**Plan de gestion des urgences**

**de Centres d’Accueil Héritage**

**INTRODUCTION**

La planification adéquate des urgences est nécessaire pour aider chaque organisation à minimiser les dommages qu’une situation d’urgence cause aux travailleurs, aux clients, à l’entreprise et aux biens. Bien que la planification de la gestion des urgences n’empêche pas les situations d’urgence, elle contribue à protéger les vies, l’équipement, l’environnement et les biens.

L’équipe de CAH (Centres d’Accueil Héritage) s’est engagée à élaborer un plan de gestion des urgences clairement défini et systématique qui intégrera toutes ses divisions, afin de répondre aux besoins des clients des services de soutien dans l’ensemble de la zone desservie, des résidents dans leur programme de logements subventionnés abordables et du personnel.

Il est important de reconnaître que la gestion des urgences est une approche cyclique qui exige continuellement des modifications pour s’adapter aux situations et besoins particuliers. Elle met doncl’accent sur la prévention, la préparation, l’intervention ainsi que le rétablissement et l’atténuation.

Le présent rapport est le résultat d’un exercice à l’échelle du secteur visant à tenir un langage commun et élaborer une approche, afin de maximiser la capacité d’intervention ainsi que la cohésion et l’efficacité.

Le système de gestion des incidents (SGI) auquel ce document fait référence est un outil efficace (et adopté à l’échelle internationale) pour coordonner l’intervention de nombreux organismes en cas de catastrophe. Le but de ce plan consiste non seulement à maximiser la capacité d’intervention de CAH, mais également à intégrer son mécanisme d’intervention dans un système d’intervention à l’échelle du secteur, afin de maximiser l’efficacité et la coordination et de partager les ressources.

Le plan suivant couvrira tous les aspects de la gestion des urgences et sera évalué et mis à jour par l’équipe chaque année, afin qu’il demeure pertinent et qu’il comprenne toutes les récentes pratiques exemplaires et recommandations pertinentes du secteur.

Le plan sera présenté au Conseil d’administration, et les mises à jour périodiques intégreront les contributions du Comité de gestion des risques de CAH.

Comme il s’agit d’un plan relativement nouveau que l’équipe de CAH a élaboré, il reste des recommandations et des initiatives à mettre en œuvre, lesquelles seront énumérées dans une annexe au document (ce qui reste à faire).

Le plan fera partie de l’orientation de tous les nouveaux membres du personnel, et un exemplaire papier sera accessible pour consultation, ainsi qu’un exemplaire électronique.

Chaque plan sera rangé dans un classeur rouge qui est clairement identifié dans chaque espace de bureau.

FORMATION

L’équipe de direction de CAH veillera à ce que tous les employés aient accès à une formation pertinente, dans le but de renforcer les capacités et d’optimiser l’efficacité de l’intervention. Les possibilités de formation seront identifiées et offertes avec une attention particulière au renforcement des capacités intersectorielles.

Les possibilités de formation seront offertes au personnel de première ligne ainsi qu’au personnel de gestion.

L’équipe de CAH mettra en œuvre un exercice de simulation annuel pour pratiquer les mécanismes d’intervention et actualiser la préparation. Après chaque exercice de simulation, un rapport sera produit et si des recommandations sont formulées, une formation supplémentaire sera fournie.

Pour des exemples d’exercices de simulation, consultez les documents fournis à l’annexe.

Des formations seront également offertes sous la forme d’exercices d’entraînement, lesquels seront tous suivis d’un compte-rendu. Une séance de compte-rendu fait en sorte que tout le monde puisse profiter pleinement de l’expérience d’apprentissage. Durant un compte-rendu, on passe en revue l’exercice d’entraînement; on indique ce qui s’est passé, ce qui a été fait correctement et ce qui doit être amélioré. Un exercice de simulation peut également servir d’exercice d’évaluation.

L’équipe veillera à ce que chaque compte-rendu soit documenté et que les recommandations soient intégrées au plan, le cas échéant.

**ÉVALUATION :**

Les urgences changent constamment, de sorte que les plans doivent être dynamiques pour veiller à ce que les dangers soient contrôlés et que les risques soient éliminés ou atténués. La *Loi sur la santé et la sécurité au travail* (LSST) oblige les employeurs à procéder à l’examen annuel des politiques et procédures écrites. **Tous les aspects du plan de gestion des urgences doivent être évalués au moins une fois par année.** L’évaluation annuelle du plan de gestion des urgences examine :

* La portée, la fonctionnalité, l’exécution et l’efficacité du plan
* Les responsabilités des acteurs du lieu de travail (l’employeur, les gestionnaires, les personnes responsables, le personnel, les bénévoles, les étudiants, etc.) dans le SGI, et à qui ils doivent rendre des comptes
* L’identification des dangers et évaluation des risques (IDER) sur laquelle est fondé le plan
* Le programme de formation qui soutient l’exécution du plan de gestion des urgences

L’amélioration continue de la qualité est un aspect important de la gestion des urgences. Comme il a été mentionné précédemment, votre plan de gestion des urgences doit être un outil dynamique.

Les résultats des simulations et exercices réguliers peuvent être utilisés pour examiner les interventions réelles, en plus d’effectuer une vérification détaillée. Les lacunes sont identifiées et le plan est mis à jour, afin d’assurer la protection continue du personnel, des clients, des autres intervenants et du milieu de travail.

IDENTIFICATION DES DANGERS ET DES RISQUES

La procédure d’identification des dangers identifie les menaces réelles et potentielles, qu’elles soient naturelles ou provoquées par l’homme, à l’intérieur du milieu de travail et dans la collectivité et la région géographique environnantes. Elle identifie les menaces de situations d’urgence internes et externes. La connaissance des dangers particuliers qui représentent une menace pour un milieu de travail donné permet à l’employeur et au personnel de préparer un plan de gestion des urgences qui est adapté aux besoins particuliers de l’organisation.

## Évaluation

Après avoir identifié les dangers potentiels, l’étape suivante consiste à évaluer la probabilité des dangers entraînant une situation d’urgence et le degré de risque qu’ils présentent pour une organisation.

Une évaluation des risques dans sa forme la plus simple comprend deux questions :

* Quelle est la probabilité d’une situation d’urgence si le danger n’est pas contrôlé?
* Quelle est la gravité des conséquences si l’urgence survient? (p. ex., incident interne mineur, événement catastrophique, catastrophe à l’échelle de la collectivité)

Estimez le nombre de personnes ou de biens physiques qui sont susceptibles d’être menacés, ainsi que les conséquences probables de la situation d’urgence.

Selon l’identification du danger, pensez à l’impact de la situation d’urgence sur le personnel, les résidents et les patients, les membres des familles, les bénévoles, etc.

Pensez-vous qu’il pourrait interrompre les activités ou la prestation de services? Si oui, comment?

## Échelle d’évaluation du risque

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Niveau de probabilité** | **Description** | **Définition** |
| A | Très probable | Forte probabilité de survenue |
| B | Probable | Probabilité modérée de survenue |
| C | Possible | Risque possible de survenue |
| D | Improbable | Risque minime |
| **Niveau de gravité** | **Description** | **Définition** |
| 4 | Catastrophique | **Extrêmement dommageable**   * Blessures mortelles ou blessure/maladie invalidante majeure (causant une déficience permanente) * Danger imminent ou vies en danger |
| 3 | Critique | **Dommageable**   * Dommage physique ou psychologique entraînant des pertes de temps > 5 jours * Événement entraînant d’importants dommages matériels |
| 2 | Grave | **Légèrement dommageable**   * Dommage physique ou psychologique entraînant des pertes de temps de 1 à 5 jours, soins médicaux ou premier secours * Événement entraînant des dommages matériels modérés |
| 1 | Minime | **N Périphérique**   * Danger observé, mais n’a pas causé de tort * Indication de dommages matériels minimes |

Association pour la sécurité dans le secteur de la santé et des services communautaires de l’Ontario, 2009. Adapté de : Centre canadien d’hygiène et de sécurité au travail 2009 (basé sur *Occupational Health and Safety Management Systems - Guide: British Standard, BS 8800, BSI 2004*; et *Managing Safety the Systems Way: Implementing OHSAS 18001 using BS 8800, BSI 2004*) et The University of Western Australia, *Safety Risk Management Procedures*.

