

PLAN DES MESURES D'URGENCE



Novembre 2025

Préparé par

La Direction des infrastructures
Service de la logistique

REGISTRE DES MISES À JOUR ET DE LA RÉVISION DU PMU

- Responsabilité du CPMU -

Réviser le contenu du présent PMU au besoin ou au moins une fois par année afin de le maintenir à jour, et consigner les modifications ci-dessous. Les éléments suivants peuvent guider le responsable lors de la mise à jour.

Mise à jour 2025-2026

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Assignation des rôles de l'équipe d'urgence | <input type="checkbox"/> Liste téléphonique |
| <input type="checkbox"/> Nouveau risque présent | <input type="checkbox"/> Plan d'évacuation à jour |
| <input type="checkbox"/> Ajout ou modification d'équipements d'urgence | <input type="checkbox"/> Changement aux consignes en cas d'urgence |
| <input type="checkbox"/> Formation annuelle complétée | <input type="checkbox"/> Liste des secouristes |
| <input type="checkbox"/> Exercice d'évacuation annuel complété | <input type="checkbox"/> Section(s) modifiée(s) |
| | <input type="checkbox"/> Autres |
-

Mise à jour 2026-2027

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Assignation des rôles de l'équipe d'urgence | <input type="checkbox"/> Liste téléphonique |
| <input type="checkbox"/> Nouveau risque présent | <input type="checkbox"/> Plan d'évacuation à jour |
| <input type="checkbox"/> Ajout ou modification d'équipements d'urgence | <input type="checkbox"/> Changement aux consignes en cas d'urgence |
| <input type="checkbox"/> Formation annuelle complétée | <input type="checkbox"/> Liste des secouristes |
| <input type="checkbox"/> Exercice d'évacuation annuel complété | <input type="checkbox"/> Section(s) modifiée(s) |
| | <input type="checkbox"/> Autres |
-

Mise à jour 2027-2028

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Assignation des rôles de l'équipe d'urgence | <input type="checkbox"/> Liste téléphonique |
| <input type="checkbox"/> Nouveau risque présent | <input type="checkbox"/> Plan d'évacuation à jour |
| <input type="checkbox"/> Ajout ou modification d'équipements d'urgence | <input type="checkbox"/> Changement aux consignes en cas d'urgence |
| <input type="checkbox"/> Formation annuelle complétée | <input type="checkbox"/> Liste des secouristes |
| <input type="checkbox"/> Exercice d'évacuation annuel complété | <input type="checkbox"/> Section(s) modifiée(s) |
| | <input type="checkbox"/> Autres |
-

Responsables de la mise à jour et de la révision	
COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE Dominique Tardif	TÉLÉPHONE / CELLULAIRE 418 549-9520, poste 1362 418 550-3419
ADJOINTE AU PMU Claudine Côté	TÉLÉPHONE / CELLULAIRE 418 549-9520, poste 2230 418 557-2236

Registre des mises à jour et révisions			
Date	Page/Section	MàJ/Révision	Note

1 INTRODUCTION AU PLAN DES MESURES D'URGENCE

2 GESTION DES INTERVENTIONS ET PLANIFICATION

3 ALERTE ET MOBILISATION

4 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS INTERNES

5 RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS EXTERNES

6 PLAN DE COMMUNICATION

7 CONTRÔLE D'ACCÈS ET CIRCULATION

8 DÉMOBILISATION ET RÉTABLISSEMENT DES ACTIVITÉS

9 PLANS D'INTERVENTIONS SPÉCIFIQUES

10 INFORMATIONS SUR L'ÉTABLISSEMENT ET SON MILIEU

11 CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

12 ENVIRONNEMENT EXTERNE IMMÉDIAT

13 PLANS ET DESSINS TECHNIQUES

14 BOTTIN DES RESSOURCES

15

SECTION 1

INTRODUCTION AU PLAN DES MESURES D'URGENCE

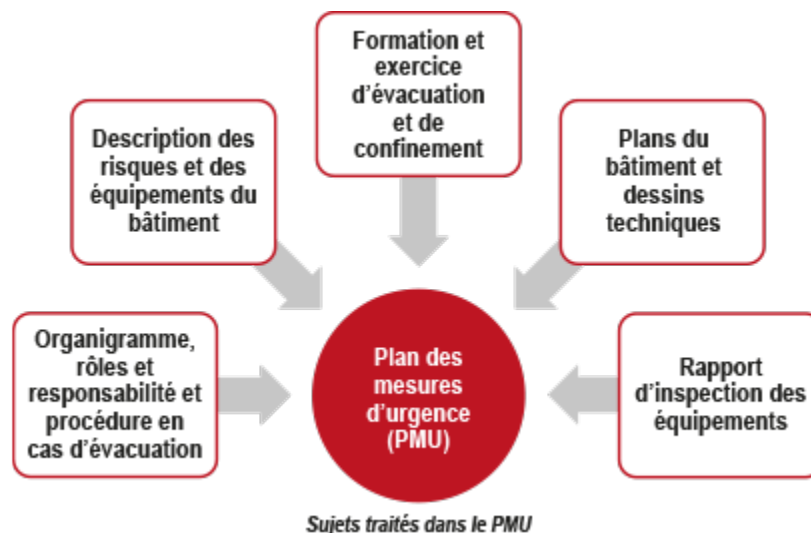
1.	CONTEXTE	3
2.	PORTÉE DU PLAN DES MESURES D'URGENCE.....	3
3.	ATTRIBUTION DE L'AUTORITÉ	4

1. CONTEXTE

Le Plan des mesures d'urgence (PMU) est un document de référence que l'exploitant d'un bâtiment doit obligatoirement avoir en sa possession, selon l'article 2.8.2.1. du Code de sécurité chapitre bâtiment version Québec (CBCSQ).

L'objectif principal d'un plan de mesures d'urgence (PMU) est d'assurer la sauvegarde des vies humaines. Lorsqu'il est bien compris et appliqué au sein d'une organisation, il permet de coordonner efficacement les actions à prendre, de favoriser une évacuation rapide et sécuritaire, de mettre en place un confinement au besoin, d'assurer une communication claire et fluide entre les intervenants, de contenir les situations critiques et de réduire les impacts potentiels sur les personnes et les biens.

En résumé, le PMU rassemble les informations suivantes :



2. PORTÉE DU PLAN DES MESURES D'URGENCE

Les sinistres sont des événements complexes. La gestion de ceux-ci commande une approche de gestion très différente des activités courantes et repose sur trois constats :

- Un plan de mesures d'urgence en cas d'urgence ne peut prévoir dans les moindres détails toutes les actions qui devront être entreprises par chacun des intervenants;
- Le plan de mesures d'urgence prévoit les grandes lignes des actions qui devront être entreprises afin d'atténuer les impacts du sinistre;
- Le plan de mesures d'urgence est un outil de gestion stratégique visant à aider le personnel et les gestionnaires lors d'un sinistre.

Il n'est pas impossible que le plan doive être adapté afin de mieux répondre à une situation particulière; c'est pourquoi il doit être souple et adaptable aux différentes situations.

Le plan de mesures d'urgence présenté dans ce document est un guide général dans lequel on retrouve les informations concernant la gestion des mesures d'urgence de l'organisation lors d'un sinistre.

3. ATTRIBUTION DE L'AUTORITÉ

Le présent plan de mesures d'urgence a été orienté de manière à confier aux intervenants d'urgence présents sur les lieux au moment de la déclaration d'un événement, ou d'une situation d'urgence toute la latitude nécessaire à l'accomplissement de leur mandat.

Cette attribution de responsabilité est impérative car elle permet de mettre en place rapidement les mesures de protection des personnes et de sauvegarde des biens.

SECTION 2

GESTION DES INTERVENTIONS ET PLANIFICATION

1. GESTION DES INTERVENTIONS	3
2. PHILOSOPHIE DE GESTION	3
3. STRUCTURE DE GESTION	3
3.1. Gestion opérationnelle	4
3.2. Gestion stratégique.....	4
4. MANDAT DU CCMU.....	5
5. ORGANIGRAMME DE LA STRUCTURE DES MESURES D'URGENCE	6
6. LES CENTRES NÉVRALGIQUES	6
6.1. Poste de commandement (PC).....	7
6.2. Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU)	7
6.3. Centre des communications (CC).....	8
6.4. Centre de presse et des médias (CPM).....	9
6.5. Centre de renseignements (CR).....	9
6.6. Interrelations entre les différents centres névralgiques	10
7. COMITÉ DE PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE (CPMU)	10
7.1. Mandat du CPMU	11
8. LOGISTIQUE, SUIVI ET APPROBATION DU PLAN D'URGENCE	11
8.1. Situation.....	11
8.2. Responsabilité	12
8.3. Plan d'action privilégié	12
8.4. Programme de formation	12
8.5. Programme d'exercices	13
8.6. Programme d'acquisition d'équipement.....	14
8.7. Mise à jour et révision.....	14
8.8. Réunions du CPMU	14
8.9. Ententes de services	14
8.10. Évaluation post-événement	15
9. TROUSSE D'URGENCE LOCALE	16
9.1. Localisation.....	16
9.2. Contenu	16
10. JOURNAL DES OPÉRATIONS.....	16
11. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	17
11.1. Rapport d'exercice.....	17
11.2. Rapport d'incident.....	17
ANNEXE – OUTILS SPÉCIFIQUES	19
RAPPORT D'EXERCICE	21
RAPPORT D'INCIDENT	23

1. GESTION DES INTERVENTIONS

Les situations d'urgence se caractérisent par une grande convergence d'intervenants de diverses provenances :

- Coordonnateur des mesures d'urgence ;
- Experts en matière de santé et d'environnement ;
- Ressources de sécurité publique ;
- Entreprise de transport scolaire ;
- Service de transport en commun ;
- Fournisseurs de services ;
- Représentants des médias ;
- Etc.

C'est pourquoi il est important de convenir, au préalable, des formes et des mécanismes de collaboration avec ces divers intervenants.

2. PHILOSOPHIE DE GESTION

- Être proactif dans les actions ;
- Anticiper continuellement les conséquences réelles ou anticipées du sinistre sur l'établissement ;
- Travailler en collégialité avec les autres intervenants de l'établissement ;
- Favoriser une approche de résolution de problème en concertation avec les autres intervenants d'urgence ;
- Déléguer la responsabilité de l'opérationnalisation des actions le plus près possible des intervenants de première ligne ;
- Supporter la clientèle étudiante et les employés par une communication et des actions efficaces dans la gestion des activités des intervenants ;
- Favoriser une communication efficace entre les intervenants et les citoyens.

