficacité de la gestion.

événement planifié : Activité prévue non liée à une situation d'urgence. Le SGI peut servir de système de gestion pour un large éventail d'événements (ex. : défilés, concerts événements sportifs).

fonction : Ensemble de tâches et de responsabilités. Les fonctions communes à tous les incidents sont les suivantes : coordination et commandement, opérations, planification, logistique, finance et administration, et gestion de l'information publique. Pour certains incidents, des fonctions supplémentaires sont nécessaires (ex. : renseignement, enquêtes, fonctions scientifique et technique, services sociaux d'urgence, continuité des opérations). On peut envisager d'autres fonctions selon la nature de l'incident.

gestion des ressources : Méthode utilisée pour déterminer les ressources disponibles à tous les niveaux afin de permettre un accès facile et rapide aux ressources nécessaires à la préparation, à l'intervention et au rétablissement en cas d'incident. Les ententes d'assistance mutuelle et d'aide mutuelle en font partie.

groupe de maîtrise des situations d'urgence (GMSU) : Groupe, composé notamment de cadres supérieurs, de membres du personnel d'une organisation et d'autres personnes, chargé de diriger l'intervention de l'organisation en situation d'urgence, notamment la mise en œuvre du plan d'intervention et des mesures d'urgence. Il peut ne faire partie d'un COU et participer à la coordination pluriorganisationnelle qu'en cas de besoin, pour offrir conseils et orientation stratégique spécialisés. L'information réglementaire sur le groupe de maîtrise des situations d'urgence (GMSU) se trouve dans le Règlement de l'Ontario 380/04 : Normes, pris en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, ch. E.9.

groupe de travail : Toute combinaison de ressources rassemblées pour appuyer une mission précise ou un besoin opérationnel. Toutes les ressources au sein d'un groupe de travail doivent relever d'un chef désigné et utiliser un système de communication commun.

image commune de la situation opérationnelle : Portrait d'une situation en fonction de l'information la plus récente, commune à tous les intervenants et organisations d'intervention.

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

incident complexe : Type d'incident dont plusieurs facteurs ne peuvent être analysés ou compris aisément. Il peut s'agir d'incidents prolongés, de grande envergure ou mettant en cause de multiples territoires de compétence.

incident important : Incident d'abord géré par une organisation, qui s'aggrave au point de devoir l'être par plusieurs; il faut alors étendre la structure de gestion des incidents pour permettre aux organisations d'intervention supplémentaires de collaborer à la réalisation d'objectifs communs relatifs à l'incident.

incident mineur (une seule organisation) : Lorsque l'intervention relève d'une seule organisation, il y a une seule chaîne de commandement simple, et les ressources (humaines et matérielles) correspondent à celles de l'organisation. Un minimum de ressources suffit.

incident relevant de multiples autorités : Incident exigeant des mesures de divers organismes, chacun ayant le pouvoir et la responsabilité d'en gérer certains aspects. Dans de rares cas, ces incidents peuvent être gérés par un commandement unifié.

intervenant : Toute personne qui participe à une intervention en cas d'incident : ambulanciers paramédicaux, policiers ou pompiers, personnel des travaux publics, des offices régionaux de protection de la nature et des COU. Le personnel d'organisations non gouvernementales et du secteur privé peut aussi intervenir.

intervention : Ensemble d'activités servant à contrer les répercussions directes et à court terme d'un incident. Une intervention comprend des mesures immédiates visant à sauver des vies, à protéger des biens et à répondre aux besoins humains fondamentaux. Elle comprend également l'exécution de plans d'urgence et d'activités d'atténuation conçus pour limiter les décès, les blessures, les dommages matériels et d'autres dénouements défavorables.

lieu : Endroit où un incident se produit ou s'est produit (ex. : lieu d'un incendie ou d'un accident lors du transport de matières dangereuses). Certains incidents, comme les tempêtes de verglas et les urgences sanitaires, ne sont pas circonscrits à un lieu unique.

mobilisation : Procédures et processus utilisés par toutes les collectivités et organisations pour activer, rassembler et transporter toutes les ressources nécessaires à l'intervention ou au soutien en cas d'incident.

objectifs relatifs à l'incident : Énoncés qui guident et orientent le choix de stratégies appropriées pour la gestion d'un incident et la répartition tactique des ressources. Ces objectifs devraient être fondés sur des prévisions réalistes quant à ce qui peut être accompli lorsque toutes les ressources affectées sont déployées efficacement. Les objectifs relatifs à l'incident doivent être réalisables et mesurables, bien qu'assez souples pour permettre l'adoption d'autres solutions stratégiques et tactiques.

organisation non gouvernementale (ONG) : Entité dont les membres ont des intérêts communs, qui n'est pas créée par un gouvernement, mais qui peut collaborer avec les gouvernements. La

Croix-Rouge canadienne, l'Ambulance Saint-Jean et les organismes de bienfaisance religieux comme l'Armée du Salut et la Bourse du Samaritain en sont des exemples.

organisme de soutien : Organisme offrant des services de soutien à celui qui a la responsabilité directe de la gestion d'un incident, mais n'offrant aucun apport ou soutien direct. Aussi appelé « organisme prêtant assistance ».