## Matrice d’évaluation du risque

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Niveau de probabilité** | | | |
| **Niveau de gravité** | 1. **Très probable** | 1. **Probable** | 1. **Possible** | 1. **Improbable** |
| **4- Catastrophique** | **Élevé** | **Élevé** | **Modéré** | **Faible** |
| **3 -Critique** | **Élevé** | **Élevé** | **Modéré** | **Faible** |
| **2- Grave** | **Modéré** | **Modéré** | **Modéré** | **Très faible** |
| **1- Minime** | **Faible** | **Faible** | **Très faible** | **Très faible** |

Adapté de St. Michael’s Hospital- *Enterprise Risk Management Framework*

PROCÉDURE

CAH effectuera un exercice d’évaluation du risque sur une base annuelle pour favoriser un processus de prise de décision opportune et efficace. Cet exercice sera mené par l’équipe du personnel et toute mise à jour du plan sera intégrée et communiquée rapidement.

Pour l’année en cours, cet exercice n’a pas encore eu lieu. Pour l’organisation, il s’agit de la première tentative de production d’un plan de gestion des urgences qui est intégré et applicable à toutes les composantes de services (logement et programme de soutien personnel). Ayant pris part à un exercice intersectoriel de planification des urgences (encouragé et facilité par le RLISS du Centre-Toronto) en préparation des Jeux panaméricains de cette année, CAH a décidé de se concentrer sur les dangers identifiés par le PLAN D’INTERVENTION D’URGENCE INTÉGRÉ DU SYSTÈME DES SOINS MÉDICAUX DU RLISS DU CENTRE-TORONTO comme étant les plus pertinents pour la région du Grand Toronto sous sa responsabilité.

Comme nous sommes CAH et la Place St-Laurent situés au centre-ville de Toronto et comme nous servons des clients qui sont dispersés dans toute la région du Grand Toronto, nous pensons que les priorités du RLISS du Centre-Toronto sont tout aussi pertinentes pour nous.

Selon l’évaluation du RLISS du Centre-Toronto, les dangers présentant le risque le plus élevé sont liés aux températures extrêmes, avec un risque prédominant pour les alertes de chaleur plutôt que les alertes de FROID, et les dangers liés à la perte d’énergie (électricité, gaz naturel et diesel).

L’actuel plan de gestion des urgences sera donc axé sur ces dangers critiques et sur certains autres qui, bien que moins probables, pourraient entraîner d’importantes perturbations, surtout dans la prestation des services.

Les dangers les plus pertinents en Ontario

|  |
| --- |
| **CONSULTEZ LE** <http://www.emergencymanagementontario.ca/french/emcommunity/ProvincialPrograms/hira/hira_2012_fr.html> |

**Dangers naturels**

* Tempête de vent
* Inondation
* Tornade
* Glissement de terrain
* Ouragan
* Feu de forêt
* Tempête hivernale ou de verglas
* Épidémie ou pandémie
* Températures extrêmes (chaleur/froid)

**Dangers d’origine humaine (action ou inaction de l’homme)**

* Catastrophes CBRN (chimiques, biologiques, radiologiques, nucléaires)
* Incendie d’immeuble
* Explosions
* Grave accident de transport
* Panne de courant (panne d’électricité ou panne d’un autre système)

Les situations d’urgence peuvent avoir des effets très divers sur une organisation ou ses environs.

**Blessures corporelles**

* Brûlures, hémorragies
* Blessures aux muscles, articulations, os
* Commotion
* Choc émotif
* Infection
* Empoisonnement
* Décès

**Dommages matériels**

* Structure endommagée du bâtiment
* Effondrement d’immeuble
* Équipement inutilisable ou perte d’équipement

**Impact sur l’environnement**

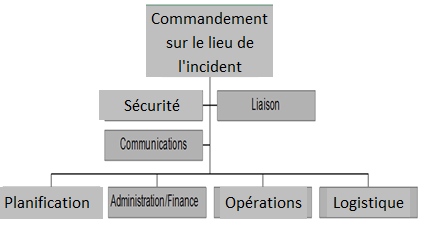
* Pollution de l’air
* Pollution du sol
* Contamination de l’eau
* Destruction de la faune et de la végétation

**Interruption des activités**

* Interruption de services
* Perte de possibilités d’affaires
* Perte de clients
* Mauvaise image publique
* Perte financière

**Système de gestion des incidents de CAH**

Une voie hiérarchique doit être établie pour la continuité des activités en cas d’urgence. Elle décrit les responsabilités et le pouvoir de prendre certaines décisions. Pour chaque poste, il est essentiel de prévoir un remplaçant. Dans le cadre du plan de gestion des urgences, ce système sera révisé chaque année, et les responsabilités peuvent être réattribuées, au besoin. Compte tenu de la taille de l’organisation, certains des rôles ou certaines des responsabilités peuvent être regroupés et confiés à une seule personne.



Chaque rôle et responsabilité fera référence à une fiche de tâches spécifique qui figure à l’annexe.

L’équipe de CAH révisera et actualisera cette structure chaque année. Chaque membre du personnel connaîtra le SGI (système de gestion des incidents), et l’on demandera régulièrement aux membres de l’équipe de passer en revue la description de leurs fonctions. Il est essentiel que tous les rôles soient désignés avant une situation d’urgence.

Ci-dessous sont indiqués les rôles désignés du SGI de CAH ainsi qu’un résumé des responsabilités. Chaque membre du personnel désigné recevra sa fiche de tâches complète.

On demandera à chaque membre du personnel désigné s’il accepte la désignation; toutefois, son refus d’assumer une telle responsabilité devra être expliqué en détail. De plus, son refus ne sera accepté que dans des circonstances extrêmes et sera indiqué dans son dossier d’employé.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rôle** | **Résumé des responsabilités** | **Poste de l’employé et**  **remplaçant** |
| Commandant du lieu de l’incident (CLI) | * déploie l’intervention dans le cadre du système de commandement des interventions * détermine les objectifs et stratégies * coordonne toutes les activités * autorise tous les plans d’action; effectue la coordination avec le coordonnateur des opérations, soins médicaux * s’assure que le personnel est suffisant | *Directrice générale /ou*  *Dir. gén. adjointe* |
| Coordonnateur de la liaison | * prépare et fournit de l’information aux médias, au personnel, aux agences * établit un centre de presse * contrôle les médias sur le site (assisté par le service de sécurité) * coordonne l’information diffusée avec d’autres agences * avise les médias à propos de l’état des blessés * affiche des avis généraux pour le personnel | *Directrice générale*  *Coordonnateur des communications* |
| Coordonnateur des communications | * sert de point de contact pour l’assistance et la coordination des activités entre le commandant du lieu de l’incident et divers groupes et organismes * établit le contact avec les coordonnateurs de la liaison * assure l’acheminement correct des messages * trie toutes les notes de service et télécopies entrantes et les transmet à la directrice générale, si nécessaire * affiche chaque jour des avis généraux pour le personnel | *Coordonnateur des communications* |
| Coordonnateur de la sécurité | * est responsable de la sécurité et du personnel pendant toute la durée de la pandémie * Évalue et anticipe les situations dangereuses * Évalue les besoins en équipement, fournitures (ÉPI) * effectue la liaison avec le responsable de la logistique * observe le personnel pour détecter les signes de stress et leur donne un répit, au besoin * enquête sur les incidents * surveille si le personnel retourne au travail ou refuse de travailler | Dir Gen Adjointe |
| Responsable de la planification ou groupe de planification | * identifie et établit les éléments de données et les sources de données * met en œuvre des procédures de collecte et d’analyse de données * considère l’impact de l’événement dans une perspective à long terme * envisage un plan à long terme pour l’intervention organisationnelle | *Directrice des programmes* |
| Coordonnateur de la sécurité | * s’assure que l’établissement est sûr et sans danger * désigne des zones, au besoin, pour limiter l’accès du personnel non autorisé | *Surintendant* |
| Coordonnateur des opérations | * coordonne et supervise les soins aux clients * veille à ce qu’il y ait suffisamment de personnel dans toutes les zones * s’assure que toutes les décisions sont documentées de façon appropriée | *Directrice des programmes*  *Coordonnatrice des programmes-Besoins complexes* |
| Coordonnateur des finances | * assure une documentation et une inscription adéquates du personnel * effectue le suivi des coûts liés à l’incident et surveille les actifs financiers * supervise les dépenses liées à l’urgence * informe le commandant du lieu de l’incident sur demande * effectue le suivi de toute information sur le financement concernant l’incident | *Agent de finances* |
| Coordonnateur de la logistique   * Sécurité * Transport * Services alimentaires * Services de l’environnement * ÉPI | * organise et assure la protection des lieux et de l’établissement, ainsi que la sécurité de la circulation * veille à ce que les voies d’entrée et de sortie des ambulances restent ouvertes * est responsable de la signalisation d’orientation appropriée dans tout l’établissement * apporte son assistance pour le contrôle des médias * se prépare à gérer de grands nombres de personnes * assure la sécurité des aliments, de l’eau, des fournitures médicales * assure la liaison avec les organismes de services d’urgence, selon les nécessités * organise et dirige les activités associées à l’entretien de l’environnement physique et des fournitures * prend note de l’état actuel du matériel et des fournitures de toutes les zones | *Surintendant*  *Gestionnaire de l’Immeuble - Logement* |
| Coordonnateur des ressources humaines | * organise la dotation en personnel et en main-d’œuvre pour gérer l’incident * gère la réaffectation du personnel * gère les questions syndicales et les griefs qui se rapportent à la situation d’urgence | *Comptable*  Dir Generale Adjointe |
| Préposé au registre des communications (ou secrétaire) | * appuie le commandant du lieu de l’incident au besoin * assiste aux séances d’information et assure la mise à jour des notes   relatives à la logistique (par exemple, les aliments, les fournitures, les locaux, etc.) | *Adjointe administrative*  *Gestionnaire de cas* |