3. STRUCTURE DE GESTION

Le PMU s'articule autour de deux (2) entités de gestion :

1. La gestion opérationnelle (sur le site même de l'établissement);
2. La gestion stratégique (au niveau de la direction du Cégep).

3.1. Gestion opérationnelle

La gestion opérationnelle fait référence aux activités d'intervention d'urgence sur le site même du sinistre. **Elle s'actualise par la création d'un poste de commandement.**

C'est à ce niveau que la majorité des situations d'urgence sont contrôlées et maîtrisées. Le niveau de gestion opérationnelle est accompli par le Coordonnateur des mesures d'urgence en collaboration avec les services d'urgence locaux (policiers, pompiers, ambulanciers etc.).

3.1.1. Premier palier d'intervention

Selon les principes de sécurité civile et des différentes législations en vigueur au Québec, le Cégep de Chicoutimi est le premier palier d'intervention lors d'un événement survenant dans ses bâtiments.

- Le Cégep doit mettre en œuvre les mécanismes qui permettront de limiter les conséquences de l'événement et si nécessaire obtenir le support de la Ville pour contenir les éléments causals du sinistre.
- L'établissement doit contribuer activement à la gestion de l'événement en offrant un soutien-conseil aux services d'urgence municipaux, afin de faciliter leur intervention. Le déclenchement d'un protocole de post-vention, par exemple, peut jouer un rôle clé auprès de la communauté étudiante du collège.

3.1.2. Premier palier de gouvernement (municipal)

Ville de Saguenay est le premier palier de gouvernement qui intervient lors d'un événement et elle est aussi responsable de la gestion de l'événement sur son territoire.

3.2. Gestion stratégique

Lorsque l'événement menace l'ensemble de l'établissement ou que l'équipe en place est dépassée par la nature ou la gravité de l'événement, on assiste alors à la mobilisation et au déploiement de la gestion stratégique.

La gestion stratégique fait référence à la coordination des services et des ressources de l'établissement et vient supporter le coordonnateur des mesures d'urgence afin que celui-ci puisse contrôler la situation. **Elle s'actualise par l'ouverture du Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU).**

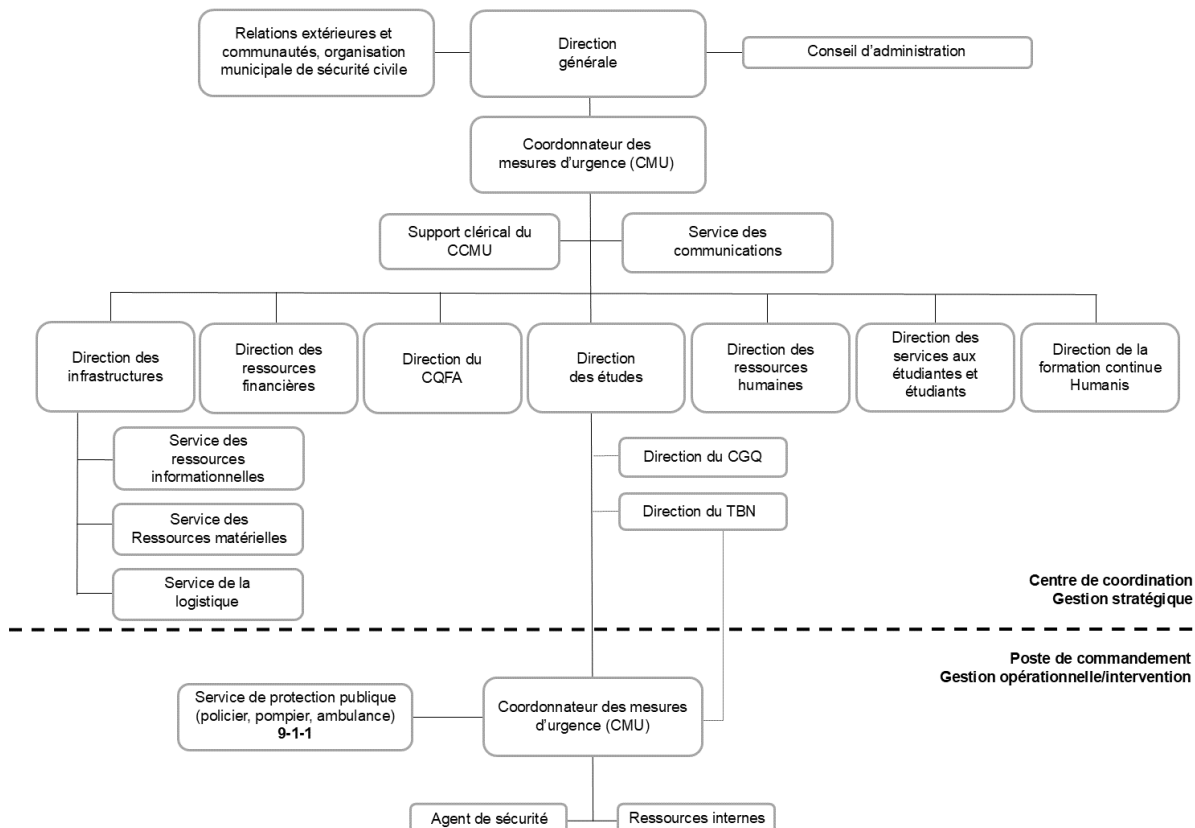
4. MANDAT DU CCMU

Le comité de coordination des mesures d'urgence a comme principal rôle d'apporter un support aux intervenants d'urgence internes et d'anticiper les besoins et les actions de reprise des activités après sinistre.

De manière plus spécifique, la mission et les mandats du comité de coordination sont de :

- S'assurer du complet déploiement des mesures en cas d'urgence;
- D'anticiper les besoins de l'équipe d'urgence œuvrant auprès des sinistrés;
- Supporter la structure opérationnelle (poste de commandement) des mesures d'urgence (ressources humaines et matérielles);
- Établir les liens de communication extra organisationnelle (médias, communauté étudiante, ministère, autorités municipales);
- Coordonner l'ensemble des ressources déployés lors d'un sinistre important;
- Autoriser l'engagement de dépenses reliées aux opérations de réponse à l'urgence ou de rétablissement (location d'équipement, expertises spécialisées, etc.)
- Mettre en place les mesures visant à rendre l'établissement accessible lors d'un sinistre d'envergure dans la communauté;
- Anticiper les événements et mettre en place des mesures proactives de prévention ou d'atténuation des conséquences d'un événement pour l'organisation;
- Planifier et organiser la démobilisation des équipes de réponse d'urgence;
- Organiser, en collaboration avec le CLSC, les services de support post-traumatique;
- Organiser la reprise des activités après sinistre.

5. ORGANIGRAMME DE LA STRUCTURE DES MESURES D'URGENCE



6. LES CENTRES NÉVRALGIQUES

Lors du déclenchement du plan des mesures d'urgence, différents centres sont mis en opération.

Parmi ceux-ci, on retrouve les endroits où les décisions sont prises pour assurer le bon déroulement des opérations d'urgence :

- le poste de commandement ;
- le centre de coordination des mesures d'urgence ;
- le centre de communication.

Enfin, les endroits qui servent à dispenser des services de communication à la communauté :

- le centre de presse et des médias ;
- le centre de renseignement.

6.1. Poste de commandement (PC)

- PC -	Description
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnateur des mesures d'urgence
Définition	<ul style="list-style-type: none"> • Lieu d'arrimage entre les responsables de l'établissement et les différents représentants des services de protection publique; • Permet une meilleure gestion opérationnelle de l'événement; • Endroit où se trouve le panneau principal du système d'alarme incendie.
Location	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau de la Sûreté (porte 11, H-1049); • <i>Dans le cas où le sinistre se trouverait à ce niveau, le poste de commandement se tiendra à l'endroit désigné par l'officier commandant du Service des incendies.</i>
Fonctions	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les communications d'urgence pour l'ensemble du bâtiment; • Gérer les informations (cueillette et transmission); • Gérer l'évacuation; • Assurer l'arrimage entre les services d'urgence et l'établissement.
Rôle du responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner la mobilisation et le déploiement des ressources humaines et matérielles ainsi que les actions de tous les intervenants impliqués dans la réponse d'urgence.
Membres du PC	<ul style="list-style-type: none"> • Le coordonnateur des mesures d'urgence; • Le responsable de l'entretien; • L'agent de sécurité; • Un officier commandant du Service des incendies; • Un chargé de relève du Service de police; • Un technicien ambulancier du service ambulancier; • Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS).

6.2. Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU)

- CCMU -	Description
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction générale ou, en son absence, son substitut
Définition	<ul style="list-style-type: none"> • Règle générale, le CCMU ne peut jouer un rôle actif dès les premières minutes d'un sinistre car la plupart du temps, le centre est opérationnel dans un délai variant entre trente (30) et quarante-cinq (45) minutes après la diffusion d'une alerte.
Location	<ul style="list-style-type: none"> • Salle du Conseil (F-2013); • <i>Si ce local est inaccessible en raison des effets du sinistre, le centre de coordination substitut sera situé au CGQ (G-3037) ou à l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC).</i>

- CCMU -	Description
Fonctions	<ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les besoins opérationnels des équipes œuvrant dans l'établissement sinistré et contrôler les informations devant être diffusées à l'interne et à l'externe de l'organisation. • Être en étroite communication avec le poste de commandement afin de recueillir toute l'information nécessaire à l'accomplissement de son rôle et ainsi être en mesure de lui apporter le support nécessaire. • Recevoir toutes les requêtes particulières ainsi que les problèmes majeurs. • Être en communication avec le centre de coordination municipal, s'il y a lieu.
Membres du CCMU	<ul style="list-style-type: none"> • Constitué des membres du Comité de coordination des mesures d'urgence : <ul style="list-style-type: none"> ○ La Direction générale; ○ La Direction des infrastructures; ○ La Direction des ressources humaines; ○ La Direction des études; ○ Le Service des communications; ○ La Direction des services aux étudiants; ○ Secrétaire administrative de la Direction des infrastructures (soutien clérical)

6.3. Centre des communications (CC)

- CC -	Description
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des communications
Définition	<ul style="list-style-type: none"> • Endroit où sont établies les stratégies de communication interne et externe afin d'évaluer, filtrer et contrôler l'information à diffuser.
Location	<ul style="list-style-type: none"> • Bureau du service des communications (local A-2035); • <i>Si ce local est inaccessible en raison des effets du sinistre, le centre de coordination substitut sera situé au CGQ (G-3037) ou à l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC).</i>
Fonctions	<ul style="list-style-type: none"> • Préparer les messages d'information destinés aux employés, à la clientèle étudiante, aux parents, aux médias, etc. • Le Service des communications est rattaché à la direction générale et est sous sa responsabilité. • Un plan de communication en cas d'urgence est disponible au local A-2037 et au poste de commandement sur une clé USB dans la trousse des mesures d'urgence.