organisme prêtant assistance : Organisme fournissant du personnel, des services ou d'autres ressources à l'organisme directement responsable de la gestion de l'incident. Aussi appelé « organisme de soutien ».

personnel de la coordination et du commandement : Personnel qui relève directement du commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou du directeur du COU. Il peut s'agir d'un agent d'information sur les situations d'urgence, d'un agent de sécurité, d'un agent de liaison ou autre, au besoin.

phase opérationnelle : Temps prévu pour l'exécution d'un ensemble donné d'actions opérationnelles précisées dans le PAI. La durée des phases opérationnelles peut varier, bien qu'elle ne dépasse habituellement pas 24 heures.

plan d'action en cas d'incident (PAI) : Plan sous forme verbale ou écrite décrivant la façon de gérer un incident. Il comprend des objectifs, des stratégies et des tactiques. Lors d'un incident simple, ceux-ci peuvent être déterminés par le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou le directeur du COU. Le PAI écrit, préparé par la Section de la planification, explique la façon dont les intervenants doivent collaborer et utiliser les ressources pour atteindre les objectifs d'intervention.

poste de commandement de zone (PCZ) : Emplacement à partir duquel le commandement de zone gère les multiples équipes de gestion des incidents. Il présente des caractéristiques similaires à celles d'un poste de commandement du lieu de l'incident (PCI).

poste de commandement du lieu de l'incident (PCI) : Endroit à partir duquel le commandement du lieu de l'incident supervise la gestion de l'incident. Un PCI est mis en place seulement si un incident survient ou est prévu. Il y a un seul PCI pour chaque incident ou événement prévu. Toutefois, cette installation peut être déplacée au cours de l'incident. Le PCI devrait être mis en place à l'extérieur de la zone dangereuse réelle ou potentielle, mais assez près de la zone d'incident pour en assurer efficacement la coordination et le commandement. Il se compose généralement des personnes qui assurent les fonctions de coordination et de commandement (simple ou unifié), et parfois d'autres intervenants, comme l'état-major général. Le PCI peut être installé dans un véhicule, une remorque, une tente ou un édifice.

renseignement : Fonction englobant 1) la collecte et l'examen de l'information sur l'incident; 2) la sécurité des opérations et de l'information; et 3) la gestion de l'information. Elle doit également prévenir ou empêcher les attaques ou incidents illicites. À cet effet, le personnel qui se voit assigner cette fonction ne peut discuter de l'information sensible qu'avec le commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou le directeur du COU.

ressources : Personnel, équipement, fournitures, services, installations, soutien aux télécommunications et aux TI, transport et services médicaux disponibles ou susceptibles de l'être pour être assignés aux intervenants lors d'un incident. Les ressources sont décrites par catégorie et par type et peuvent être utilisées à des fins opérationnelles ou de soutien.

ressources disponibles : Ressources (humaines ou matérielles) affectées à un incident, enregistrées et prêtes à l'emploi.

Réunion de planification : Réunion tenue au besoin avant un incident et pendant celui-ci afin de choisir les stratégies et les tactiques précises concernant les opérations de maîtrise de l'incident et la planification des services et du soutien. Pour les incidents de grande envergure, la réunion de planification constitue un élément important de l'élaboration du plan d'action en cas d'incident.

scientifique et spécialiste technique : Dans certains cas, un avis d'expert et les recommandations techniques d'un scientifique ou d'un spécialiste technique peuvent s'avérer nécessaires. Les scientifiques et spécialistes techniques peuvent avoir des responsabilités et des pouvoirs spécifiques relevant de la Section des opérations ou de la Section de la planification. Une Section des services scientifiques et techniques peut être mise sur pied au besoin.

séance de rétroaction immédiate : Les séances de rétroaction immédiate ont lieu tout de suite après un incident et permettent aux intervenants de donner leurs commentaires directement, quand les événements sont encore frais dans leur mémoire, afin de déterminer s'il y a eu des problèmes et de proposer des améliorations. Chaque section devrait tenir une telle séance, animée par son chef.

secrétaire : Personne qui prend des notes lors des réunions et des téléconférences et consigne les activités, les ententes et les événements principaux ainsi que toute autre question pouvant avoir une portée juridique tout au long d'une intervention suivant un incident.

Secteur privé : Organismes et entités ne faisant partie d'aucune structure gouvernementale. Il comprend les organismes à but lucratif ou sans but lucratif, les structures officielles et non officielles, les entreprises commerciales et industrielles et les organisations privées de bénévoles.

section : Niveau organisationnel responsable d'un domaine fonctionnel important en matière de gestion des incidents (ex. : opérations, planification, logistique, finances et administration et gestion de l'information publique). Ce niveau se trouve entre la direction et le poste de commandement du lieu de l'incident.

Section de l'actualisation de l'information sur la situation (seulement pour le modèle 2 – COU de soutien) : Section assurant la transmission des renseignements sur la situation et le suivi de l'information, notamment en communiquant avec la Section des opérations sur le lieu de l'incident. Elle comprend l'unité d'information sur la situation, qui fait partie de la Section de la planification dans le cas d'un COU émulant le lieu de l'incident. L'unité transmet l'information à la Section de la planification et aux intervenants au moyen de rapports de situation.