## Fiche de tâches - Responsable des ressources humaines

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable des ressources humaines | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Subordonnés directs : |  |

**Mission :** Se charger de la coordination entre les services pour assurer la continuité des activités

**Mesures précédentes requises :**

* Évaluer les niveaux de risque pour diverses situations d’urgence qui pourraient affecter l’organisation
* Mettre à jour les qualifications et la formation du personnel
* S’assurer que les travailleurs contractuels externes sont qualifiés et disponibles pendant les situations d’urgence (vérifier les contrats signés avec des organismes externes)
* Veiller à ce que les listes d’urgence soient mises à jour
* S’assurer que les listes de chaîne téléphonique sont à jour

**Mesures immédiates requises :**

* Assumer le rôle des RH
* Se préparer à recevoir un compte-rendu du commandant du lieu de l’incident

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Fournir une communication appropriée aux services sur leurs lignes directrices opérationnelles
* Effectuer la coordination avec le coordonnateur des opérations pour établir les priorités et formuler une décision relative à l’affectation des RH pendant l’intervention
* Communiquer au coordonnateur des opérations l’information qui peut être requise pour la prise de décision relative à l’affectation des RH
* Être prêt à faire des observations sur la viabilité des opérations du point de vue des RH
* Documenter les mesures et les décisions sur une base continue
* Être prêt à informer le CLI sur demande

**Rétablissement :**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Communiquer avec les programmes d’aide aux employés, selon les nécessités
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Responsable des finances

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable des finances | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : |  |

**Mission :** Surveiller tous les aspects des processus administratifs et financiers. Autoriser les dépenses pour mener à bien le plan d’action en cas d’incident et assurer une documentation appropriée. Surveiller l’utilisation des actifs financiers. Documenter les dépenses afférentes à l’incident d’urgence et préparer l’indemnisation du ministère.

**Mesures immédiates requises :**

* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de responsable des finances
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Préparer la séance d’information initiale avec les responsables de la planification et de la logistique

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Recevoir des mises à jour régulières du service de planification et logistique et documenter les mesures et les décisions sur une base continue
* Autres tâches assignées par l’ÉGI
* Effectuer un suivi de tous les coûts liés à la situation d’urgence
* Être prêt à informer l’ÉGI sur demande au sujet de l’impact financier
* Effectuer le suivi de l’information sur le financement concernant l’incident

**Rétablissement**

* Recevoir tous les registres, toutes les notes et informations pertinentes pour la séance de compte-rendu de la planification et de la logistique
* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Effectuer le suivi de tout financement concernant l’incident
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Gestionnaire des incidents

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du gestionnaire des incidents | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes relevant de vous : | Équipe de gestion des incidents (ÉGI) |

**Mission :** Organiser et diriger le plan d’urgence. Donner des directives générales pour l’intervention d’urgence.

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Activer le plan d’urgence : demander à X de contacter tous les membres de l’équipe d’incident et établir le délai pour se présenter à l’ÉGI
* Informer le Conseil d’administration
* Affecter un préposé au registre des communications
* Organiser et diriger l’ÉGI, conformément au modèle SGI
* Établir les priorités immédiates
* Attribuer les responsabilités en matière de communication pour le public et les médias
* Lancer la chaîne téléphonique si nécessaire
* Veiller à ce que l’on commence le suivi de tous les coûts

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Veiller à ce que votre ÉGI prenne des pauses
* Penser aux besoins du personnel et des bénévoles en matière de nourriture et d’abri
* Envisager d’organiser une séance de discussion (à la cafétéria)
* Penser à ce que l’on dira au public – coordonner le message avec l’unité de santé publique
* S’assurer que le préposé au registre des communications puisse joindre tous les membres de la GI en tout temps
* Établir un lien avec la communauté pour apporter de l’assistance pour les soins hors site

**Rétablissement**

* Démobiliser l’ÉGI
* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Responsable de la liaison

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable de la liaison (interne) | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : | Interne |

**Mission :** Assumer le rôle de personne-ressource pour l’incident à des fins internes

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de coordonnateur de la liaison
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Établir des contacts initiaux avec les homologues chargés de la liaison aux niveaux local et provincial.

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Fournir des mises à jour et informations appropriées au personnel et, si nécessaire, à des organismes externes
* Répondre aux demandes et aux plaintes provenant du personnel d’intervention concernant les questions interorganisations
* Autres tâches assignées par l’ÉGI
* Surveiller les incidents et identifier les problèmes professionnels actuels
* Établir le contact avec le responsable des communications pour assurer la diffusion d’un message commun
* Signaler la pénurie actuelle ou anticipée de personnel
* Maintenir une liste de tous les organismes d’aide, y compris de leur disponibilité en ressources
* Observer tout le personnel pour détecter des signes de stress. Signaler les problèmes au responsable de la sécurité

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Identifier les lacunes et faciliter les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Responsable de la logistique

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable de la logistique | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : |  |

**Mission :** Organiser, diriger et coordonner l’acquisition d’espace, de service de sécurité, de fournitures et de matériel, y compris les équipements informatiques et de télécommunications. Fournir des aliments, un hébergement et du soutien familial au personnel, au besoin.

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de responsable de la logistique
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Veiller à ce que les ressources nécessaires soient accessibles pour soutenir les objectifs médicaux
* Assurer le transport de matériel et de fournitures, selon le besoin

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Effectuer le suivi des fournitures et des reçus en coordination avec le responsable des finances
* Recevoir les mises à jour concernant les ressources essentielles et faire le rapprochement avec les besoins prévus
* Communiquer au responsable des opérations l’information qui peut être requise pour la prise de décision relative à l’affectation des ressources
* Être prêt à faire des observations sur la viabilité des opérations en ce qui a trait au matériel (p. ex., les fournitures et l’équipement)
* Documenter les mesures et les décisions sur une base continue
* Maintenir des listes de ressources, références de fournisseurs et d’autres répertoires de ressources
* Être prêt à informer l’ÉGI sur demande

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Responsable des opérations

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable des opérations | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : |  |

**Mission :** Activer et coordonner des tâches et objectifs spécifiques qui peuvent être nécessaires pour réaliser les objectifs du plan d’action en cas d’incident; et suivre les directives du commandant du lieu de l’incident. Communiquer les difficultés, les besoins de ressources identifiés par le personnel à l’équipe de gestion des incidents (ÉGI).

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de responsable des opérations
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Établir des priorités et établir des lignes directrices
* Mettre en œuvre toutes les mesures pour accroître la capacité et ajouter du personnel
* En collaboration avec l’ÉGI, proposer des restrictions ou la suspension des pratiques de visite

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Veiller à faire des mises à jour concernant les fournitures et le personnel suffisants pour les conditions actuelles, en ce qui a trait à la prestation et la qualité des soins
* Recevoir les mises à jour des responsables de la logistique concernant les ressources essentielles et faire le rapprochement avec les besoins prévus
* Revoir la dotation avec le centre de redéploiement pour assurer une utilisation optimale des RH
* Documenter les mesures et les décisions sur une base continue
* Être prêt à informer l’ÉGI sur demande

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Responsable de la planification (groupe de planification)

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable de la planification OU (groupe de planification) | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : |  |

**Mission :** Identifier et établir les éléments de données et les sources de données, mettre en œuvre des procédures de collecte et d’analyse de données, afin que les tendances et les prévisions liées à l’incident puissent être identifiées. Organiser et diriger tous les aspects de la planification. Assurer la diffusion de l’information essentielle. Compiler les projections de scénario et de ressources préparées par le groupe de gestion des incidents, et effectuer une planification à long terme. Documenter et distribuer le plan d’action en cas d’incident et évaluer les progrès.