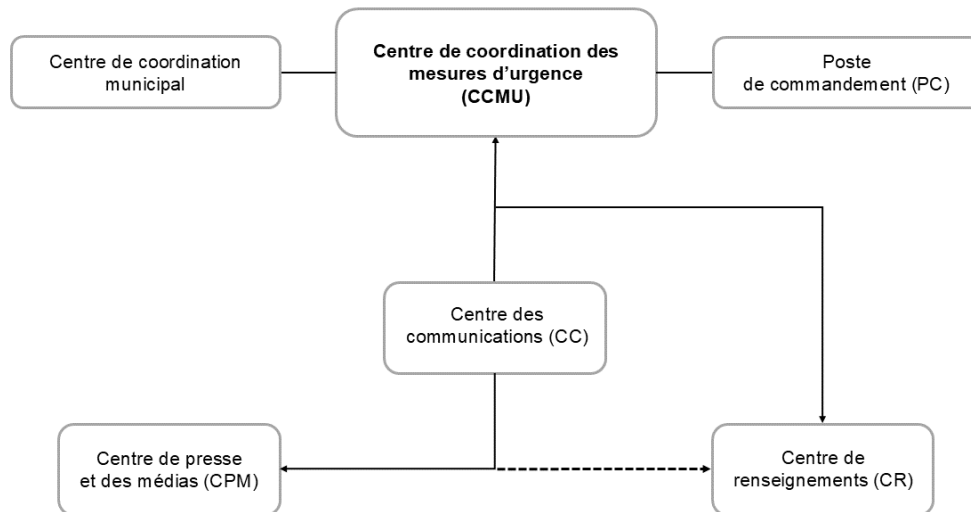
6.4. Centre de presse et des médias (CPM)

- CPM -	Description
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des communications
Définition	<ul style="list-style-type: none"> • Endroit où sont accueillis et réunis les journalistes; • Endroit où seront organisés des points de presse afin de tenir les médias informés du déroulement de la situation.
Location	<ul style="list-style-type: none"> • Ménestrel (local F-3108); • <i>Si cet endroit est inaccessible en raison des effets du sinistre, le centre de presse sera au CGQ (G-3039) ou à l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC).</i>
Fonctions	<ul style="list-style-type: none"> • Selon l'événement et la nature de l'activité de communication, il est possible que le centre de presse et des médias soit situé dans l'établissement ou qu'il ne soit pas nécessaire de mettre sur pied un centre de presse en raison du fait que les activités de communication d'appoint tel que les points de presse suffisent à remplir les besoins de la clientèle cible.

6.5. Centre de renseignements (CR)

- CR -	Description
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Le CCMU sera responsable d'assumer les services requis pour traiter les appels des membres des familles des étudiants impliqués dans un incident et de traiter les appels des employés et de leurs familles.
Définition	<ul style="list-style-type: none"> • Endroit désigné pour accueillir ceux qui se présentent au collège afin d'obtenir de l'information sur l'état de santé d'un membre de leur famille ou d'un collègue lors d'un sinistre.
Location	<ul style="list-style-type: none"> • Théâtre C (hall d'entrée); • <i>Si cet endroit est inaccessible en raison des effets du sinistre, un centre de renseignement substitut sera à l'Université du Québec à Chicoutimi (UQAC).</i>
Fonctions	<ul style="list-style-type: none"> • Des employés du Cégep de Chicoutimi seront assignés à diriger les gens vers le centre de renseignements. • Les personnes qui s'y présentent seront accueillies par des travailleurs sociaux du CLSC de Chicoutimi.

6.6. Interrelations entre les différents centres névralgiques



7. COMITÉ DE PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE (CPMU)

La planification des mesures en cas d'urgence est une activité de prévention en soi. Afin de s'assurer que les actions d'intervention correspondront aux besoins de l'organisation, un comité de planification a été constitué.

Le CPMU est sous la responsabilité du coordonnateur des mesures d'urgence et est constitué de représentants internes et, de façon ad hoc, de représentants externes.

Le comité est composé des personnes suivantes :

- Coordonnateur des mesures d'urgence;
- Adjointe de direction de la Direction des infrastructures;
- Expert TI;
- Agent à la prévention et à la sécurité;
- Directeur des opérations du CQFA;
- Membres du Comité de santé et sécurité.

Au besoin, le comité peut s'adjoindre d'autres membres afin d'y apporter une expertise tant générale que spécifique.

7.1. Mandat du CPMU

Le mandat du comité est de mettre en place les actions qui permettront à l'organisation de prévenir les sinistres, d'intervenir lors d'un événement et de prévoir les mécanismes de rétablissement.

Le comité a pour mandat de :

- Entériner les mises à jour et effectuer les recommandations d'adoption auprès du comité de direction;
- Assurer le suivi des recommandations à la suite d'un événement;
- Tenir à jour les aspects significatifs (risques présents dans le milieu, modification de l'environnement externe, etc.);
- S'assurer que les modalités d'intervention d'urgence lors d'un événement sont arrimées avec les autorités municipales;
- Évaluer les exercices, de même que les différentes opérations d'urgence;
- Établir les modalités de maintien des activités et de rétablissement lors d'un événement;
- Évaluer sa performance en matière d'amélioration continue en mesures d'urgences.

8. LOGISTIQUE, SUIVI ET APPROBATION DU PLAN D'URGENCE

8.1. Situation

Le plan de mesures d'urgence dresse les lignes d'intervention à suivre lors d'un événement.

Toutefois, si le plan de mesures d'urgence n'est pas connu et que les personnes en place ne se le sont pas approprié, il est peu probable que ce dernier soit efficace lorsqu'il devra être enclenché.

La rédaction du plan de mesures d'urgence n'est pas une fin en soi mais le début d'un processus de gestion et d'intervention lors de sinistres.

Pour ce faire, il est primordial de mettre en place une série d'actions qui assureront la diffusion du PMU.

8.2. Responsabilité

Le coordonnateur des mesures d'urgence a la responsabilité de s'assurer que le présent plan de mesures d'urgence soit opérationnel et à jour.

Pour s'acquitter de cette responsabilité, il s'adjoint les membres du CPMU qui lui adressent des suggestions d'actions qui pourront être entreprises.

8.3. Plan d'action privilégié

Sept (7) actions sont préconisées pour améliorer l'état de préparation de l'établissement :

1. Mettre en place des activités de formation;
2. Tenir des exercices annuels;
3. Implanter un programme d'acquisition d'équipements et de fournitures;
4. Déterminer les modalités et la fréquence des mises à jour des consignes;
5. Fixer à l'avance les réunions du CPMU;
6. Évaluer les interventions d'urgence en CPMU;
7. Conclure des ententes de services.

8.4. Programme de formation

Il est souhaitable que le CPMU, en début de chaque année, établisse un programme de formation pour les gestionnaires et les intervenants de première ligne. Il est recommandé que ce programme comprenne :

- Les objectifs annuels ;
- Les ressources humaines visées par le programme ;
- Les budgets alloués ;
- Les mécanismes de suivi et d'évaluation.

Le CPMU favorisera l'acquisition des connaissances de base des membres du CCMU.

8.4.1. Formation sur mesure

Le CPMU devrait favoriser des activités de formation sur mesure de courte durée et adaptées aux besoins d'une clientèle cible dans l'organisation.

Les activités de formation devraient être orientées en fonction des connaissances et habiletés nécessaires à l'application du plan de mesures d'urgence.

8.4.2. Formation des employés

Tous les employés devraient être informés et instruits sur les consignes à suivre en cas d'urgence.

Ainsi, une personne mandatée par la direction de l'établissement doit rencontrer les gestionnaires et le personnel de chaque programme et service, au moins une fois l'an, pour revoir avec eux les principales tâches et procédures reliées à leur fonction lors d'un sinistre.

8.4.3. Suivi des formations

Le collège a retenu le logiciel Beauceron comme outil officiel pour la gestion et le suivi des formations liées aux mesures d'urgence destinées aux employés. Cette plateforme permet de centraliser l'information, de suivre la complétion des formations en temps réel et de s'assurer que le personnel est bien préparé à réagir efficacement en situation d'urgence.

8.5. Programme d'exercices

L'organisation doit tenir annuellement plusieurs types et niveaux d'exercices visant à permettre aux différents intervenants d'urgence :

- de développer leur savoir être et leur savoir-faire ;
- d'acquérir une expérience pratique ;
- d'accroître leur capacité d'anticipation des conséquences d'un sinistre.

Ainsi, les activités suivantes devraient être tenues :

Activités	Fréquence
Exercice de table concernant les risques identifiés par l'étude de vulnérabilité	1 fois / année
Exercice de déploiement avec intervenants externes	À tous les 3 ans
Mises en situation basées sur des scénarios crédibles doivent être élaborées et soumises aux membres du CCMU.	2 fois / année
Exercice de type « inter organisation » où le CCMU peut s'exercer à transiger avec d'autres organisations ou établissements.	À tous les 3 ans

8.6. Programme d'acquisition d'équipement

Activités	Fréquence
<p>Le CPMU devrait évaluer les ressources matérielles nécessaires pour l'actualisation du plan d'urgence :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer la nature des besoins dans chaque service ou département ; • Établir les budgets nécessaires ; • Demander les autorisations de dépenses ; • Procéder à l'achat d'équipements, etc. 	1 fois / année

8.7. Mise à jour et révision

Activités	Fréquence
Mise à jour du PMU	1 fois / année (minimum)
Révision du PMU	À tous les 3 ans (ou après un changement organisationnel majeur)

8.8. Réunions du CPMU

Activités	Fréquence
<p>Rencontre du CPMU (selon les circonstances) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Déterminer les activités de prévention, de formation et d'exercices. 	1 fois / année (minimum)
<p>Production d'un rapport annuel (pour le comité de direction) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour assurer un suivi et une évolution 	1 fois / année

8.9. Ententes de services

Des ententes de services sont nécessaires afin de s'assurer de la disponibilité de certaines ressources, au moment opportun.

Activités	Fréquence
Révision des ententes de services (modalités d'alerte et mobilisation) pour s'assurer de leur disponibilité.	À tous les six (6) mois

Les ententes de services suivantes conclues avec l'organisation consistent à :

EXEMPLES

- Transport d'urgence ;
- Hébergement temporaire ;
- Service de traiteur ;
- Service pour la génératrice ;
- Service pour le système d'alarme incendie ;
- Service pour les extincteurs portatifs ;
- Service pour le système de gicleur ;
- Entrepreneur général, plomberie, électrique, etc. ;
- Compagnie de location d'outils ;
- Services conseils (architecte, ingénieur, environnement, hygiéniste, etc.) ;
- Compagnie de récupération de matières dangereuses ;
- Plus, toutes autres ententes jugées nécessaires par le CPMU.