Section de la gestion de l'information publique : Section qui s'occupe de produire des messages et de les transmettre au public directement ou en passant par les médias. Elle suit les reportages des médias, notamment les profils de médias sociaux, et transmet l'information à la coordination et au commandement. Les intervenants qui en font partie devraient communiquer directement avec la collectivité, au besoin. La section est dirigée par l'agent d'information sur les situations d'urgence (AISU).

Section de la logistique : Section fournissant des services et du soutien en matière de personnel, de matériel, d'installations et autres ressources lors d'un incident. Son responsable est le chef de la Section de la logistique (CSL).

Section de la planification : Section qui recueille, confirme, analyse et transmet l'information situationnelle sur un incident en fonction des renseignements recueillis par les intervenants. Elle prépare aussi le PAI, ainsi que les plans d'urgence et à long terme. Elle est dirigée par le chef de la Section de la planification (CSP).

Section de la vigilance opérationnelle (seulement pour le modèle 3 – COU de soutien hybride) : Section comprenant l'unité d'information sur la situation. Elle actualise les connaissances sur la situation actuelle et assure le suivi de l'information, notamment en communiquant avec la Section des opérations qui se trouve sur le site. Cette section s'occupe de produire les rapports de situation et transmet l'information situationnelle pertinente à la Section du soutien à la planification. La Section de la vigilance opérationnelle peut aussi fournir de l'information, de l'aide et des conseils à la Section des opérations sur place.

Section de soutien au COU (seulement pour le modèle 2 – COU de soutien) : Section qui fournit des ressources et de l'aide au COU et à son personnel, notamment pour les fonctions financières et administratives directement liées au COU.

Section des finances et de l'administration : La Section des finances et de l'administration s'occupe des aspects financiers et administratifs d'un incident (paie, contrats avec les fournisseurs, suivi des coûts entraînés par l'incident). Cette section est dirigée par le chef de la Section des finances et de l'administration (CSFO).

Section des finances et de l'administration et du soutien du COU (seulement pour le modèle 3 – COU de soutien hybride) : Section qui fournit des ressources et de l'aide au COU et à son personnel, notamment pour les fonctions financières et administratives directement liées au site et au COU.

Section des opérations : Section dont le rôle est de répondre aux priorités et objectifs relatifs à l'incident figurant dans le PAI pour la coordination et le commandement. Cette section est dirigée par le chef de la Section des opérations (CSO).

Section des ressources et du soutien opérationnel (seulement pour le modèle 2 – COU de soutien) : Section combinant les fonctions de soutien des ressources de la Section des opérations et de la Section de la logistique, qui s'occupe de la totalité de l'approvisionnement, des commandes et du suivi des ressources, y compris des fonctions financières et administratives y afférant.

Section des services scientifiques et techniques : Section mise en place lors d'un incident et consacrée à la surveillance continue des problèmes d'ordre scientifique ou technique, notamment la surveillance et l'échantillonnage. Relevant directement du commandant des opérations sur le lieu de l'incident ou du directeur du COU, elle analyse et évalue les données scientifiques en vue de donner des conseils techniques spécialisés aux responsables et recommande des mesures de protection, d'atténuation et de correction.

Section du soutien à la planification (seulement pour les modèles 2 et 3) : Section qui s'occupe des plans d'urgence et de démobilisation et des plans à long terme, sans être responsable de l'actualisation de l'information situationnelle et de la gestion de l'information.

Section du soutien logistique (seulement pour le modèle 3 – COU de soutien hybride) : Section combinant les fonctions de soutien des ressources de la Section des opérations et de la Section de

la logistique, qui s'occupe de la totalité de l'approvisionnement, des commandes et du suivi des ressources.

services sociaux d'urgence : Fonction supplémentaire chargée de fournir divers services aux particuliers et aux familles touchés par des situations d'urgence ou des catastrophes et de protéger leur bien-être. Cette fonction a pour but d'aider à répondre aux besoins fondamentaux des personnes touchées, et peut notamment fournir nourriture, vêtements, logement et services personnels, d'inscription et d'information. Ces services sont offerts temporairement et à court terme, pour permettre aux personnes touchées de recevoir des soins physiques et psychologiques et des services de soutien socioéconomique.

situation d'urgence : Situation ou événement dangereux pour la population, les biens et l'environnement. La définition officielle figure dans la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence, L.R.O. 1990, ch. E.9.*

situation d'urgence locale, provinciale ou nationale : Incident complexe pouvant avoir des conséquences très importantes ou potentiellement catastrophiques pour la sécurité des personnes, les infrastructures essentielles, les biens et l'environnement. La durée de l'intervention ou de la période de rétablissement lors de ces incidents à grande échelle peut être assez longue. Une situation d'urgence locale, provinciale ou nationale peut concerner une zone géographique étendue ou ne pas se rattacher à un lieu, et avoir des conséquences qui touchent un vaste territoire géographique. Une situation d'urgence locale concerne une collectivité entière, que ce soit un village, une ville, une municipalité ou une région. Une situation d'urgence provinciale peut toucher une partie de la province ou son ensemble, et une situation d'urgence nationale, une partie du pays ou son ensemble.

territoire de compétence : Étendue d'un pouvoir ou sphère d'autorité. La compétence relative à un incident peut être politique, législative ou géographique (ex. : municipale, provinciale ou fédérale).

unité d'information sur la situation : Unité responsable d'assurer la transmission d'information sur la situation.

unité de commandement : Concept voulant que chaque membre d'un organisme relève d'une seule personne. L'objectif est d'assurer l'harmonisation des efforts déployés sous les ordres du responsable de chaque objectif.