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de responsable de la planification
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Établir un processus pour la planification à court et à long terme pour exécuter un niveau normal d’activité

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Considérer l’impact de l’événement dans une perspective à long terme
* Envisager un plan à long terme pour l’intervention organisationnelle
* Effectuer une révision continue des plans d’urgence
* Documenter les mesures et les décisions sur une base continue
* Être prêt à informer l’ÉGI sur demande

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Responsable de la sécurité

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable de la sécurité | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : |  |

**Mission :** Élaborer et recommander des mesures pour garantir la santé et la sécurité (y compris psychologiques et physiques) du personnel. Évaluer ou anticiper les situations dangereuses ou présentant des risques. Surveiller l’environnement de travail et veiller à ce que les règlements en matière de santé et de sécurité au travail soient respectés.

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assume le rôle de responsable de la sécurité
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Évaluer et anticiper les situations dangereuses
* Élaborer et recommander des mesures pour assurer la sécurité du personnel, en fonction de l’information fournie
* Être aux aguets pour déceler les conditions dangereuses dans tout l’établissement
* Être prêt à arrêter temporairement le travail ou prévenir les actes dangereux jusqu’à ce que les conditions de sécurité soient réunies

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Fournir l’information requise au responsable de la liaison des organismes externes, tels que la santé publique
* Évaluer le besoin d’équipement supplémentaire et assurer la liaison avec le responsable de la logistique
* Surveiller les conditions de sécurité et élaborer des mesures visant à assurer la sécurité de tous les membres du personnel affectés tout au long de la situation d’urgence
* Observer tous les employés et bénévoles pour détecter des signes de stress et un comportement inapproprié
* Veiller à ce que le personnel bénéficie de périodes de repos et de répit suffisantes, au besoin
* Enquêter sur les accidents qui peuvent survenir au cours de l’urgence (peut être reporté le cas échéant)
* Coordonner les politiques de retour au travail et d’exemption de travail
* Documenter les mesures et les décisions sur une base continue; être prêt à informer l’ÉGI sur demande

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## Fiche de tâches - Coordonnateur de la sécurité

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du coordonnateur de la sécurité | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes qui vous communiquent l’information : |  |

**Mission :** S’assurer que l’établissement est sûr et sans danger.

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de responsable de la sécurité
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Effectuer une évaluation et discuter avec l’ÉGI de la nécessité du contrôle des entrées et des sorties du personnel et des visiteurs
* Coordonner la sécurité de l’établissement
* Être prêt à installer des affiches, au besoin

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Travailler avec le responsable des communications pour limiter l’accès et diriger les médias
* Assurer la liaison avec le responsable des opérations pour les signalements de problèmes de sécurité, de contrôle de la circulation, de signalisation
* Protéger des zones, au besoin, pour limiter l’accès du personnel non autorisé
* Assurer la liaison avec les services d’urgence externes, au besoin
* Documenter les mesures et les décisions sur une base continue
* Être prêt à informer l’ÉGI sur demande

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

## - Fiche de tâches - Responsable de la communication d’information au public

|  |  |
| --- | --- |
| Fiche de tâches du responsable de la communication d’information au public | |
| Poste attribué à : |  |
| Rôle de remplaçant attribué à : |  |
| Personnes relevant de vous : |  |

**Mission :** Porte-parole du service et personne responsable de la diffusion aux médias et au public de l’information et des messages approuvés de l’ÉGI concernant l’incident.

**Mesures immédiates requises :**

* Lire toutes les fiches de tâches avant de continuer
* Dès la notification de l’activation de l’équipe de gestion des incidents (ÉGI), se présenter au centre des opérations d’urgence (COU) (salle de conférence)
* Assumer le rôle de responsable de la communication d’information au public
* Se préparer à recevoir un compte-rendu de l’ÉGI
* Évaluer les besoins liés aux médias et garder les coordonnées des médias à jour
* Identifier les principaux porte-parole et offrir une formation concernant les médias, au besoin
* Examiner et préciser les messages et déclarations clés, et s’assurer que tous les communiqués d’information publique soient approuvés par l’ÉGI

**Mesures secondaires requises :**

* Veiller à ce qu’un remplaçant ait été désigné pour remplir votre rôle en votre absence (tenir à jour)
* Établir des zones d’accès restreint des médias; effectuer la coordination avec le responsable de la sécurité, au besoin
* Préparer des mises à jour régulières pour tout le personnel, conjointement avec l’ÉGI, et diffuser l’information conformément au cycle d’information établi
* Organiser les entrevues, les téléconférences, les vidéoconférences, les diffusions par satellite, les révisions du site Web, la diffusion de télécopies, etc., sur approbation par l’ÉGI
* Surveiller les médias imprimés et de radiodiffusion, à l’aide de l’information pour préparer des communiqués de suivi et contrôler les rumeurs; mettre à jour les flux de médias sociaux
* Veiller à ce que toute l’information diffusée soit consignée dans un dossier et en fournir des copies à l’ÉGI
* Organiser et préparer des documents de soutien pour les points de presse quotidiens
* Être prêt à rédiger des lettres officielles au personnel et aux familles, afin de les assurer du désir de l’hôpital de veiller à leur sécurité et de les encourager à venir travailler
* Autres tâches assignées par l’ÉGI

**Rétablissement**

* Participer au compte-rendu sur l’événement
* Évaluer les stratégies relatives aux mesures d’urgence et faciliter toutes les améliorations requises
* Retourner au fonctionnement normal

**PROCÉDURE EN CAS D’INTERRUPTION DES SERVICES ESSENTIELS**

La procédure en cas d’interruption des services essentiels se rapporte à une situation où les services essentiels sont interrompus dans notre établissement. Les services essentiels peuvent comprendre l’un ou l’autre des services publics dont nous dépendons (gaz, eau, électricité…). La nature de l’interruption, le moment et la durée estimée sont des éléments clés qui doivent être surveillés et déterminés, afin de faciliter le processus de prise de décision.

INTERVENTION INITIALE

* Enquêtez sur la panne pour déterminer la durée préliminaire prévue de la panne.
* Communiquez avec les fournisseurs de services (le cas échéant).
* Avisez les locataires de la panne et de la durée prévue, si elle est connue.
* L’équipe rassure les résidents.

ABRI SUR PLACE

* Donnez des directives aux locataires selon la situation.
* Assurez-vous de rappeler aux résidents les consignes de sécurité.
* Allez voir les locataires à des intervalles réguliers et appropriés afin de vous assurer qu’ils vont bien.
* Utilisez la liste des locataires particulièrement vulnérables pour établir les priorités et planifier en conséquence.
* Facilitez le contact et la communication avec les soignants à l’extérieur du bâtiment.
* Si de l’assistance supplémentaire est requise, communiquez avec les organismes locaux d’intervention d’urgence.

ÉTABLISSEMENT D’UN SYSTÈME DE GESTION DES INCIDENTS

* Convoquez l’équipe de gestion des incidents.
* Attribuez les domaines de responsabilités comme il convient.
* Utilisez le système de chaîne téléphonique pour communiquer avec les personnes qui ne sont pas sur place.
* Restez en contact avec l’assureur au fur et à mesure que la situation évolue.

DURÉE DE LA PANNE

* Déterminez la nécessité d’évacuer en fonction de la durée prévue de l’absence de services essentiels (services publics, chauffage, aération, climatisation…).
* S’il y a nécessité de faire une évacuation, mettez en œuvre les **PROCÉDURES D’INTERVENTION À COURT TERME**.

Une fois l’incident terminé, l’équipe fait un compte-rendu, et les politiques et procédures sont mises à jour ou révisées au besoin.

Si des articles de la trousse d’urgence ont été utilisés, l’équipe doit s’assurer de les remplacer.

**INTERRUPTION DES SERVICES CAUSÉE PAR UNE PÉNURIE DES RESSOURCES HUMAINES**

L’interruption des services peut être attribuable à un manque de ressources humaines, et cela peut être la conséquence de différents scénarios. La présente procédure sera adoptée dans tous les cas où se produit une telle pénurie. L’équipe de gestion des incidents a la responsabilité d’apporter les adaptations nécessaires en réponse aux détails spécifiques de chaque scénario. L’équipe de CAH doit s’assurer que toutes les mesures soient en place pour garantir le niveau maximal de services possible, tout en tenant compte des ressources disponibles. Étant donné que notre programme amélioré est en place au bâtiment de la Place St-Laurent (33, Hahn Place), ce site aura automatiquement la priorité de service.