8.10. Évaluation post-événement

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

9. TROUSSE D'URGENCE LOCALE

La trousse d'urgence sert à transporter hors de l'établissement, les listes et le matériel essentiel à la santé et à la sécurité des étudiants et du personnel de l'établissement.

9.1. Localisation

Par défaut, la trousse est **située au bureau de sécurité et accueil**. Son contenu est vérifié périodiquement par l'agent à la prévention et à la sécurité.

9.2. Contenu

Contenu de la trousse d'urgence			
1	Liste à jour des étudiants et de leurs numéros de contact en cas d'urgence	1	Liste à jour du personnel ayant reçu une formation de secouriste
1	Liste du personnel	1	Copie du plan d'urgence
1	Liste des numéros d'urgence des intervenants externes	1	Liste à jour du personnel ayant accès à des systèmes de communication cellulaires
1	Copie des plans du bâtiment	1	Description des installations stratégiques
1	Dossard d'identification pour le coordonnateur des mesures d'urgence	2	Lampes de poche et batteries de remplacement
1	Lunettes de sécurité	1	Trousse de premiers soins
2	Radios à batteries et batteries de remplacement	1	Sac robuste pour transporter la trousse d'urgence

10. JOURNAL DES OPÉRATIONS

Au Poste de commandement (PC) et au Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU), on devra noter dans un journal des opérations toutes les conversations, les demandes et le suivi qu'il en fait afin d'assurer un suivi optimal des requêtes.

On y consigne par écrit :

- La description des événements et circonstances (heures et dates) ;
- Les problèmes vécus et les actions prises ;
- Les autorisations reçues ou demandées ;
- Toutes autres informations significatives.

11. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

La gestion efficace des interventions et la planification des mesures d'urgence reposent sur l'analyse systématique des événements et des mises en situation. Deux outils spécifiques soutiennent cette démarche : le rapport d'exercice et le rapport d'incident. Ces documents permettent de tirer des leçons, de renforcer la préparation organisationnelle et d'assurer une amélioration continue.

11.1. Rapport d'exercice

Le rapport d'exercice est produit à la suite d'un exercice planifié (simulation, table-top, exercice grandeur nature) visant à tester certaines composantes du plan de mesures d'urgence. Il permet d'évaluer l'efficacité des procédures, la coordination des équipes et la pertinence des ressources mobilisées.

Voir le modèle de Rapport d'exercice en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

11.2. Rapport d'incident

Le rapport d'incident est produit à la suite d'un événement réel ayant nécessité une intervention. Il permet de documenter de façon structurée la gestion de l'incident afin d'en tirer des leçons et de permettre la révision périodique du plan de mesures d'urgence.

Voir le modèle de Rapport d'incident en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE – OUTILS SPÉCIFIQUES

RAPPORT D'EXERCICE

Date :

Lieu :

Étaient présents :

Types d'exercices :

EXERCICE DE TABLE :	
SIMULATION :	
EXERCICE D'ALERTE :	
AUTRE :	

Niveau de difficulté :

FACILE :	MODÉRÉ :	ÉLEVÉ :
----------	----------	---------

OBJECTIF(S)	
SCÉNARIO(S)	
APPRÉCIATION	
ÉVALUATION DES OBJECTIFS	
RECOMMANDATIONS	

VERSO

RAPPORT D'INCIDENT

Nom de l'établissement :

Téléphone :

Télécopieur

Adresse :

Heure :

Date :

Nature de l'incident :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> CONFINEMENT BARRICADÉ | <input type="checkbox"/> HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS |
| <input type="checkbox"/> CYBERATTAQUE | <input type="checkbox"/> INONDATION ET REFOULEMENT D'ÉGOÛT |
| <input type="checkbox"/> DÉVERSEMENT DE MATIÈRE DANGEREUSE | <input type="checkbox"/> MENACE À LA BOMBE |
| <input type="checkbox"/> DOMMAGES AU BÂTIMENT | <input type="checkbox"/> PÉNURIE OU CONTAMINATION D'EAU POTABLE |
| <input type="checkbox"/> ÉVACUATION - INCENDIE | <input type="checkbox"/> PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT |
| <input type="checkbox"/> ÉVACUATION - EXPLOSION | <input type="checkbox"/> PANDÉMIE |
| <input type="checkbox"/> FUITE DE GAZ PROPANE | <input type="checkbox"/> TREMBLEMENT DE TERRE |
| <input type="checkbox"/> AUTRES (SPÉCIFIER) : _____ | |

Description des faits :

Heure de l'incident :

Date de l'incident

VERSO

RAPPORT D'INCIDENT

Nature des dommages :

Durée de l'interruption de service :

Coût estimé des dommages :

Nature de l'intervention :

• Service de police Oui Non

Numéro de dossier :

• Service des incendies Oui Non

Numéro de dossier :

• Service ambulancier Oui Non

Numéro de dossier :

• L'évacuation de l'installation a-t-elle été nécessaire? Oui Non

Y a-t-il eu couverture médiatique? Oui Non

Autres détails (cause, origine, etc.) :

Le présent rapport doit être expédié au Coordonnateur des mesures d'urgence dans un délai de 24 heures suivant l'incident.

Rapport complété par : _____

SECTION 3

ALERTE ET MOBILISATION

1. SIGNALEMENT D'UNE SITUATION POTENTIELLEMENT DANGEREUSE	3
1.1. Numéro d'urgence interne	3
2. ÉVALUATION D'UN SIGNALEMENT	3
3. ÉTAPES JUSQU'AU DÉCLENCHEMENT D'UNE ALERTE	4
3.1. Diagramme de signalement et d'alerte	4
4. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	5
4.1. Avis de sinistre.....	5
4.2. Fiche d'alerte	5
4.3. Journal des opérations	5
ANNEXES - OUTILS SPÉCIFIQUES.....	7
AVIS DE SINISTRE INTERNE.....	9
FICHE D'ALERTE.....	11
JOURNAL DES OPÉRATIONS	13

1. SIGNALEMENT D'UNE SITUATION POTENTIELLEMENT DANGEREUSE

Dans l'établissement, plusieurs sources de signalement ou d'alerte sont possibles. Concrètement il s'agit de :

- Déclenchement d'un signal d'incendie;
- Avis émis par les autorités municipales à la suite d'un événement qui s'est produit à proximité de l'établissement;
- Appel d'un témoin oculaire signalant une situation particulière;
- Réception d'une alerte météorologique émise par Environnement Canada;
- Réception d'un avis émis par un service de sécurité publique (policier, pompier);
- Etc.

1.1. Numéro d'urgence interne

L'appel sera automatiquement acheminé au Service de la sûreté :

Sur téléphone fixe 5-5-5-5	Sur téléphone mobile 418 549-9520 Poste 5-5-5-5
---	--

2. ÉVALUATION D'UN SIGNALEMENT

Il est impératif que les personnes qui sont susceptibles d'être sollicitées lors d'une intervention d'urgence puissent être en mesure d'anticiper que la situation pourrait dégénérer en une situation de sinistre.

Toute situation d'urgence extraordinaire doit faire l'objet d'une analyse de la part des intervenants de première ligne afin de déterminer s'il y a lieu de transmettre l'alerte à des niveaux supérieurs et d'activer le plan d'urgence en partie ou en totalité.

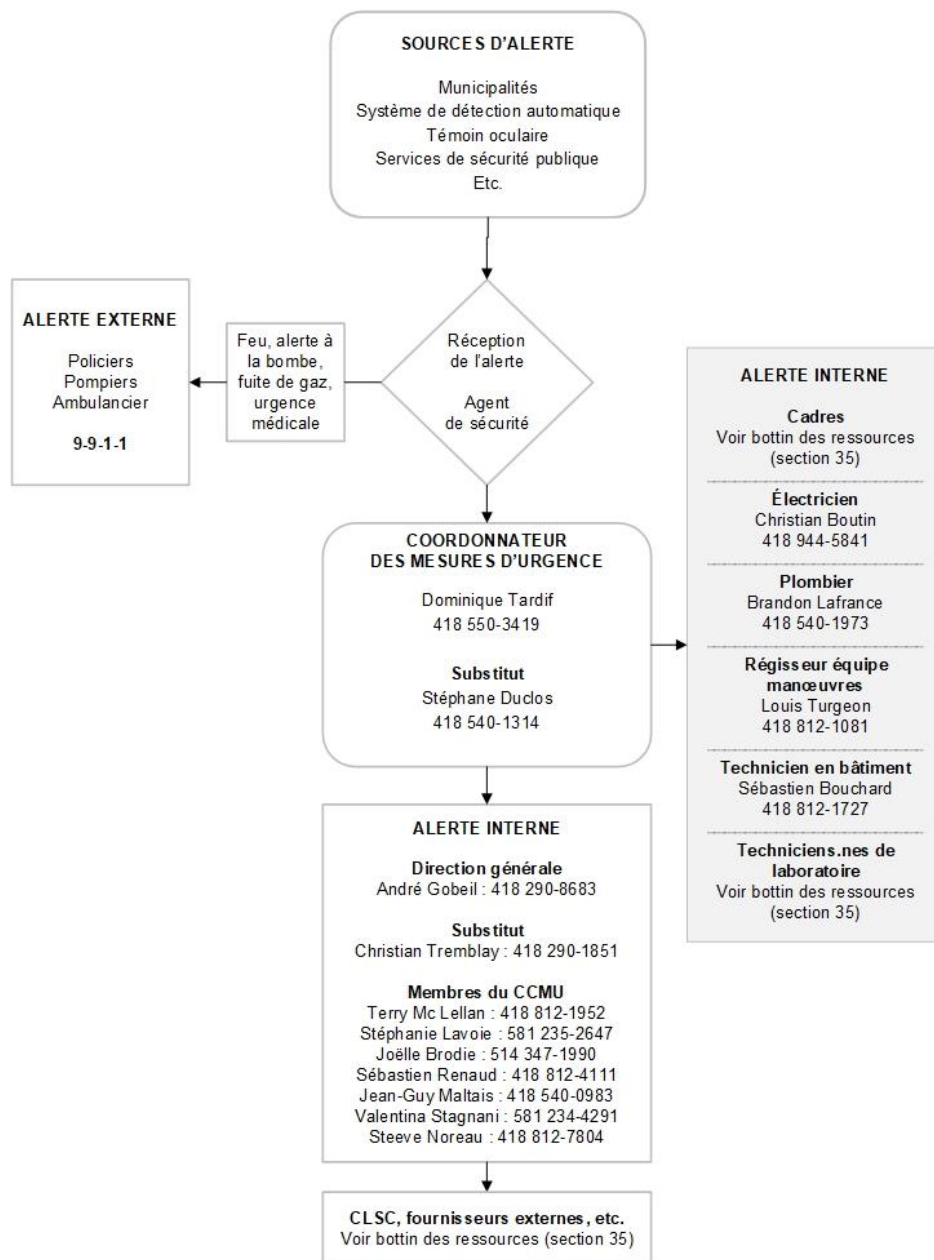
Le type de sinistre appréhendé est un indicateur important de la nature des opérations qu'il faut déployer afin de contrer les effets du sinistre ou de l'événement sur l'établissement et ses occupants.