Unité des ressources : Unité fonctionnelle chargée de consigner l'état des ressources affectées à un incident. Elle évalue également les ressources actuellement affectées à l'incident, les répercussions qu'auront les ressources d'intervention supplémentaires sur l'incident et les besoins prévus en ressources.

Unité des télécommunications : Unité organisationnelle de la Section de la logistique chargée d'offrir des services de communication sur le lieu de l'incident ou dans un COU. Elle est également chargée d'élaborer des plans pour l'utilisation de l'équipement et des installations de télécommunications sur le lieu de l'incident, d'installer et de tester le matériel de télécommunications, de superviser le Centre de télécommunication sur le lieu de l'incident et de distribuer et d'entretenir l'équipement.

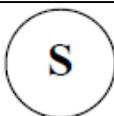
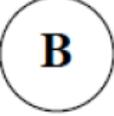
zone de rassemblement : Emplacement déterminé où l'on peut réunir les ressources en attente d'une affectation tactique, géré par la Section des opérations.

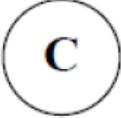
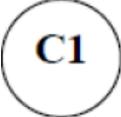
Annexe B – Installations du SGI

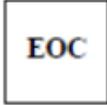
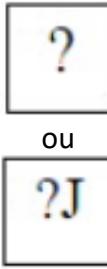
Le SGI emploie des termes normalisés pour décrire les installations à partir desquelles les fonctions du système sont exécutées. Il peut s'agir de structures permanentes préalablement désignées ou de structures temporaires mises en place dans le seul but de gérer un incident. Le commandant des opérations sur le lieu de l'incident met en place ces installations uniquement s'il en a besoin (en fonction des besoins et de la complexité de l'incident). Dans le SGI, il est important de pouvoir reconnaître les principales installations relatives à l'incident sur le terrain ainsi que sur une carte. Le SGI a recours à des symboles normalisés présentés dans le tableau 10 (Installations du SGI).

Tableau 10 : Installations du SGI

Installation	Symbole	Description du symbole	Description de l'installation	Utilisateurs	Lieu	Nombre par incident
Poste de commandement des opérations sur le lieu de l'incident (PCI)		Carré au contour noir avec une diagonale allant du coin inférieur gauche au coin supérieur droit formant deux triangles, un blanc en haut et un noir en bas.	Lieu physique où se déroulent les principales fonctions de commandement.	Commandant des opérations sur le lieu de l'incident, commandement unifié, commandement et état-major général, autres intervenants selon les besoins.	À l'extérieur de la zone dangereuse réelle ou potentielle, mais assez près du lieu de l'incident pour assurer le commandement.	Un seul
Centre de télécommunications sur le lieu de l'incident (CTI)		Carré blanc au contour noir avec les lettres ITC à l'intérieur.	Lieu où sont préparées et gérées les télécommunications concernant un incident.	Chef du CTI et Unité des télécommunications	Assez près du lieu de l'incident pour intervenir rapidement, mais assez loin pour être hors de danger.	Un seul

Installation	Symbole	Description du symbole	Description de l'installation	Utilisateurs	Lieu	Nombre par incident
Poste de commandement de zone		Carré au contour noir divisé en deux triangles blancs par une diagonale allant du coin inférieur gauche au coin supérieur droit.	Emplacement à partir duquel le commandement de zone dirige les diverses équipes de gestion d'incidents. Semblable à un PCI.	Commandement des opérations en cas d'incident, commandement de zone et état-major général.	À l'extérieur de la zone dangereuse réelle ou potentielle, mais assez près du lieu de l'incident pour en assurer le commandement.	Plusieurs
Zone de rassemblement	 ou  ou 	Cercle blanc au contour noir avec la lettre « S » écrite en noir à l'intérieur. Il est possible de désigner plus d'une zone de rassemblement en ajoutant un chiffre (ex. : « S1 »).	Emplacement temporaire où les ressources disponibles sont enregistrées en attendant leur déploiement ou une assignation tactique.	Ressources disponibles	Assez près du lieu de l'incident pour intervenir rapidement (généralement moins de cinq minutes de déplacement), mais assez loin pour être hors de danger.	Plusieurs
Base		Cercle blanc au contour noir avec la lettre « B » écrite en noir à l'intérieur.	Emplacement destiné à la coordination des fonctions de logistique et d'administration et où se trouvent les ressources hors service.	Section de la logistique, Section des finances et de l'administration, chef de la base et ressources hors service.	Assez près du lieu de l'incident pour intervenir rapidement, mais assez loin pour être hors de danger.	Un seul