Lorsqu’une pénurie de ressources humaines se produit, l’équipe de CAH doit :

* Convoquer l’équipe de gestion des incidents.
* Utiliser le système de chaîne téléphonique pour communiquer avec tout le personnel.
* Établir les services aux clients prioritaires pour répondre aux besoins les plus importants et plus complexes.
* Mettre en œuvre une stratégie de communication pour informer les clients, les soignants, les partenaires et le personnel au sujet de la situation (ligne d’urgence, site Web, système de chaîne téléphonique…).
* Communiquer avec d’autres fournisseurs de services qui s’occupent des plans de soins aux clients, et lorsque cela est possible, déléguer les services non essentiels (clients non prioritaires).
* Activer les ententes d’aide mutuelle pertinentes.
* Convoquer les ressources disponibles et élaborer un plan pour réduire des services essentiels dans la mesure du possible.
* La personne responsable des ressources humaines dans l’équipe de gestion des incidents vérifiera le personnel disponible et fera la mise à jour régulière de la disponibilité; elle s’assurera en outre que les employés en service puissent bénéficier de périodes de repos et de récupération.
* Informer toutes les parties prenantes (Conseil d’administration et bailleurs de fonds) au sujet de la situation.
* Au besoin, contacter des agences de recrutement de travailleurs temporaires pour remplacer le personnel.
* Le gestionnaire des programmes informera tous les travailleurs temporaires au sujet des besoins et répartira les tâches.
* Communiquer avec les organismes locaux de gestion des urgences pour soutenir les clients vulnérables.
* Communiquer avec des services traiteurs afin que des repas soient livrés.
* Communiquer avec le service de soutien informatique pour que les personnes qui doivent travailler à distance puissent le faire et puissent communiquer avec l’équipe de gestion des incidents.
* Établir un poste budgétaire d’intervention d’urgence pour effectuer le suivi des dépenses.
* Maintenir un système de collecte de données fonctionnel et faire la mise à jour des plans de soins, au besoin.

Une fois l’incident résolu :

* Veiller à ce que toutes les heures de travail du personnel soient enregistrées et accorder suffisamment de périodes de récupération et de congés.
* L’équipe de gestion des incidents fera un compte-rendu et planifiera l’augmentation progressive du service.
* Le personnel de première ligne fera également un compte-rendu, et si nécessaire, des mises à jour et des modifications à la procédure seront intégrées dans le plan d’intervention.
* Réévaluer les besoins des clients et mettre à jour les plans de soins.
* Faire rapport aux parties prenantes au sujet de la gestion de crise et des prochaines étapes.

Plan d’évacuation du 33 Hahn Place

Dans une situation d’urgence, les agents locaux d’intervention d’urgence peuvent nous ordonner d’évacuer le bâtiment.

Ce qui suit est un plan d’évacuation d’urgence qui concerne tous les résidents et les employés.

Notre plan d’évacuation, détaillé ci-dessous, fait partie d’un plan d’intervention d’urgence plus complet et fait fréquemment référence à d’autres documents, cartes et outils connexes.

En cas d’un incident ou d’une urgence nécessitant une évacuation du bâtiment :

1. **PROCÉDURES D’INTERVENTION IMMÉDIATE**
   * Appelez les services d’urgence.
   * Assurez-vous que tout le monde soit avisé de la nécessité d’évacuer le bâtiment (à l’aide de l’alarme incendie, du système interne d’alerte par téléphone, d’un courriel envoyé à tout le personnel inscrit sur la liste; du microphone du centre au comptoir de la sécurité...).
   * En cas d’évacuation, dirigez les résidents et les employés vers le POINT DE RASSEMBLEMENT DE LA PLACE ST-LAURENT (rampe d’accès sur le côté ouest du bâtiment ou l’espace vert public en face du bâtiment).
   * -Communiquez aux intervenants d’urgence l’information sur les résidents qui ont besoin d’assistance.

***1. A*** Si l’évacuation est longue ou par mauvais temps :

* Communiquez avec le Centre d’évacuation pour confirmer l’utilisation de l’installation (Old Tower Building ou Centre communautaire St. Lawrence — à confirmer).
* Contactez des tiers fournisseurs de transport (autobus chauffés de la Ville de Toronto...).
* Dirigez les résidents vers le Centre d’évacuation sécuritaire à l’aide des tiers fournisseurs de transport.
* Évaluez l’incident pour déterminer la durée préliminaire prévue de la panne.

***1. B*** Convoquez l’équipe de gestion des incidents

* + Affectez des personnes à des domaines de responsabilité, conformément à l’annexe XYZ.
  + Lancez le plan de communication par chaîne téléphonique pour entrer en contact avec les membres du personnel qui ne sont pas sur place.
  + Avisez les assureurs.

S’il est sécuritaire de réintégrer le bâtiment, facilitez le processus (aidez les résidents et le personnel d’intervention d’urgence, selon les directives de l’équipe de gestion des incidents). Si ce n’est pas le cas, mettez en œuvre l’intervention à court terme.

1. **PROCÉDURES D’INTERVENTION À COURT TERME (durée prévue : 12 à 72 heures)**

* Assurez la coordination avec les organismes locaux d’intervention d’urgence.
* Confirmez les détails de l’emplacement des abris temporaires d’urgence auprès des organismes locaux d’intervention d’urgence.
* Confirmez l’emplacement du refuge pour animaux familiers.

***2.1*** Communications

* Allez voir les locataires afin de vous assurer qu’ils vont bien.
* À l’aide de la liste de coordonnées des locataires, facilitez le contact avec les familles, les soignants, le réseau de soutien.
* Effectuez la mise à jour de la liste de coordonnées des locataires pour y ajouter l’information sur l’hébergement temporaire.
* Communiquez aux locataires l’information sur l’abri et les services de soutiens offerts par un tiers :
  + - Emplacement de l’abri et emplacement du refuge pour animaux familiers.
    - Informez les gens que l’on répondra à leurs besoins en matière de nourriture, vêtements, médicaments.
  + Communiquez avec le fournisseur de service téléphonique pour établir une ligne d’urgence pour donner de l’information aux locataires et aux soignants.

- Communiquez les détails sur la ligne d’urgence.

- Effectuez la mise à jour du site Web avec toute l’information et indiquez le numéro de la ligne d’urgence; envisagez de permettre l’utilisation du site Web comme un outil de communication interactif.

- Déterminez la fréquence des mises à jour et indiquez à quel moment il y aura des mises à jour.

***3.1*** Sécurité

* Effectuez une coordination avec l’assureur et le fournisseur tiers de services de sécurité pour veiller à la sécurité de la propriété.

***La situation sera-t-elle résolue dans un délai de 72 heures?***

* Si oui, attendez que le bâtiment soit déclaré sécuritaire (dans l’intervalle, continuez à suivre les procédures d’intervention à court terme).
* Si non, mettez en œuvre les procédures d’intervention à long terme.

1. **PROCÉDURES D’INTERVENTION À LONG TERME (durée prévue : plus de 3 jours)**

**Hébergement temporaire**

* + - Effectuez une coordination avec les partenaires de l’aide mutuelle en hébergement pour loger les résidents temporairement.
    - Effectuez une coordination avec l’assureur au sujet des besoins d’hébergement.
    - Tout au long du processus, communiquez avec les résidents et leurs soignants.
    - Rassurez-les quant au déroulement du processus.

**Courrier et fournisseurs de service**

* + - Effectuez une coordination avec les livreurs de colis et de courrier pour le réacheminement temporaire du courrier.
    - Avisez Postes Canada.
    - Avisez les locataires et les soignants.
    - Effectuez une coordination avec les fournisseurs de services et de services publics pour assurer des niveaux de service appropriés pendant les incidents.

**Réparations après la catastrophe**

* + - Communiquer avec les assureurs concernant les dommages et les réparations.
    - Tenez les locataires au courant au sujet des réparations et de la date probable de retour.
    - Inspectez les unités lorsque les réparations sont terminées.

**Est-il sécuritaire de réintégrer le bâtiment?**

* + - Si **OUI**, apportez votre assistance pour le retour au foyer des résidents.
    - Si **NON**, continuez de suivre les procédures d’intervention à long terme.

**À la fin de l’incident, veillez à ce que le personnel et les résidents soient informés au sujet de l’incident et soient mis au courant des possibilités de consultation psychologique. Si nécessaire, donnez aux soignants la possibilité de participer aux séances d’information.**

**N’oubliez jamais de remercier tout le monde de ses efforts, sa coopération, son soutien pendant la crise.**

**Après chaque incident, l’équipe va également faire le point concernant le plan et y faire les mises à jour ou modifications nécessaires en fonction des besoins.**

## Politique relative au stress thermique

**OBJECTIF**

La chaleur extrême est un problème émergent dans le sud de l’Ontario. Historiquement, cette région n’est pas préparée pour de longues périodes de températures très élevées.

Veiller à ce que les lignes directrices soient en place pour poursuivre nos activités pendant les périodes où le climat chaud et humide atteint un niveau qui pourrait créer un environnement dangereux pour le personnel au travail. Le facteur humidex combine la température et l’humidité en un chiffre qui représente la température perçue et mesure la chaleur réellement ressentie à l’extérieur.