Ces systèmes ont tous comme fonction de permettre la diffusion d'un signalement ou d'une alerte à la direction de l'établissement.

3. ÉTAPES JUSQU'AU DÉCLENCHEMENT D'UNE ALERTE

L'alerte consiste à recevoir et à traiter l'information relative à un sinistre ou à un événement réel ou anticipé.

3.1. Diagramme de signalement et d'alerte



4. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

Lorsqu'une situation d'urgence survient, la rapidité et la fiabilité du signalement initial ainsi que la traçabilité des décisions sont essentielles. Trois outils soutiennent ce processus : l'avis de sinistre, la fiche d'alerte et le journal des opérations. Ils permettent de structurer l'information, de déclencher la mobilisation adéquate et d'assurer un suivi rigoureux des actions entreprises.

4.1. Avis de sinistre

L'avis de sinistre est le premier outil de signalement formel utilisé lorsqu'un incident ou un sinistre est constaté. Il permet d'informer immédiatement la chaîne de commandement et déclencher l'évaluation de la situation.

Voir le modèle d'Avis de sinistre en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

4.2. Fiche d'alerte

La fiche d'alerte est un outil opérationnel qui complète l'avis de sinistre en détaillant l'information essentielle à la mobilisation. Elle permet d'uniformiser les informations partagées afin que toutes les équipes disposent des mêmes données au moment de la mobilisation.

Voir le modèle de Fiche d'alerte en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

4.3. Journal des opérations

Le journal des opérations est un registre chronologique de tous les événements, décisions et actions réalisés durant l'urgence. Il permet de documenter de façon exhaustive la gestion de la crise afin d'assurer la transparence, la coordination et la traçabilité.

Voir le modèle de journal des opérations en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXES - OUTILS SPÉCIFIQUES

AVIS DE SINISTRE INTERNE

Reçu de :

Téléphone :

Organisme :

Heure :

Date :

Nature de l'appel d'urgence :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> CONFINEMENT BARRICADÉ | <input type="checkbox"/> HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS |
| <input type="checkbox"/> CYBERATTAQUE | <input type="checkbox"/> INONDATION ET REFOULEMENT D'ÉGOÛT |
| <input type="checkbox"/> DÉVERSEMENT DE MATIÈRE DANGEREUSE | <input type="checkbox"/> MENACE À LA BOMBE |
| <input type="checkbox"/> DOMMAGES AU BÂTIMENT | <input type="checkbox"/> PÉNURIE OU CONTAMINATION D'EAU POTABLE |
| <input type="checkbox"/> ÉVACUATION - INCENDIE | <input type="checkbox"/> PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT |
| <input type="checkbox"/> ÉVACUATION - EXPLOSION | <input type="checkbox"/> PANDÉMIE |
| <input type="checkbox"/> FUITE DE GAZ PROPANE | <input type="checkbox"/> TREMBLEMENT DE TERRE |
| <input type="checkbox"/> AUTRES (SPÉCIFIER) : _____ | |

Endroit du sinistre (localisation exacte) :

Détails supplémentaires :

- Quel est le nombre potentiel de blessés?
 0 1 à 5 6 à 10 11 à 15 16 à 20 21 à 25 26 à 30 30 et +
- Depuis combien de temps l'événement a-t-il débuté?
 0 à 20 min. 20 à 40 min. 40 à 60 min. 60 min. et +
- Évacuation prévue ou en cours. Combien de personnes?

Informations complétées par : _____

FICHE D'ALERTE

Reçu de :

Téléphone :

Organisme :

Heure :

Date :

Nature de l'appel d'urgence :

<input type="checkbox"/> CONFINEMENT BARRICADÉ	<input type="checkbox"/> HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS
<input type="checkbox"/> CYBERATTAQUE	<input type="checkbox"/> INONDATION ET REFOULEMENT D'ÉGOÛT
<input type="checkbox"/> DÉVERSEMENT DE MATIÈRE DANGEREUSE	<input type="checkbox"/> MENACE À LA BOMBE
<input type="checkbox"/> DOMMAGES AU BÂTIMENT	<input type="checkbox"/> PÉNURIE OU CONTAMINATION D'EAU POTABLE
<input type="checkbox"/> ÉVACUATION - INCENDIE	<input type="checkbox"/> PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT
<input type="checkbox"/> ÉVACUATION - EXPLOSION	<input type="checkbox"/> PANDÉMIE
<input type="checkbox"/> FUITE DE GAZ PROPANE	<input type="checkbox"/> TREMBLEMENT DE TERRE
<input type="checkbox"/> AUTRES (SPÉCIFIER) : _____	

Endroit du sinistre (localisation exacte) :

Détails supplémentaires :

<ul style="list-style-type: none">Quel est le nombre potentiel de blessés ou de morts? Blessés : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 à 5 <input type="checkbox"/> 6 à 10 <input type="checkbox"/> 11 à 15 <input type="checkbox"/> 16 à 20 <input type="checkbox"/> 21 à 25 <input type="checkbox"/> 26 à 30 <input type="checkbox"/> 30 et + Morts : <input type="checkbox"/> 0 <input type="checkbox"/> 1 à 5 <input type="checkbox"/> 6 à 10 <input type="checkbox"/> 11 à 15 <input type="checkbox"/> 16 à 20 <input type="checkbox"/> 21 à 25 <input type="checkbox"/> 26 à 30 <input type="checkbox"/> 30 et +
<ul style="list-style-type: none">Depuis combien de temps l'événement a-t-il débuté? <input type="checkbox"/> 0 à 20 min. <input type="checkbox"/> 20 à 40 min. <input type="checkbox"/> 40 à 60 min. <input type="checkbox"/> 60 min. et +
<ul style="list-style-type: none">Dans combien de temps arriverez-vous au centre de coordination? <input type="checkbox"/> 0 à 20 min. <input type="checkbox"/> 20 à 40 min. <input type="checkbox"/> 40 à 60 min. <input type="checkbox"/> 60 min. et +
<ul style="list-style-type: none">Notes : _____ _____

Informations complétées par : _____

JOURNAL DES OPÉRATIONS

#	DATE	HEURE (EN 24H)	DE	À	OBJET DE L'APPEL DEMANDE D'ASSISTANCE, DIRECTIVES, INFORMATION, RÉSUMÉ DE LA CONVERSATION	ACTIONS SUBSÉQUENTES REMARQUES	INI.
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							

JOURNAL DES OPÉRATIONS

#	DATE	HEURE (EN 24H)	DE	À	OBJET DE L'APPEL DEMANDE D'ASSISTANCE, DIRECTIVES, INFORMATION, RÉSUMÉ DE LA CONVERSATION	ACTIONS SUBSÉQUENTES REMARQUES	INI.
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							

SECTION 4

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS INTERNES

1. INTERVENANTS INTERNES	3
1.1. Agent de sécurité au poste de commandement	3
1.1.1. Champs de responsabilité	3
1.1.2. Tâches et actions attendues	3
1.1.3. Premiers secours	5
1.1.4. Équipements d'intervention spécialisés	5
1.2. Coordination des mesures d'urgence	5
1.2.1. Cégep de Chicoutimi	5
1.2.2. Centre québécois de formation aéronautique (CQFA)	5
1.2.3. Champs de responsabilité	6
1.2.4. Tâches et actions attendues	6
1.3. Direction générale	7
1.3.1. Champs de responsabilités	7
1.3.2. Tâches et actions attendues	8
1.4. Direction des études	10
1.4.1. Champs de responsabilité	10
1.4.2. Tâches et actions attendues	10
1.5. Direction des services aux étudiantes et étudiants	12
1.5.1. Champs de responsabilités	12
1.5.2. Tâches et actions attendues	12
1.6. Direction de la formation continue (Humanis)	13
1.6.1. Champs de responsabilités	13
1.6.2. Tâches et actions attendues	14
1.7. Direction du CQFA	15
1.7.1. Champs de responsabilités	15
1.7.2. Tâches et actions attendues	16
1.8. Direction des infrastructures	17
1.8.1. Champs de responsabilités - Directeur	17
1.8.2. Tâches et actions attendues - Directeur	17
1.8.3. Champs de responsabilités - Agente de soutien administratif	18
1.8.4. Tâches et actions attendues - Agente de soutien administratif	19
1.9. Service des ressources informationnelles	19
1.9.1. Champs de responsabilités	19
1.9.2. Tâches et actions attendues	19
1.10. Service de la logistique	20
1.10.1. Champs de responsabilités	20
1.10.2. Tâches et actions attendues	21
1.11. Direction des ressources humaines	22
1.11.1. Champs de responsabilités	22
1.11.2. Tâches et actions attendues	22
1.12. Direction des ressources financières	23
1.12.1. Champs de responsabilités	23
1.12.2. Tâches et actions attendues	23
1.13. Direction adjointe des communications (DG)	24
1.13.1. Champs de responsabilités	24
1.13.2. Tâches et actions attendues	25
1.14. Politique de disponibilité de garde en cas d'urgence	25
1.14.1. Champs d'application	25

1. INTERVENANTS INTERNES

Lors du déploiement du plan d'urgence, il est important que chacun des intervenants et responsables connaisse d'une part, son rôle et ses responsabilités et d'autre part, connaisse parfaitement le rôle et les responsabilités des autres partenaires internes.

Vous trouverez dans cette section la description générale des rôles et responsabilités des principaux intervenants.

1.1. Agent de sécurité au poste de commandement

- La surveillance est assurée par une équipe d'agents de sécurité;
- Il y a toujours un agent sur le site, 24h/24. Durant le jour, jusqu'à deux (2) agents assurent la sécurité du bâtiment;
- La Sûreté dispose de la plate-forme Genetec Security Center qui contrôle 165 caméras de surveillance IP numériques (16 couvrent l'extérieur des bâtiments).

1.1.1. Champs de responsabilité

Champs de responsabilité de l'agent au poste de commandement	
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • En attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, l'agent assume ce rôle. • S'assurer que les services de sécurité publique sont avisés le plus rapidement possible. • Assurer le contrôle des accès.