Installation	Symbole	Description du symbole	Description de l'installation	Utilisateurs	Lieu	Nombre par incident
Camp	 ou  ou 	Cercle blanc au contour noir avec la lettre « C » écrite en noir à l'intérieur. Il est possible de désigner plus d'un camp en ajoutant un chiffre (ex. : « C1 »).	Emplacement offrant des services de soutien (nourriture, eau, hébergement et installations sanitaires).	Chef de camp et ressources hors service.	À l'intérieur de la zone d'incident, dans des endroits stratégiques.	Plusieurs
Base aérienne		Cercle blanc au contour noir avec la lettre « A » écrite en noir à l'intérieur.	Emplacement à partir duquel les avions et les hélicoptères sont utilisés.	Personnel responsable de la navigation aérienne.	Endroits prédéterminés.	Plusieurs
Héliport		Cercle blanc au contour noir avec la lettre « H » écrite en noir à l'intérieur.	Emplacement désigné où les hélicoptères sont posés, entretenus et avitaillés.	Chef de l'héliport et personnel responsable de la navigation aérienne.	À l'intérieur de la zone d'incident, dans des endroits stratégiques.	Plusieurs
Héliport temporaire		Un cercle entièrement noir, avec en dessous la lettre « H » majuscule suivie d'un tiret et d'un chiffre (ex. : H-1 et H-2).	Emplacement temporaire où les hélicoptères peuvent atterrir, décharger du matériel et être avitaillés.	Chef de l'héliport et personnel responsable de la navigation aérienne.	À l'intérieur de la zone d'incident, dans des endroits stratégiques.	Plusieurs
Base maritime		Carré blanc au contour noir avec la lettre « M » écrite en noir à l'intérieur.	Emplacement où les activités maritimes sont organisées.	Chef de la base maritime et personnel responsable des opérations maritimes.	Elle peut être permanente et déjà en place, ou installée temporairement dans la zone d'incident.	Plusieurs

Installation	Symbole	Description du symbole	Description de l'installation	Utilisateurs	Lieu	Nombre par incident
Centre des opérations d'urgence (COU)		Carré blanc au contour noir avec « EOC » écrit en noir à l'intérieur.	Emplacement où sont coordonnées les ressources et l'information dans le but d'apporter du soutien sur le lieu de l'incident.	Directeur du COU	Généralement dans un endroit prédéterminé à l'extérieur de la zone d'incident.	Un seul
Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) ou CCISU		Carré blanc au contour noir avec un point d'interrogation à l'intérieur. La lettre « J » (pour « Joint ») pourrait y figurer pour symboliser les CCISU, qui comptent des représentants de plusieurs organisations.	Endroit servant à coordonner les activités d'information sur les situations d'urgence : préparation de communiqués de presse, réception des demandes du public, séances d'information à l'intention des médias, surveillance des médias, etc.	Personnel des communications et autres employés.	Endroit situé généralement à l'extérieur de la zone d'incident et accessible au public.	Un seul
Centre d'aide aux familles et aux amis		Carré blanc au contour noir avec « FFAC » écrit en noir à l'intérieur.	Emplacement sécuritaire dans un endroit central pour que les proches des victimes potentielles puissent obtenir de l'information et différents services de soutien.	Personnel des services de soutien.	Relativement près du lieu de l'incident, mais assez loin pour que les amis et la famille n'aient pas à passer par là.	Un seul

Aspects communs à toutes les installations du SGI

Lors de la mise en place des installations du SGI, il faut tenir compte des aspects suivants :

- **Mobilité** – L'installation devrait être mobile ou pouvoir être évacuée au besoin. Il pourrait donc être bon de disposer d'installations mobiles.

- **Accessibilité** – L’installation doit être accessible d’au moins une façon. Cet accès est nécessaire à des fins d’activation, de désactivation, de réapprovisionnement, de renforcement, de mobilisation, de démobilisation, de déploiement, d’évacuation ou autres.
- **Sécurité** – L’installation ne doit pas avoir été touchée par l’incident et être hors de danger. Il faut s’assurer de la sécurité des intervenants en tout temps.
- **Espace suffisant** – L’installation doit disposer d’assez d’espace pour les fins prévues : aires de travail, de repos ou de restauration, installations sanitaires.
- **Soutien** – L’installation doit disposer des ressources adéquates (humaines et matérielles) pour être fonctionnelle.
- **Exigences technologiques** – Certaines installations pourraient nécessiter certaines technologies pour être fonctionnelles (ex. : électricité, télécommunication, systèmes informatiques).
- **Regroupement des services** – Beaucoup d’installations du SGI pourraient être regroupées, c’est-à-dire partager le même terrain, la même structure ou le même étage d’un bâtiment ou d’un bureau. Voici quelques points auxquels penser :
 - Il faut déterminer si le regroupement des services convient en fonction des caractéristiques de l’incident.
 - Le regroupement des services permet de maximiser des ressources comme le transport, les aménagements et les systèmes de télécommunication.
 - Il permet de réduire le temps de transport des ressources et facilite la liaison.
 - On recommande d’utiliser les grands espaces intérieurs comme les entrepôts ou les arénas pour plusieurs fonctions en créant des espaces de travail appropriés pour chacune.
 - Il faut éviter de regrouper des services incompatibles, car il pourrait y avoir interférence.
 - Il faut éviter d’allonger inutilement les distances et les temps de déplacement. Par exemple, si la zone de rassemblement se trouve dans un camp, les ressources disponibles pourraient alors se trouver trop loin du lieu de l’incident.