**POLITIQUE ET PROCÉDURE**

CAH révisera cette politique sur une base annuelle, avant le début de l’été (avant le 1er juillet). Les dangers associés au stress thermique, les lignes directrices de la politique et les mesures préventives seront révisés avec le groupe, et les mises à jour nécessaires seront effectuées. L’équipe du gestionnaire de cas est responsable de mettre à jour la liste de clients pour y ajouter toute l’information sur la vulnérabilité et le niveau de risque et d’isolement. La révision effectuée par ce groupe présentera également la possibilité de faire en sorte que la liste de coordonnées des clients et des soignants soit à jour. Avant le début de la période de temps extrême (même chose pour l’hiver), l’équipe responsable de la gestion de cas et du soutien personnel doit effectuer les mises à jour nécessaires de la liste et indiquer de façon très précise les changements dans le niveau de services qui sont requis et les nouveaux besoins identifiés. Pour recueillir l’information, on procédera à des visites et des évaluations des clients dans la communauté et l’on intégrera toute information tirée du plan de soins.

**RÔLES ET RESPONSABILITÉS**

Le service de santé publique de Toronto émet des alertes de chaleur et des alertes de chaleur extrême. CAH est inscrit pour recevoir ces alertes et a intégré les aspects liés à la chaleur extrême dans le plan d’urgence en cas d’interruption des services.

Les activités de préparation comprennent :

* S’inscrire au service de santé publique de Toronto pour recevoir les alertes de chaleur par courriel, message texte ou télécopieur, et charger une personne de surveiller les alertes.
* Identifier les clients à risque dans des conditions de chaleur extrême et concevoir des plans de soins individualisés.
* Se familiariser avec le plan d’intervention en cas de chaleur accablante de la ville de Toronto et les rôles des partenaires communautaires, avec un accent particulier sur les quartiers (selon la carte des clients servis dans la région du Grand Toronto).
* Sensibiliser les gens à l’existence et l’accessibilité des services de refroidissement, tels que les centres de refroidissement, les bibliothèques publiques et les piscines, et rendre l’information accessible aux résidents et aux clients.
* Fournir de l’information et de la formation au personnel concernant la chaleur extrême et la préparation aux situations d’urgence.
* L’équipe de CAH fera en sorte que de l’eau potable soit à la disposition des travailleurs en tout temps, quand le temps est chaud et humide.
* CAH situé au 33, Hahn Place, a également la capacité d’utiliser sa salle à manger (climatisée), comme une zone de refroidissement, et au besoin, les clients et les résidents seront encouragés à utiliser cet espace comme un endroit de refroidissement.
* L’équipe de direction sera responsable de prendre la décision définitive d’interrompre le travail et de renvoyer chez eux les membres du personnel affectés, lorsque la chaleur et l’humidité auront atteint un niveau dangereux, en fonction des lignes directrices de la politique. Les employés qui présentent des symptômes de stress thermique se présenteront immédiatement au service de premiers secours, afin d’obtenir une attention médicale appropriée.
* Si les membres du personnel sont renvoyés chez eux, CAH est responsable de mettre en œuvre les recommandations de la politique sur l’interruption des services en raison d’une pénurie ou d’une disponibilité limitée de ressources humaines et de communiquer avec les clients pour les informer à propos des services réduits qui seront (ou ne seront pas) offerts pendant l’interruption.

**POLITIQUE D’INTERVENTION EN CAS DE PANDÉMIE**

L’équipe de CAH s’engage à respecter et appliquer toutes les mesures de prévention des infections, comme il est recommandé dans ses politiques et procédures. La prévention et le contrôle des infections constituent une priorité pour l’équipe, en ce qui concerne les clients et le personnel.

L’équipe de CAH est inscrite pour recevoir les mises à jour du service de santé publique de Toronto et met en œuvre toutes les recommandations.

Dans l’éventualité où une pandémie serait déclarée par le service de santé publique de Toronto, l’équipe de CAH prendrait les mesures suivantes :

* Convoquer l’équipe de gestion des incidents.
* Évaluer la nécessité d’établir un site de commandement des interventions à l’extérieur de l’immeuble de bureaux.
* Suspendre toutes les activités non essentielles (tous les rassemblements de clients).
* Tenir informés tous les clients et soignants.
* Effectuer une évaluation des risques et une évaluation des besoins afin de planifier l’intervention et affecter les ressources nécessaires.
* Mettre en œuvre toutes les recommandations provenant du service de santé publique.
* Assurer la collecte des données et participer au service de notifications.
* Fournir des données à toutes les parties prenantes concernées.
* Former tout le personnel de première ligne aux mesures de protection et de prévention requises.
* S’il y a lieu, limiter les entrées et les sorties (bâtiment situé au 33, Hahn Place).
* Fournir des équipements de protection et mettre en œuvre des séances de formation pour le personnel de tous les niveaux.
* Assurer la liaison avec les services médicaux, afin d’obtenir des soins appropriés pour les clients à risque et les clients les plus vulnérables.
* Réaffecter le personnel nécessaire, selon les priorités et besoins émergents.
* Informer tous les membres du personnel au sujet de leur droit de refuser de travailler, le cas échéant.
* Établir des outils et stratégies de communication (moyen et long terme).
* Veiller à ce que les repas soient livrés aux clients, et suspendre les repas collectifs.
* Adapter et mettre à jour tous les plans de soins, le cas échéant.
* AU BESOIN, METTRE EN OEUVRE LA PROCÉDURE DE RÉDUCTION OU D’INTERRUPTION DE SERVICE EN RAISON D’UNE PÉNURIE DE RESSOURCES HUMAINES.
* Identifier les organismes de soutien et activer le contrat d’aide mutuelle, selon le besoin.
* Attribuer un poste budgétaire d’intervention d’urgence et effectuer le suivi de toutes les dépenses.

**Une fois la pandémie déclarée terminée :**

* L’équipe de gestion des incidents fera un compte-rendu et planifiera le retour graduel au service complet.
* L’équipe de CAH fera un compte-rendu, et les ajustements et mises à jour nécessaires à la politique et aux procédures seront intégrés dans le plan.
* L’équipe doit s’assurer que des périodes de repos et de récupération soient accordées à ceux qui en ont besoin.
* Maintenir en place le système de collecte et de déclaration des données jusqu’à nouvel ordre du service de santé publique.
* Effectuer la mise à jour des plans de soins et du plan de service en fonction des besoins émergents (phase de rétablissement).
* Se débarrasser de tous les équipements de protection utilisés, selon les recommandations du service de santé publique.
* Tenir informées toutes les parties prenantes au sujet des étapes suivantes.
* Le cas échéant, offrir au personnel et aux clients un service de consultation psychologique.

## Politique relative au confinement barricadé

Les procédures de confinement barricadé sont requises lorsque les occupants d’un bâtiment doivent se réfugier dans un endroit sûr, par exemple, dans des bureaux ou des salles de classe; ces procédures sont généralement mises en œuvre lorsqu’il est dangereux d’évacuer le bâtiment. Elles sont généralement associées à du personnel non autorisé qui réussit à entrer sur les lieux.

Des facteurs de risque peuvent être identifiés, lesquels pourraient justifier l’élaboration et la mise en œuvre de procédures de confinement barricadé pour un établissement ou un groupe d’établissements. Ces facteurs de risque peuvent comprendre :

* Les incidents semblables qui sont déjà survenus dans l’établissement ou dans le même type d’établissement
* Les incidents semblables qui sont déjà survenus dans des établissements voisins
* La proximité de l’établissement avec des zones potentiellement à risque (écoles, tribunaux, etc.)
* Des avis du Service de police de Toronto

La haute direction met en œuvre le confinement barricadé de ses établissements, au besoin, pour une situation d’urgence durant laquelle les occupants ne peuvent pas être évacués en toute sécurité. Des procédures particulières assurent la sécurité du personnel, des clients et des visiteurs dans le cas d’un grave accident, d’un incident violent ou d’un acte de terrorisme. Dans une telle situation, l’équipe de direction doit attendre et suivre les instructions de la police ou des intervenants d’urgence, afin de prendre des décisions qui sont dans l’intérêt supérieur des résidents.

Un confinement barricadé dans une situation d’urgence isole le personnel, les clients et les visiteurs du danger en les obligeant à rester à l’intérieur du bâtiment. Les procédures de confinement barricadé sont appliquées dans les situations constituant des événements qui mettent la vie en danger, et durant lesquelles l’évacuation d’un établissement est contre-indiquée et pourrait avoir des conséquences fatales.