1.1.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception de l'avis de sinistre et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit sur la nature du sinistre; • Analyser les informations reçues; • Déterminer le niveau (signalement ou alerte); • Informer la direction générale; • S'assurer que l'alerte a été transmise correctement aux intervenants internes et externes; • Anticiper les conséquences du sinistre sur les personnes présentes dans l'établissement et sur le fonctionnement de l'établissement; • Demeurer au poste de commandement.

Tâches	Actions attendues
<p>Coordination et réponse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se rendre au poste de commandement et assumer le commandement et la coordination des ressources internes de l'établissement; • Demander le déclenchement en partie ou en totalité, du plan d'urgence; • Choisir le meilleur moyen de contrer les effets du sinistre sur l'organisation; • Évaluer le nombre d'occupants présents dans les lieux du sinistre et dans l'établissement; • S'assurer que toutes les personnes présentes sur les lieux du sinistre, sont évacuées; • S'assurer du respect des directives émises en cas d'urgence; • Transmettre aux officiers responsables des services de protection publique les informations relatives à l'intervention et aux mesures de défense mises en place; • Adresser au CCMU ses besoins particuliers en matière de ressources humaines et matérielles; • Dresser régulièrement un bilan de la situation et transmettre les informations au centre de coordination des mesures d'urgence; • Coordonner le déploiement des consignes en cas d'urgence; Anticiper les conséquences du sinistre sur les personnes, les actifs et le fonctionnement de l'établissement; • Demander un rapport de situation auprès de chacune des personnes concernées; • Évaluer les ressources humaines et matérielles déployées et y apporter des correctifs, s'il y a lieu; • Arrimer ses actions avec la direction générale; • Rendre compte à la direction générale du nombre de blessés ou des pertes de vie attribuables aux conséquences du sinistre ou aux manœuvres d'évacuation; • Dresser un bilan récapitulatif à la direction générale du nombre de victimes ainsi que de leur identité; • Entretenir des liens de communication avec le coroner;
<p>Levée de l'alerte et rétablissement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'alerte et de la mobilisation. • Prévoir les modalités de retour à la normale des services après l'annonce de la fin de l'état d'urgence; • Superviser les modalités de gestion des réclamations provenant des usagers dont les effets personnels auraient pu être endommagés ou détruits; • Mettre en place des moyens substitutifs d'offrir des services advenant un sinistre dans l'un de ses secteurs d'activités; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la

Tâches	Actions attendues
	direction générale; <ul style="list-style-type: none"> • Apporter des modifications aux consignes en cas d'urgence • Rédiger un rapport d'événement et le soumettre au comité de planification des mesures d'urgence.

1.1.3. Premiers secours

- Des secouristes en milieu de travail sont formés conformément aux normes de la CNESST.
- Il y a des trousse de premiers secours dans les départements ciblés.
- Les départements qui ne possèdent pas de trousse de premiers secours doivent faire appel au Service de la sûreté.

1.1.4. Équipements d'intervention spécialisés

- Il y a 2 respirateurs autonomes au poste de la Sûreté :
 - deux groupes ont été formés pour l'utilisation de ce type d'équipement.
- Il y a 3 défibrillateurs :
 - 1 au poste de la Sûreté;
 - 1 au Centre d'activités physiques (CAP) près du local H-2082;
 - 1 au CQFA;
 - 2 groupes ont été formés sur l'utilisation de ce type d'équipement.

1.2. Coordination des mesures d'urgence

1.2.1. Cégep de Chicoutimi

Coordonnées	
Coordination	Directeur adjoint du Service de la logistique
Substitut	Directeur adjoint du Service des ressources matérielles

1.2.2. Centre québécois de formation aéronautique (CQFA)

Coordonnées	
Coordination	Directeur des opérations et maintenance
Substitut	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonnateur d'enseignement au CQFA • Directeur du CQFA

1.2.3. Champs de responsabilité

Rôle et responsabilités	
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> Analyser quel impact le sinistre appréhendé ou réel peut avoir sur les personnes, les actifs et le fonctionnement de l'établissement; Diriger les opérations d'urgence en collaboration avec les partenaires extérieurs; Assurer le lien entre le site du sinistre et le CCMU; Diriger les opérations d'intervention si nécessaire; Assurer que le déploiement des ressources et la réaction de l'établissement en situation de sinistre sont conformes aux plans d'intervention spécifique en vigueur; Agir à titre de représentant officiel de l'organisation auprès des services de sécurité publique ainsi qu'auprès des organisations municipales de sécurité civile; Assurer un leadership d'expertise.

1.2.4. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> Colliger les informations reçues par écrit sur la nature du sinistre, en faire l'analyse et en déterminer le niveau (signalement ou alerte) et informer la direction générale; Anticiper les conséquences du sinistre sur les personnes présentes dans l'établissement et sur le fonctionnement de l'établissement.
Coordination et réponse	<ul style="list-style-type: none"> Se rendre au poste de commandement et assumer le commandement et la coordination des ressources internes de l'établissement; Demander le déclenchement en partie ou en totalité, du plan d'urgence; Choisir le meilleur moyen de contrer les effets du sinistre sur l'organisation; Évaluer le nombre d'occupants présents dans les lieux du sinistre et dans l'établissement; S'assurer que toutes les personnes présentes sur les lieux du sinistre, sont évacuées; S'assurer du respect des directives émises en cas d'urgence; Transmettre aux officiers responsables des services de protection publique les informations relatives à l'intervention et aux mesures de défense mises en place; Adresser au centre de coordination des mesures d'urgence ses besoins particuliers en matière de ressources humaines et

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> matérielles; • Dresser régulièrement un bilan de la situation et transmettre les informations au centre de coordination des mesures d'urgence; • Coordonner le déploiement des consignes en cas d'urgence; Anticiper les conséquences du sinistre sur les personnes, les actifs et le fonctionnement de l'établissement; • Demander un rapport de situation auprès de chacune des personnes concernées; • Évaluer les ressources humaines et matérielles déployées et y apporter des correctifs, s'il y a lieu; • Arrimer ses actions avec la direction générale; • Rendre compte à la direction générale du nombre de blessés ou des pertes de vie attribuables aux conséquences du sinistre ou aux manœuvres d'évacuation; • Dresser un bilan récapitulatif à la direction générale du nombre de victimes ainsi que de leur identité; • Entretenir des liens de communication avec le coroner.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'alerte et de la mobilisation. • Prévoir les modalités de retour à la normale des services après l'annonce de la fin de l'état d'urgence; • Superviser les modalités de gestion des réclamations provenant des usagers dont les effets personnels auraient pu être endommagés ou détruits; • Mettre en place des moyens substitutifs d'offrir des services advenant un sinistre dans l'un de ses secteurs d'activités; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale; • Apporter des modifications aux consignes en cas d'urgence; • Rédiger un rapport d'événement et le soumettre au comité de planification des mesures d'urgence.

1.3. Direction générale

1.3.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction générale
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des études

Rôle et responsabilités	
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Coordonner l'ensemble de la réponse d'urgence (volet stratégique) lors du déclenchement du plan de mesures d'urgence dans une de ses installations. • S'assurer que chacune des directions agissant sous sa responsabilité exécute ses mandats en conformité avec les actions attendues énoncées dans le plan de mesures d'urgence. • Valider et autoriser l'information devant être diffusée à l'extérieur de l'organisation. • En collégialité avec le Comité de coordination des mesures d'urgence, déterminer les stratégies à adopter face aux événements imprévus. • S'assurer que les ressources humaines et matérielles sont déployées selon les besoins et les circonstances.

1.3.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène. • S'assurer de la diffusion de l'alerte à tous les membres du CCMU et les rappeler au travail, si nécessaire.
Mobilisation des ressources humaines et matérielles	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que toutes les directions devant jouer un rôle de premier plan dans la réponse en cas de sinistre sont en état d'alerte et de mobilisation. • Demander gestionnaire des communications la mobilisation du Centre de communication; • Faire rappeler au travail le personnel jugé nécessaire. • Coordonner l'organisation, la logistique et le fonctionnement du CCMU.
Présence et délégation	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que chaque direction impliquée dans la réponse d'urgence est représentée au CCMU. • Déléguer temporairement des tâches d'une direction en attendant l'arrivée de son représentant. • Assigner la responsabilité d'une direction à une autre direction lorsque celle-ci ne peut être représentée.
CCMU	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de l'ouverture, et assurer la direction du Centre de coordination des mesures d'urgence; • S'assurer auprès de la direction des services administratifs que toutes les fournitures et équipements logistiques soient disponibles et fonctionnels;

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> Fait établir un horaire de travail fondé sur des quarts de 12 heures pour les membres du Comité de coordination des mesures d'urgence.
Évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer et dresser un bilan de l'état et de l'évolution de la situation à son arrivée et à chaque période de 30 minutes; Apporter les correctifs qui s'imposent lors de l'analyse et de l'établissement du bilan de la situation; S'enquérir de la situation et des conséquences possibles du sinistre sur la clientèle et sur le fonctionnement usuel de l'établissement; Anticiper les besoins de l'établissement pour les 24 à 48 prochaines heures.
Coordination	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser de façon optimale toutes les ressources humaines et matérielles dans un contexte d'urgence d'agir; Anticiper les besoins et les problèmes pouvant être rencontrés et établir les plans d'action correctifs; Clarifier les situations ambiguës et mettre en place les correctifs appropriés; Faire ouvrir et tenir un journal des opérations.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que les organismes internes sont informés de la situation; Informer le Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport de l'état de la situation et de son évolution; Informer les partenaires et les fournisseurs externes du déclenchement du plan de mesures d'urgence de façon à pouvoir compter rapidement sur leurs services, si nécessaire (équipements, fournitures, ressources humaines, etc.); Informer le président du conseil d'administration ou en son absence, le vice-président; Valider le contenu et autoriser la diffusion des communiqués de presse devant être émis à la population, aux étudiants, aux employés et aux représentants des médias; Être le porte-parole officiel auprès des médias (conférence de presse).
Continuité des opérations	<ul style="list-style-type: none"> Évaluer la durée probable de l'état d'alerte; Prévoir au sein de chaque direction, des équipes de relève pour le remplacement des personnes mobilisées dès les premiers instants de l'événement.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> Ordonner la fin de l'état d'urgence et diffuser l'information à chacune des directions et veiller à la réintégration des lieux; Prévoir les modalités de retour à la normale (démobilisation et rétablissement) des services après l'annonce de la fin de l'état d'alerte;

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> • Prioriser les activités devant être rétablies dans les premières heures; • Suggérer au Comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de sa direction; • Tenir une rencontre post-événement.