Précisions sur les installations du SGI

Poste de commandement du lieu de l’incident

Le poste de commandement du lieu de l’incident (PCI) est le lieu physique où sont réalisées les principales fonctions de commandement. Il n’y en a qu’un seul par incident (même pour les incidents relevant de plusieurs territoires ou organisations). C’est généralement à cet endroit que se trouvent le commandant des opérations sur le lieu de l’incident (ou commandement unifié), le commandement et l’état-major général. On peut parfois y trouver d’autres intervenants.

Le PCI peut changer d'emplacement pendant un incident. Au départ, ce peut être un camion de pompier, une voiture de police ou une tente. Si l'incident prend de l'ampleur ou si sa complexité et les risques augmentent, le commandant des opérations désigne un endroit plus approprié ou établit un PCI permanent, comme dans une remorque ou un bâtiment. Généralement, le PCI se trouve à l'extérieur de la zone dangereuse réelle ou potentielle, mais assez près du lieu de l'incident pour en assurer le commandement.

Centre de télécommunication sur le lieu de l'incident

Le Commandement des opérations en cas d'incident gère les télécommunications depuis le Centre de télécommunication sur le lieu de l'incident (CTI), créé pour être utilisé par les ressources de commandement et de soutien ainsi que les ressources tactiques affectées à l'incident. Le CTI est géré par un chef, qui rend des comptes au chef de l'unité des télécommunications de la direction des services de logistique.

Poste de commandement de zone

Il s'agit de l'emplacement à partir duquel le commandement de zone gère les multiples équipes de gestion des incidents. Il présente des caractéristiques similaires à celles d'un PCI.

Zone de rassemblement

Une zone de rassemblement est un emplacement temporaire où sont enregistrées et réunies les ressources en attente d'une affectation tactique. À mesure qu'un incident prend de l'ampleur, on peut avoir besoin d'autres ressources. Afin de gérer ces dernières efficacement, de bien en assurer le suivi et d'éviter d'en déployer trop en même temps, on met en place au moins une zone de rassemblement. Seules les ressources « disponibles » s'y trouvent. Ce type de zone étant mis en place pour répondre à des besoins opérationnels précis (ambulanciers paramédicaux, pompiers, police, équipement de travaux publics, etc.), il est possible qu'il y en ait plus d'une pour un même incident. Chaque zone de rassemblement devrait avoir son chef, qui relève du chef de la Section des opérations, ou du commandant des opérations sur le lieu de l'incident si une Section des opérations n'a pas été établie.

Une zone de rassemblement devrait se trouver assez près du lieu de l'incident pour assurer une intervention rapide (normalement, on vise cinq minutes maximum de temps de déplacement), mais suffisamment éloignée pour ne pas être dans une zone dangereuse. Elle doit comprendre des voies d'accès fiables, et être assez grande pour accueillir toutes les ressources disponibles.

Base

La base est l'endroit où sont coordonnées et administrées les fonctions logistiques et administratives principales, et où se trouvent les ressources hors service. Lorsqu'on s'attend à ce qu'un incident dure un certain temps, il faut parfois procéder à une rotation des ressources. Les

ressources hors service se trouvent à la base, qui est gérée par un chef faisant partie de l'unité des installations, ou de la Section de la logistique si elle a été mise en place.

Il ne devrait y avoir qu'une seule base par incident, mais elle devrait être en mesure d'appuyer les activités de plusieurs lieux en cas d'incident complexe. Elle devrait se situer assez près du lieu de l'incident pour assurer une intervention rapide, mais en retrait de la zone touchée.

Camp

Les camps disposent de l'équipement et du personnel nécessaire pour offrir des services de soutien (nourriture, eau, aires de repos et installations sanitaires). On peut aussi y trouver un espace dédié à des services mineurs de maintenance et d'entretien de l'équipement. Ce ne sont pas tous les incidents qui ont besoin de camps. Chaque camp a son chef, qui relève de l'unité des installations ou de la Section de la logistique, si elle a été mise en place.

Un camp doit être séparé de la base et situé dans la zone d'incident, dans un endroit stratégique. Il est possible d'installer plusieurs camps et de les déplacer selon les besoins opérationnels.

Base aérienne

La base aérienne est l'endroit à partir duquel les avions et les hélicoptères sont utilisés. Il s'agit le plus souvent d'une installation permanente, comme un aéroport. Elle peut servir à fournir du soutien aux opérations lors d'un incident (ex. : avitaillement, entretien).

Héliport

L'héliport est un emplacement désigné à l'intérieur ou autour de la zone d'incident où il est possible de poser, d'entretenir et d'avitailler les hélicoptères en vue des opérations relatives à un incident. Il est supervisé par un chef, qui relève du chef de la Section des opérations.

Héliport temporaire

Il s'agit d'un emplacement temporaire où les hélicoptères peuvent se poser, être avitaillés et déchargés (personnel, équipement, matériel) et d'où ils peuvent décoller. Les incidents importants peuvent nécessiter plusieurs héliports temporaires. L'héliport temporaire est supervisé par un chef, qui relève du chef de l'héliport.