Les procédures de confinement barricadé ne doivent jamais empêcher les occupants d’évacuer rapidement le bâtiment lorsque la situation le justifie. L’équipe effectuera des exercices de confinement barricadé et les documentera. Les exercices ne sont pas obligatoires pour les résidents.

Les exercices de confinement barricadé reproduisent une situation hypothétique de confinement et sont menés jusqu’à ce que les gestionnaires déclarent qu’ils sont terminés. Les gestionnaires et les superviseurs connaissent la politique de confinement barricadé; ils savent dans quelle situation un confinement est nécessaire et comment apporter leur assistance.

Il existe trois types de confinement :

1. Abri sur place
2. Confinement barricadé partiel (confinement de sécurité)
3. Confinement barricadé complet

**Abri sur place**

Ce type de confinement barricadé est normalement appliqué lorsqu’une menace environnementale est présente à l’extérieur et qu’il n’est pas possible ou souhaitable d’évacuer l’établissement. Ce type d’action est normalement en réponse à des contaminants atmosphériques et consiste à empêcher les contaminants de s’infiltrer dans le bâtiment et à protéger les personnes d’une exposition inutile à un risque pour leur santé.

1. Le gérant de l’immeuble informera le personnel au sujet de la nécessité d’un abri sur place (les membres du personnel assumeront leur rôle ou responsabilité au sein de l’équipe de gestion des incidents).
2. On doit conseiller à tous les occupants de se rendre dans la zone appropriée, loin du danger.
3. Fermez toutes les portes et fenêtres.
4. Assurez-vous que toutes les portes extérieures sont verrouillées, arrêtez le chauffage, la climatisation et le système de ventilation, si nécessaire.
5. Surveillez les stations de radio et chaînes de télévision pour obtenir les dernières nouvelles et avisez les occupants lorsqu’ils peuvent partir sans danger.

**Confinement de sécurité** ou **confinement barricadé partiel**

Ce type de confinement barricadé est utilisé lorsqu’une grave menace environnementale ou physique est présente à l’extérieur de l’établissement ou dans le voisinage et que des mesures de prévention doivent être mises en œuvre pour :

* Empêcher les personnes de quitter l’établissement et d’entrer dans une zone dangereuse ou
* Empêcher la menace de pénétrer dans l’établissement.

Cet événement est normalement communiqué au personnel par les intervenants d’urgence, et il appartient au plus haut dirigeant sur place de communiquer la situation au reste du personnel et des visiteurs. Les membres du personnel doivent être au courant de ce qui se passe à l’intérieur du bâtiment et de la raison du confinement barricadé, mais ils poursuivent leurs activités normales.

Le plus haut dirigeant sur place informe les occupants du bâtiment et les visiteurs au sujet du confinement barricadé et il doit :

* Appeler le service 911 immédiatement si la police et les intervenants d’urgence n’ont pas été informés.
* Verrouiller immédiatement toutes les portes donnant sur l’extérieur, sauf avis contraire de l’équipe d’intervention d’urgence.
* Activer la chaîne téléphonique pour aviser le personnel de rester loin de la zone.
* Surveiller l’évolution de la situation.
* Informer les occupants que l’état d’urgence a été levé, seulement après en avoir été avisé par le personnel d’urgence.
* Une fois que le confinement barricadé a été levé, la personne responsable fournira une explication quant à la raison pour laquelle le confinement a été mis en œuvre.

**Confinement barricadé complet**

Un confinement barricadé complet est utilisé dans une grave situation d’urgence, lorsque le danger se trouve dans le bâtiment ou lorsque le danger est présent aux alentours immédiats de l’établissement. Un confinement barricadé minimise l’accès et la visibilité; le personnel de l’abri, les clients et les visiteurs sont confinés dans des emplacements sécurisés. Ce type de confinement barricadé est utilisé lorsque la menace physique est déjà présente dans l’établissement, et des mesures doivent être mises en œuvre pour :

* Empêcher la menace d’accéder aux zones et aux personnes menacées.
* Empêcher les personnes de pénétrer dans les zones où la menace peut être présente.
* Empêcher les personnes de rester dans les zones vers lesquelles la menace peut se diriger.

Ce type de confinement barricadé est généralement coordonné par la police et les services d’urgence.

1. Éteignez les lumières dans les bureaux, fermez les stores et évitez toutes les fenêtres intérieures pour ne pas être visible de l’extérieur.
2. Le personnel, les clients et les visiteurs doivent rester dans leur bureau ou dans la zone où ils se trouvent au moment du confinement barricadé.
3. Le personnel, les clients et les visiteurs qui se trouvent dans des aires ouvertes doivent être conduits à l’endroit le plus sûr.
4. Le plus haut dirigeant sur place sécurise l’entrée du bâtiment pour s’assurer qu’aucune personne non autorisée ne puisse accéder au bâtiment.
5. Tous les membres du personnel, les clients et les visiteurs doivent être déplacés vers la zone la plus sûre du bâtiment, loin de la menace extérieure; la détermination de la zone la plus sûre dépend de la situation, mais elle se trouve normalement aussi loin que possible de la situation d’urgence.
6. Les occupants ne doivent pas quitter le bâtiment tant que la police ou le service des incendies ne les a pas avisés qu’ils peuvent partir sans danger.
7. Utilisez la chaîne téléphonique ou un autre moyen pour aviser le personnel absent de ne pas s’approcher de l’établissement.

**Remarque**

Pendant le confinement barricadé, ne déclenchez pas l’alarme incendie. Veillez à ce que tout le personnel suive les procédures de confinement et les procédures suivantes :

* Restez calme et rassurez les clients et les visiteurs que l’urgence est sous contrôle.
* Dites aux clients qui se trouvent dans les couloirs de chercher refuge dans la salle de réunion ou le bureau le plus près.
* Prenez en note les noms de toutes les personnes dans chaque pièce.
* Éteignez les téléphones cellulaires (pour les empêcher de sonner), les radios et les téléviseurs, lesquels pourraient révéler les endroits où se trouvent les clients et le personnel.
* Libérez la ligne téléphonique terrestre pour permettre aux services d’urgence de l’utiliser.
* Veillez à ce que tout le monde se tienne dos au verre, aux portes, aux fenêtres et aux espaces ouverts ou exposés, dans la mesure du possible.
* Baissez les stores et éteignez les lumières.
* Aidez tous les membres du personnel et les clients à se coucher sur le sol, sauf avis contraire d’une personne en situation d’autorité.
* Encouragez tout le monde à faire le moins de bruit possible.
* Attendez pour laisser partir les gens, sauf sur indication des services d’urgence ou de la direction.
* Ouvrez les portes uniquement lorsque le service d’urgence annonce la fin de l’alerte.

Après un confinement, tout le personnel participe à des séances de compte-rendu en groupe, et un service de consultation psychologique est offert à tous. Après le compte-rendu, la politique et les procédures sont évaluées et, si nécessaire, elles sont mises à jour ou modifiées pour intégrer la nouvelle information (leçons apprises).

## COMMUNICATION – Système de chaîne téléphonique

Une communication efficace est essentielle dans tout plan de gestion des urgences. Cela signifie qu’il faut que l’information essentielle soit transmise rapidement et avec précision, tant à l’interne qu’à l’externe.

Cela comprend un processus clair avec reddition de comptes pour le déclenchement du système de chaîne téléphonique qui est testé sur une base régulière pour assurer qu’il soit fiable.

Le système de chaîne téléphonique doit être accessible à tout le personnel, testé au moins une fois par année et révisé chaque année ou lorsque l’information change ou que le test indique un besoin d’amélioration.

* Tenir à jour les renseignements pour chaque employé
* Distribuer les numéros de téléphone aux personnes appropriées (ajouter un énoncé concernant les renseignements confidentiels)
* Afficher les numéros d’urgence près du téléphone au cas où le service 911 ne fonctionnerait pas

**Procédure**

Lorsque la nouvelle de l’urgence est reçue par la personne qui assumera les tâches du directeur du centre des opérations d’urgence, activer le système de chaîne téléphonique.

Les appels doivent être effectués rapidement pour un maximum d’efficacité. Chaque personne aura une liste de numéros de téléphone et de personnes à appeler. Tous les appels seront effectués dans les minutes suivant le message initial au directeur.

Les appels peuvent être effectués dans cette séquence :

A à B à C à D

A appelle quatre personnes

B appelle trois personnes

C appelle deux personnes

D appelle une personne

Un organigramme de la chaîne téléphonique simplifiera le processus et améliorera la communication.