1.4. Direction des études

1.4.1. Champs de responsabilité

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des études
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Direction adjointe des études (Service à l'enseignement)
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les impacts à court et à moyen terme du sinistre sur les activités scolaires. • Anticiper les besoins et les ressources nécessaires à la reprise des activités et s'assurer du respect d'un encadrement pédagogique de qualité pendant la période de rétablissement. • S'assurer du fonctionnement optimal du service de l'organisation scolaire au terme du sinistre. • Responsable, entre autres, des directions adjointes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> • Service de l'organisation scolaire et du recrutement international; • Service à l'enseignement; • Service des programmes et du développement pédagogique; • Service de soutien aux étudiants.

1.4.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues afin d'en assurer une diffusion homogène.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'avis de sinistre aux membres de son équipe de travail et les rappeler au travail, si nécessaire; • S'assurer que tous les services sous sa juridiction soient en état d'alerte et de mobilisation.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • S'enquérir de la situation et des conséquences possibles du sinistre sur la clientèle (interruption du calendrier scolaire, ne peut plus

Tâches	Actions attendues
	<p>garantir la qualité de la formation, etc.);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir une liste complète des étudiants au centre de coordination des mesures d'urgence; • Transmettre périodiquement à la direction générale un rapport de situation pour sa direction; • Répondre aux besoins des services demandeurs; Anticiper les besoins et les problèmes pouvant être rencontrés dans sa direction et établir les plans d'action correctifs; • Adresser aux directions concernées les demandes de services provenant de sa direction; • Fournir au coordonnateur des communications l'information nécessaire à l'accomplissement de son mandat; • Arrimer ses actions avec les autres directions touchées par l'impact scolaire du sinistre.
Suspension des activités d'enseignement (s'il y a lieu)	<ul style="list-style-type: none"> • Suspendre les activités d'enseignement et les activités parascolaires.
Archives	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les dommages et s'assurer de la remise en état des archives endommagées par le sinistre.
Coordination	<ul style="list-style-type: none"> • Utiliser de façon optimale toutes les ressources humaines et matérielles dans un contexte d'urgence d'agir; • Anticiper les besoins et les problèmes pouvant être rencontrés et établir les plans d'action correctifs; • Clarifier les situations ambiguës et mettre en place les correctifs appropriés; • Faire ouvrir et tenir un journal des opérations.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'état d'urgence émise par la direction générale à tous les services de sa direction. • Prévoir les modalités de retour à la normale (démobilisation et rétablissement) des services après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; • Prioriser les activités devant être rétablies dans les premières heures; • Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de sa direction; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale.
Bibliothèque	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les impacts du sinistre sur la bibliothèque et veiller à la restauration des lieux et des documents.

1.5. Direction des services aux étudiantes et étudiants

1.5.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Direction des services aux étudiantes et étudiants
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> Direction adjointe des services aux étudiants
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> La direction des services aux étudiants est la principale responsable des relations avec la population étudiante. Assumer la responsabilité des services à la communauté étudiante. Supporter la clientèle étudiante notamment en matière de support post-traumatique et de retour à la vie normale. Analyser la pertinence de déclencher le protocole post-vention.

1.5.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> Colliger les informations reçues afin d'en assurer une diffusion homogène.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'avis de sinistre aux membres de son équipe de travail et les rappeler au travail, si nécessaire; S'assurer que tous les services sous sa juridiction soient en état d'alerte et de mobilisation.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Demander un rapport de situation auprès de chacun des services sous sa responsabilité; Anticiper les conséquences du sinistre sur la communauté étudiante; Évaluer les ressources humaines et matérielles déployées et y apporter des correctifs, s'il y a lieu; Répondre aux besoins et régler les problèmes pouvant être rencontrés dans sa direction et établir les plans d'action correctifs; Dresser le bilan de l'état de la situation de sa direction ainsi que son évolution et en transmettre le résultat à la directrice des études; Assigner, sur demande du poste de commandement, les ressources humaines et matérielles requises; Adresser au directeur concerné les demandes des services provenant de sa direction; Rendre disponibles sur demande d'une autre direction, des ressources humaines qui seraient assignées à d'autres tâches; S'assurer de la disponibilité maximale des ressources humaines de

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> sa direction; Arrimer ses actions avec les autres directions.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> Offrir un service de référence téléphonique pour l'information des étudiants.
Support psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> Organiser avec le service d'aide aux étudiants et si nécessaire, avec le CLSC, des rencontres post-traumatiques des étudiants impliqués dans la réponse d'urgence afin d'aider les étudiants à reprendre leurs activités normales; Assurer le suivi des étudiants démontrant de la détresse psychologique après le sinistre.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser la fin de l'état d'alerte émise par la direction générale à tous les services de sa direction; Prévoir les modalités de retour à la normale des services après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; Superviser les modalités de gestion des réclamations provenant des étudiants dont les effets personnels auraient pu être endommagés; Mettre en place des moyens susceptibles d'offrir des services advenant un sinistre dans l'un de ses secteurs d'activités; Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de sa direction; Prévoir les modalités de retour à la normale des services mobilisés après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale.

1.6. Direction de la formation continue (Humanis)

1.6.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Direction de la formation continue (Humanis)
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> Direction adjointe de la formation continue (Humanis)
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> Assurer un lien et un support aux étudiants dans la formation continue. Supporter les différents services touchés par le sinistre et s'assurer du fonctionnement optimal de tous les services sous sa juridiction pendant et après le sinistre et ceci afin d'assurer un enseignement de qualité aux étudiants.

1.6.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues afin d'en assurer une diffusion homogène.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'avis de sinistre aux membres de son équipe de travail et les rappeler au travail, si nécessaire; • S'assurer que tous les services sous sa juridiction soient en état d'alerte et de mobilisation.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • S'enquérir de la situation et des conséquences possibles du sinistre sur la clientèle (interruption du calendrier scolaire, ne peut plus garantir la qualité de la formation, etc.); • Fournir une liste complète des étudiants au centre de coordination des mesures d'urgence; • Transmettre périodiquement à la direction générale un rapport de situation pour sa direction; • Répondre aux besoins des services demandeurs; • Anticiper les besoins et les problèmes pouvant être rencontrés dans sa direction et établir les plans d'action correctifs; • Adresser aux directions concernées les demandes de services provenant de sa direction; • Fournir au directeur des communications l'information nécessaire à l'accomplissement de son mandat; • Arrimer ses actions avec les autres directions touchées par l'impact scolaire du sinistre.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un service de référence téléphonique pour l'information des étudiants.
Volet ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre disponibles, sur demande d'une autre direction, des ressources humaines qui seraient assignées à d'autres tâches; • Rendre disponible au CCMU la liste de tous les étudiants inscrits à la formation continue dans le bâtiment touché par le sinistre; • Anticiper les problèmes de relation de travail issus de la réponse d'urgence.
Support psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser avec le service d'aide aux étudiants et si nécessaire, avec le CLSC, des rencontres post-traumatiques des étudiants impliqués dans la réponse d'urgence; • Assurer le suivi des étudiants démontrant de la détresse psychologique après le sinistre.
Levée de l'alerte et	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'alerte émise par la direction générale à tous les services mobilisés de sa direction;

Tâches	Actions attendues
rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir les modalités de retour à la normale (démobilisation et rétablissement) des services après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; • Prioriser les activités devant être rétablies dans les premières heures; • Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de sa direction; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale.

1.7. Direction du CQFA

1.7.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction du CQFA
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Direction adjointe à l'enseignement du CQFA
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le respect des exigences fédérales et provinciales pour ce type d'établissement. • Assurer un lien et un support aux employés et aux étudiants du CQFA. • Supporter les différents services touchés par le sinistre et s'assurer du fonctionnement optimal de tous les services sous sa juridiction pendant et après le sinistre et ceci afin d'assurer un enseignement de qualité aux étudiants. • S'assurer que les exigences gouvernementales soient respectées dans ses installations lors de la reprise des activités.

1.7.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène; • Diffuser l'avis d'alerte aux instances gouvernementales concernées.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'avis de sinistre à tous les membres de son équipe de travail et les rappeler au travail; • S'assurer que tous les services sous sa juridiction soient en état d'alerte et de mobilisation.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Demander un rapport de la situation et de l'évolution de la situation à tous les services sous sa responsabilité; • Répondre aux besoins et régler les problèmes pouvant être rencontrés dans sa direction et établir les plans d'action correctifs; • Dresser le bilan de l'état de la situation de sa direction ainsi que son évolution et en transmettre le résultat à la directrice générale; • Adresser au directeur concerné les demandes d'assistance provenant de sa direction.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un service de référence téléphonique pour l'information des étudiants.
Volet ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre disponibles, sur demande d'une autre direction, des ressources humaines qui seraient assignées à d'autres tâches; • Rendre disponible au CCMU la liste de tous les étudiants de même que la liste du personnel du CQFA; • Anticiper les problèmes de relation de travail issus de la réponse d'urgence.
Support psychosocial	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser avec le service d'aide aux étudiants et si nécessaire, avec le CLSC, des rencontres post-traumatiques des étudiants impliqués dans la réponse d'urgence; • Assurer le suivi des étudiants et des employés démontrant de la détresse psychologique après le sinistre.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'alerte émise par la direction générale à tous les services mobilisés de sa direction. • Prévoir les modalités de retour à la normale (démobilisation et rétablissement) des services après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; • Prioriser les activités devant être rétablies dans les premières heures; • Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de sa direction;

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale.

1.8. Direction des infrastructures

1.8.1. Champs de responsabilités - Directeur

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Direction des infrastructures
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> Direction générale
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> Supporter les différents services touchés par le sinistre. S'assurer du fonctionnement optimal de tous les services techniques, administratifs et des affaires corporatives pendant et après le sinistre. Responsable, entre autres, des directions adjointes suivantes : <ul style="list-style-type: none"> Service des ressources matérielles; Service des ressources informationnelles; Service de la logistique

1.8.2. Tâches et actions attendues - Directeur

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'avis de sinistre à tous les membres de son équipe de travail et les rappeler au travail; S'assurer que les services de l'entretien technique et curatif sont en état d'alerte et de mobilisation; Faire rappeler au travail le personnel qu'il juge nécessaire.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Supporter le coordonnateur des mesures d'urgence dans l'accomplissement de son mandat; Demander un rapport de la situation et de l'évolution de la situation à tous ses services mobilisés, à toutes les 30 minutes; Évaluer les ressources humaines et matérielles déployées et y apporter des correctifs, s'il y a lieu; Répondre aux besoins des services en matière de ressources humaines et matérielles;

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les besoins et les problèmes pouvant être rencontrés dans sa direction et en établir les plans d'action préventifs; • Dresser le bilan de l'état de la situation de sa direction ainsi que son évolution et en transmettre le résultat à la directrice générale; • Assigner, sur demande du poste de commandement, les ressources humaines et matérielles requises; • Adresser au directeur concerné les demandes d'assistance provenant de sa direction; • S'assurer de la distribution rapide des fournitures provenant du service des approvisionnements (finances, ressources matérielles); • Créer une équipe pour déterminer l'ampleur des dommages et en estimer les coûts.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'alerte émise par la direction générale à tous les services mobilisés de sa direction; • Prévoir les modalités de retour à la normale des services mobilisés après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; • Veiller à la remise en état des lieux, des équipements et des installations techniques après le sinistre; • S'assurer que le plan de reprise informatique en cas de sinistre est déployé; • Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de sa direction; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale.