Base maritime

Il s'agit de l'emplacement où les opérations maritimes sont coordonnées. La base maritime peut être permanente (dans une installation existante) ou temporaire et installée lors d'un incident. Elle est supervisée par le chef de la base maritime, qui relève du chef de la Section des opérations.

Centre des opérations d'urgence (COU)

Un centre des opérations d'urgence (COU) est une installation où les ressources et l'information sont coordonnées en appui au lieu d'un incident. Dans certains cas, comme lors d'un incident nucléaire ou d'une situation d'urgence sanitaire, une intervention peut être orchestrée depuis un COU. Les COU doivent disposer de systèmes technologiques et de télécommunications adéquats afin que la communication se fasse efficacement. Ils peuvent être de différents niveaux : Groupe municipal de maîtrise des situations d'urgence (GMMSU) ou groupe de maîtrise des situations d'urgence (GMSU) des communautés des Premières Nations, Groupe d'action ministériel (GAM) ou groupe créé pour faciliter la coordination à l'échelle de la province, comme le Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU).

Centre d'information sur les situations d'urgence (CISU) ou centre commun d'information sur les situations d'urgence (CCISU)

Il s'agit d'une installation conçue spécialement pour la gestion de l'information sur la situation d'urgence et disposant de l'équipement nécessaire à cette fin. Une collectivité met habituellement en place un CISU pour coordonner les activités relatives à l'information sur la situation d'urgence : communiqués, réception des questions du public, rencontres avec les médias et suivi. Le CCISU peut quant à lui être mis en place pour permettre le partage des ressources entre plusieurs organisations, et réaliser ses activités depuis une installation commune.

Centre d'aide aux familles et aux amis

Un centre d'aide aux familles et aux amis est une installation sécuritaire située dans un emplacement central où les proches des victimes potentielles peuvent demander de l'information et recevoir différents services. Il s'agit souvent d'une initiative conjointe de plusieurs organisations, avec du personnel des services sociaux, d'organismes bénévoles et d'autres organisations non gouvernementales.

Le centre devrait être situé assez près du lieu d'incident, mais assez loin pour que les proches n'aient pas à passer par là pour se rendre au centre. Il devrait être facilement accessible; si le public ne peut pas y avoir accès aisément, il faut fournir le transport aux proches des victimes.

Autres installations requises

Il se peut que l'on ait besoin d'autres installations qui n'ont pas été mentionnées plus haut lors d'un incident. Chacune des principales fonctions peut nécessiter une installation distincte pour réaliser ses activités (installations de triage lorsqu'il y a un grand nombre de blessés, installations pour les personnes en deuil, centre de coordination des bénévoles).

Annexe C – Références

- Bélangier, Paul R. (2014). *Rapport de la Commission d'enquête sur Elliot Lake*, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, Toronto (Ontario).
- Bhandari, R. B., C. Owen et C. Trist (2015). « Incident Management Approaches above the Incident Management Team Level in Australia », *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, vol. 12, n° 1, p. 101-119. doi : 10.1515/jhsem-2013-0054.
- Boersma, K., L. Comfort, J. Groenendaal et J. Wolbers (2014). « Editorial: Incident Command Systems: A Dynamic Tension among Goals, Rules and Practice », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 1-4. Doi : 10.1111/1468-5973.12042.
- Buck, D. A., J. E. Trainor et B. E. Aguirre (2006). « A Critical Evaluation of the Incident Command System and NIMS », *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, vol. 3, n° 3, p. 1252-1252. Sur Internet : <URL: http://resolver.scholarsportal.info/resolve/21946361/v03i0003/1252_aceoticsan>.
- Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario. (2017). *Rapport annuel 2017*, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, Toronto (Ontario).
- Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des situations d'urgence (2014). *Tempête de verglas du Sud de l'Ontario en 2013*. MSCSC. Compte rendu après action, Toronto (Ontario).
- Comfort, L. K. (2007). « Crisis Management in Hindsight: Cognition, Communication, Coordination, and Control », *Public Administration Review*, vol. 67, p. 189-197. Doi : 10.2307/4624696.
- Conway, G. (2006) « Monitoring the Performance of Wildfire Incident Management Teams in Real Time », *The Australia Journal of Emergency Management*, vol. 21, n° 2, p. 40-44.
- Drabek, T. et D.A. McEntire (2002). « Emergent Phenomena and Multiorganizational Coordination in Disasters », *International Journal of Mass Emergencies and Disasters*, vol. 20, n° 2, p. 197-224.
- FALCK. (2017). *The Australia Inter-Service Incident Management System 2017: A Management System for Any Emergency*, Sydney, Australie.
- FEMA. (2017). *National Incident Management System*, 3^e édition. Département de la Sécurité intérieure (États-Unis).
- Gouvernement de l'Ontario (2009). *Système ontarien de gestion des incidents (SOGI)*.
- Gouvernement de la Colombie-Britannique (2016). *British Columbia Emergency Management System*. Sur Internet : <URL: https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/public-safety-and-emergency-services/emergency-preparedness-response-recovery/embc/bcems/bcems_guide_2016_final_fillable.pdf>.
- Gouvernement de la Nouvelle-Zélande. (2014). *The New Zealand Coordinated Incident Management System (CIMS)*, 2^e édition. Sur Internet : <URL: https://ndhadeliver.natlib.govt.nz/delivery/DeliveryManagerServlet?dps_pid=IE21739881>.