## COMMUNICATION - Niveaux de risque en cas d’urgence par site

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NIVEAUX | DESCRIPTION | ACTIVATION (APPEL) | NOTIFICATION (COURRIEL) | SOUTIEN EXTERNE |
| UN | * Mineur - gérable au niveau du site; ressources locales * Faible impact sur les gens et dégâts matériels minimes (< 50 k$) * Une seule unité ou un seul bâtiment touché; possible évacuation ou déplacement à court terme pour une courte période (p. ex., de 4 à 6 heures) * Peu ou pas d’attention des médias * par exemple, inondations, incendie, blessure corporelle mineures | Commandant du lieu de l’incident ou remplaçant | Équipe de gestion des incidents | Aucune notification ou activation |
| DEUX | * Incident modéré - perturbation qui nécessite des ressources au-delà de celles qui sont disponibles sur le site * Plusieurs unités ou bâtiments touchés ou menacés; impact sur un grand secteur de la ville (pas de chauffage, d’électricité ou d’eau chaude, système d’alarme incendie) (7 à 12 heures) * Impact modéré sur les personnes ou la communauté et impact modéré lié aux dommages matériels (incendie et inondation) * Évacuation et déplacement modéré des locataires (période moyenne de 7 à 12 heures) * Attention probable des médias * Blessure d’un résident ou d’un employé | Commandant du lieu de l’incident ou remplaçant | Équipe de gestion des incidents | Appel après les heures normales de bureau à la ligne de secours du Bureau de gestion des situations d’urgence (BGSU)  Activation des partenaires communautaires, au besoin  Soutien avec déplacement initial, y compris : aide à l’hébergement, nourriture, transport |
| TROIS | * Incident majeur (unités ou maisons devenues inhabitables en raison d’un incendie ou d’une inondation) qui exige de nombreuses ressources, mesures de soutien et une importante coordination de l’ensemble de l’organisation * Grave blessure (qui met la vie en danger) ou décès (d’un employé ou locataire) sur la propriété de l’entreprise * Impact élevé sur les personnes ou la communauté, et impact élevé ou dommages matériels importants (250 k$ et plus) * Plusieurs unités ou bâtiments touchés ou menacés; fonctionnement normal réduit ou suspendu (chauffage, eau chaude, électricité) pendant une longue période (p. ex., 12 heures et plus) * Évacuation générale et déplacement à long terme des locataires lorsque la période dépasse 12 heures ou plus * Importante coordination nécessaire avec les organismes de rétablissement externe par l’entremise de la Ville de Toronto * Attention des médias sur place * Défaillance importante du système de surveillance d’alarme d’incendie, y compris le système de gicleurs | Commandant du lieu de l’incident ou remplaçant | Équipe de gestion des incidents | Appel pendant et après les heures normales de bureau à la ligne de secours du Bureau de gestion des situations d’urgence (BGSU)  La Ville dirigera l’intervention des services sociaux d’urgence  Le BGSU de la Ville prend des mesures de soutien du site touché  Soutien sur place (jusqu’à 14 jours) pour : repas, hôtels, transport, évaluation de la population vulnérable, etc. |

## PLANIFICATION - Procédure en cas d’une alerte à la bombe et de la découverte d’un colis suspect

La réaction appropriée à une alerte à la bombe peut sauver des vies, prévenir les blessures, et peut-être même aider à trouver la personne qui menace de faire exploser une bombe**.** Bien que les alertes à la bombe soient généralement considérées comme l’œuvre de personnes agressives ou de mauvais farceurs, la hausse récente des actes de terrorisme fait qu’il est important que toutes les alertes à la bombe soient prises au sérieux. Il est nettement préférable de supposer qu’un appel menaçant est absolument sérieux, plutôt que de le considérer comme une plaisanterie, pour ensuite se rendre compte, après une tragédie, qu’il y avait vraiment une bombe.

Si vous ou votre entreprise recevez par écrit une alerte à la bombe ou un colis suspect, la note ou le colis doit être manipulé le moins possible, afin de préserver les empreintes digitales, l’écriture manuscrite, les cachets d’oblitération, le texte dactylographié et autres éléments de preuve. La personne qui le reçoit doit conserver tous les objets liés à la note ou au colis, tels que l’enveloppe et son contenu. La note et les autres objets doivent être placés dans un sac et livrés à la police. Le plus souvent, les alertes à la bombe sont reçues par téléphone. Lorsque cela se produit, la personne qui prend l’appel doit essayer de donner à une personne se trouvant à proximité une note sur l’appel pour lui demander d’appeler le numéro d’urgence local ou le numéro du service de sécurité de l’entreprise.

Les procédures suivantes peuvent aider la personne qui reçoit un appel d’alerte à la bombe à réagir de manière appropriée.

1. Restez calme. Soyez courtois et n’interrompez pas l’appelant.

2. Notez si la personne qui appelle est un homme, une femme, un adulte ou un enfant.

3. Gardez l’appelant au téléphone le plus longtemps possible. Ne raccrochez pas tant que l’appelant n’a pas raccroché. La compagnie de téléphone peut être en mesure de retracer l’appel si vous restez en ligne assez longtemps.

4. Si le standard ou le système d’identification de l’appelant affiche le numéro de téléphone de l’appelant, prenez-le en note.

5. Posez des questions pour obtenir des renseignements. Prenez tous les renseignements en note.

6. Essayez de savoir :

* L’endroit où est placée la bombe
* L’heure de la détonation
* Le type de bombe et sa description
* L’endroit où se trouve l’appelant
* Comment l’appelant a été informé au sujet de la bombe
* Si l’appelant est familiarisé avec le bâtiment
* Le moment prévu pour l’explosion de la bombe
* Si d’autres bombes ont été placées et à quel endroit
* La raison pour laquelle la bombe a été placée

7. Informez l’appelant que le bâtiment est occupé et que la bombe pourrait causer des blessures ou des décès.

8. Écoutez tous les bruits de fond et tous les traits particuliers, caractéristiques de la voix ou accents de l’appelant.

9. Une fois que l’appelant a raccroché, appelez votre numéro d’urgence local et le propriétaire ou le gestionnaire de l’entreprise où vous travaillez. Expliquez la situation.

10. Évitez d’utiliser des téléphones cellulaires, des émetteurs-récepteurs portatifs, des téléavertisseurs ou des radios bidirectionnelles lors d’une alerte à la bombe. Certaines bombes peuvent être déclenchées par ces appareils de communication.

**Courrier ou colis suspects**

Dans le cas où un colis suspect est livré à votre bureau, isolez-le immédiatement et appelez le service 911.

* Ne le manipulez pas.
* Ne l’ouvrez pas, ne le sentez pas, n’y goûtez pas.
* Lavez-vous les mains immédiatement avec du savon et de l’eau.

Certaines entreprises effectuent une recherche d’éléments inhabituels que la police et le personnel du service d’incendie pourraient oublier. Les membres du personnel doivent jeter un coup d’œil rapide autour de leur poste de travail pour repérer des objets suspects ou des changements dans l’aménagement de l’équipement, des meubles ou d’autres articles. Cependant, il est important de ne pas toucher, manipuler ou déplacer les objets suspects découverts.

**AIDE MUTUELLE**

L’aide mutuelle fait référence à l’aide qu’une organisation apporte à une autre. Pour les fins de ce plan, elles fournissent un appui en réponse à une urgence (c’est-à-dire, abri; aliments; un endroit pour établir un centre de commande si nous ne sommes pas en mesure de travailler à partir de notre bureau, etc.). Il est très important de connaître de multiples organisations qui peuvent offrir cette assistance, avant qu’une situation d’urgence réelle se produise. Il est également préférable d’avoir conclu un accord écrit avec elles, plutôt qu’un accord verbal, afin d’avoir la preuve de nos discussions relatives à l’aide mutuelle, au cas où il y aurait des changements de personnel.

Une entente d’aide mutuelle écrite communique clairement les rôles, les responsabilités et la répartition des ressources en cas d’intervention multiorganisationnelle. Les partenaires communautaires qui ne sont pas touchés par l’urgence peuvent ensuite offrir de l’aide rapidement et efficacement. Les ententes d’aide mutuelle peuvent aborder les aspects suivants :

* Autres sites de soins
* Autre site pour l’établissement du centre de commandement conjoint
* Services médicaux d’urgence
* Ressources humaines
* Aliments, produits pharmaceutiques, eau, fournitures médicales ou équipement de protection individuelle (ÉPI)
* Services de transport

L’équipe de CAH sera proactive dans sa recherche de possibilités d’aide mutuelle et veillera à ce que toutes les ententes soient documentées, mises à jour et présentées à titre d’information au Conseil d’administration et, sur demande, aux bailleurs de fonds également.

**CONSULTEZ l’annexe  
« AIDE MUTUELLE »**

Formulaire d’assistance mutuelle  
Entente d’aide mutuelle/Lettre d’entente  
Sommaire des fournisseurs d’aide mutuelle