- Gouvernement du Royaume-Uni (2013). *Emergency Response and Recovery Non statutory guidance accompanying the Civil Contingencies Act 2004*. Sur Internet : <URL: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/253488/Emergency_Response_and_Recovery_5th_edition_October_2013.pdf>.
- Granillo, B., R. Renger, J. Wakelee et J. Burgess (2010). « Utilization of the Native American Talking Circle to Teach Incident Command System to Tribal Community Health Representatives », *Journal of Community Health*, vol. 35, n° 6, p. 625-634. Doi : 10.1007/s10900-010-9252-7.
- Hunt, S., K. Smith, H. Hamerton et R. J. Sargisson (2014). « An Incident Control Centre in Action: Response to the Rena Oil Spill in New Zealand », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 63-66. Doi : 10.1111/1468-5973.12036.
- Jensen, J. et W. L. Waugh (2014). « The United States' Experience with the Incident Command System: What We Think We Know and What We Need to Know More About », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 5-17. Doi : 10.1111/1468-5973.12034.
- Jensen, Jessica (2011). « The Current NIMS Implementation Behavior of United States Counties », *Journal of Homeland Security and Emergency Management*, vol. 8, n° 1.
- Kim, H. (2013). « Improving simulation exercises in Korea for disaster preparedness », *Disaster Prevention and Management*, vol. 22, n° 1, p. 38-47. Doi : 10.1108/09653561311301961.
- Kim, H. (2014). « Learning from UK disaster exercises: Policy implications for effective emergency preparedness », *Disasters*, vol. 38, n° 4, p. 846-857. Doi : 10.1111/disa.12084.
- McLean, I., D. Oughton, S. Ellis, B. Wakelin et C. Rubin (2012). *Review of the Civil Defence Emergency Management Response to the 22 February Christchurch Earthquake*. En ligne sur le site du Ministry of Civil Defence & Emergency Management de la Nouvelle-Zélande.
- McLennan, J., A. M. Holgate, M. M. Omodei et A. J. Wearing (2006). « Decision Making Effectiveness in Wildfire Teams », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 14, n° 1, p. 27-37. Doi : 10.1111/j.1468-5973.2006.00478.x.
- O'Neill, B., ICMA-CM (2008). « Acting to coordinate Emergency Management », *Public Management*, vol. 90, n° 6, p. 33-35.
- Okada, A. et K. Ogura (2014). « Japanese Disaster Management System: Recent Developments in Information Flow and Chains of Command », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 58-62. Doi : 10.1111/1468-5973.12041.
- Owen, C. et I. Dwyer (2009) *Review of Incident Management Teamwork and multi-agency Collaboration*, rapport de recherche soumis au Bushfire Cooperative Research Centre, Australie.
- Perry, R. W. (2004). « Disaster Exercise Outcomes for Professional Emergency Personnel and Citizen Volunteers », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 12, n° 2, p. 64-75. Doi : 10.1111/j.0966-0879.2004.00436.x.

- Rimstad, R., O. Njå, E. L. Rake et G. S. Braut (2014). « Incident Command and Information Flows in a Large-Scale Emergency Operation », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 29-38. Doi : 10.1111/1468-5973.12033.
- Roshan, B. B., C. Owen et B. Brooks (2014). « Organisational Features and Their Effect on the Perceived Performance of Emergency Management Organisations », *Disaster Prevention and Management*, vol. 23, n° 3, p. 222-242. Doi : 10.1108/DPM-06-2013-0101.
- Scholtens, A., J. Jorritsma et I. Helsloot (2014). « On the Need for a Paradigm Shift in the Dutch Command and Information System for the Acute Phase of Disasters », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 39-51. Doi : 10.1111/1468-5973.12035.
- Subramaniam, C., A. Hassan et M. S. Faridahwati (2010). « Understanding the antecedents of emergency response: A proposed framework », *Disaster Prevention and Management*, vol. 19, n° 5, p. 571-581.
- Transports Canada. (2018) Transport Canada Incident Management System (*provisoire*).
- Vidal, R. et K. H. Roberts (2014). « Observing Elite Firefighting Teams: The Triad Effect », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 18-28. Doi : 10.1111/1468-5973.12040.
- Waugh, W. (2009a). « Mechanisms for Collaboration in Emergency Management: ICS, NIMS, and the Problem with Command and Control », dans O'Leary, R. et Bingham, L. *The Collaborative Public Manager: New Ideas for the Twenty-First Century*, Georgetown University Press, Washington, p. 157-175.
- Zhang, M. et L. She (2014). « Incident Command System in China: Development and Dilemmas Evidence from Comparison of Two Cases », *Journal of Contingencies and Crisis Management*, vol. 22, n° 1, p. 52-57. Doi : 10.1111/1468-5973.12038.