1.8.3. Champs de responsabilités - Agente de soutien administratif

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Agente de soutien administratif, classe principale
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Agente de soutien administratif à la direction générale.
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Garantir le soutien logistique du CCMU; • S'assurer que les membres du comité disposent de tous les équipements et les fournitures nécessaires afin d'exécuter leur travail (photocopie, bureautique, téléphonie, etc.); • Effectuer le support clérical permettant ainsi de colliger en temps réel toutes les décisions prises par les membres du CCMU; • Coordonner la gestion de l'information du CCMU; • Rédiger le journal des opérations et s'assure qu'il est complété et tenu à jour.

1.8.4. Tâches et actions attendues - Agente de soutien administratif

Tâches	Actions attendues
Organisation et logistique	<ul style="list-style-type: none"> • Se rendre au CCMU et participer au déploiement de la logistique; • Ouvrir le journal des opérations et y colliger les décisions prises ainsi que le suivi de toutes les requêtes des membres du CCMU; • S'assurer de disposer d'une ressource cléricale pour la production de documents écrits; • Faire vérifier périodiquement le fonctionnement des moyens de communication (téléphones, télécopieurs, etc.); • Veiller à la disponibilité de breuvages et de nourriture riche en protéine pour les membres du CCMU; • Organiser la gestion de l'information au moyen de babillard, feuilles mobiles, chevalet, etc.; • Dresser et maintenir à jour les listes d'information (téléphone, personne-contact, lieu d'hébergement, etc.); • Rédiger les comptes rendus des réunions de coordination; • Convoquer des personnes ad hoc, à la demande d'un membre du CCMU.

1.9. Service des ressources informationnelles

1.9.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur adjoint à la Direction des infrastructures pour le Service des ressources informationnelles
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Technicien classe principale
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un service optimal de l'informatique et des télécommunications. • Supporter les différentes directions touchées par le sinistre et s'assurer de moyen compensatoire de services ou technologie.

1.9.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène.

Tâches	Actions attendues
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'avis de sinistre à tous les membres de son équipe de travail et les rappeler au travail, si nécessaire; S'assurer que les services de l'entretien technique et curatif sont en état d'alerte et de mobilisation.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Demander un rapport de la situation et de l'évolution de la situation à tous les services sous sa responsabilité; Répondre aux besoins et régler les problèmes pouvant être rencontrés dans son service et établir les plans d'action correctifs; Dresser le bilan de l'état de la situation de son service ainsi que son évolution et en transmettre le résultat au directeur des services regroupés; Adresser au directeur concerné les demandes d'assistance provenant de son service.
Salle informatique	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de la remise en état des équipements informatiques endommagés par le sinistre; Évaluer les besoins en équipements rendus inutilisables par le sinistre et dresser les coûts de remise en état.
Salle de téléphonie	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de la remise en état des équipements de télécommunication endommagés par le sinistre; Évaluer les besoins en équipements rendus inutilisables par le sinistre et dresser les coûts de remise en état.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> Compiler les dépenses encourues par son service et en présenter un bilan au directeur des services administratifs; Prévoir les modalités de retour à la normale des services mobilisés après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de son service; Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la Direction générale.

1.10. Service de la logistique

1.10.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> Direction adjointe des infrastructures – Service des ressources matérielles
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> Technicien en bâtiment

Rôle et responsabilités	
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> Fournir une expertise technique et d'information pour le bâtiment du secteur sinistré au CCMU lors d'un événement.

1.10.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> Se diriger au CCMU; Sinon se diriger vers le lieux du sinistre.
Mobilisation des ressources humaines et matérielles	<ul style="list-style-type: none"> Diffuser l'avis de sinistre à tous les membres de son équipe de travail et les rappeler au travail, si nécessaire; S'assurer que le service de l'entretien technique et général est en état d'alerte et de mobilisation; Assurer une mobilisation des ressources externes spécialisées.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> Supporter le coordonnateur des mesures d'urgence et le directeur des services administratifs; Répondre aux questions techniques aux CCMU; Anticiper les besoins et les problèmes pouvant être rencontrés dans son service et en établir les plans d'action préventifs; Dresser le bilan de l'état de la situation de son service ainsi que son évolution et en transmettre le résultat au directeur des services administratifs; Assigner au poste de commandement, sur autorisation ou délégation de pouvoirs du directeur des services administratifs, les ressources humaines et matérielles requises; Aviser les assureurs lors de dommages aux bâtiments.
Intervention lors d'un sinistre	<ul style="list-style-type: none"> Fournir une expertise-conseil spécialisée en mécanique du bâtiment du secteur sinistré; Assurer les liens entre le CCMU, le PC et les entrepreneurs et les firmes spécialisés.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de son service; S'assurer que tous les éléments de preuve nécessaires à la réclamation aux assureurs ont été recueillis ou protégés; Participer à une rencontre post-événement et collaborer à la révision du plan de mesures d'urgence.

1.11. Direction des ressources humaines

1.11.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des ressources humaines
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Direction générale
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un lien et un support aux employés et leurs familles; • Supporter les différents services touchés par le sinistre; • S'assurer du fonctionnement optimal de tous les services sous sa juridiction pendant et après le sinistre.

1.11.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'avis de sinistre à tous les membres de son équipe de travail et les rappeler au travail; • S'assurer que tous les services sous sa juridiction soient en état d'alerte et de mobilisation.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Demander un rapport de la situation et de l'évolution de la situation à tous les services sous sa responsabilité; Répondre aux besoins et régler les problèmes pouvant être rencontrés dans son service et établir les plans d'action correctifs; • Dresser le bilan de l'état de la situation de son service ainsi que son évolution et en transmettre le résultat à la direction des services regroupés; • Adresser au directeur concerné les demandes d'assistance provenant de son service.
Communication	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir un service de référence téléphonique pour l'information des employés; • Assurer les liens de communication avec les représentants syndicaux.
Volet ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Rendre disponibles, sur demande d'une autre direction, des ressources humaines qui seraient assignées à d'autres tâches; • Rendre disponible au CCMU la liste de tous les employés de l'établissement;

Tâches	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les problèmes de relation de travail issus de la réponse d'urgence.
Santé et sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir l'expertise d'un spécialiste en santé et sécurité pour répondre aux problèmes ou interrogations survenant pendant le sinistre; • Aviser la CSST dans tous les cas où il y a des employés ou des personnes blessées ou lorsque les dommages dépassent 50 000 \$.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser la fin de l'alerte émise par la direction générale à tous les services mobilisés de sa direction; • Prévoir les modalités de retour à la normale des services mobilisés après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de son service; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la direction générale.

1.12. Direction des ressources financières

1.12.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction des ressources financières
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Direction adjointe des ressources financières
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer le maintien des services financiers; • Supporter les différentes directions touchées par le sinistre; • S'assurer du fonctionnement optimal des services financiers à ces directions et les autres services pendant et après le sinistre.

1.12.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène.
Mobilisation des ressources humaines	<ul style="list-style-type: none"> • Diffuser l'avis de sinistre à tous les membres de son équipe de travail et les rappeler au travail, si nécessaire; • S'assurer que tous les services sous sa juridiction soient en état d'alerte et de mobilisation.

Tâches	Actions attendues
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Demander un rapport de la situation et de l'évolution de la situation à tous les services sous sa responsabilité; Répondre aux besoins et régler les problèmes pouvant être rencontrés dans son service et établir les plans d'action correctifs; • Dresser le bilan de l'état de la situation de son service ainsi que son évolution et en transmettre le résultat à la Direction générale; • Adresser au directeur concerné les demandes d'assistance provenant de son service; • S'assurer de la création des codes budgétaires afin de comptabiliser les dépenses reliées au sinistre.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Compiler les dépenses encourues par chacune des directions et en présenter un bilan au directeur des services administratifs; • Prévoir les modalités de retour à la normale des services mobilisés après l'annonce de la fin de l'état d'alerte; S'assurer que les ressources humaines déployées pendant l'alerte recevront la rémunération à laquelle elles ont droit; • Suggérer au comité de planification des mesures d'urgence des modifications aux plans de réponse d'urgence provenant de son service; • Tenir une rencontre post-événement et en acheminer le résultat à la Direction générale.

1.13. Direction adjointe des communications (DG)

1.13.1. Champs de responsabilités

Rôle et responsabilités	
Responsable	<ul style="list-style-type: none"> • Direction adjointe des communications
Substitut désigné	<ul style="list-style-type: none"> • Conseiller-ère en communication
Rôle principal	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer un support aux directions dans leurs besoins en communication pendant le sinistre et la période de rétablissement; • Gérer le service des communications et à ce titre, voir à l'application du plan de communication; • Être le porte-parole de l'organisation auprès des médias et de la communauté pour le point de presse.

1.13.2. Tâches et actions attendues

Tâches	Actions attendues
Réception d'une alerte et diffusion	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations reçues par écrit afin d'en assurer une diffusion homogène.
Volet communication	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les besoins en matière de communication; Préparer et faire valider les communiqués internes et externes; • Organiser les activités de relation avec les médias; Mettre en place les éléments du plan de communication; • Assurer le suivi des informations afin de pouvoir limiter la propagation de rumeurs et de faussetés.
Coordination et évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Supporter le travail de la direction générale dans sa fonction de communication; • Répondre aux besoins et régler les problèmes pouvant être rencontrés dans son secteur et établir les plans d'action correctifs; • Dresser le bilan de l'état de la situation de son service ainsi que son évolution et en transmettre le résultat à la direction générale.
Levée de l'alerte et rétablissement	<ul style="list-style-type: none"> • Prioriser les activités devant être rétablies dans les premières heures; • Participer à une rencontre post-événement et collaborer à la révision du plan de mesures d'urgence.

1.14. Politique de disponibilité de garde en cas d'urgence

Cette politique s'adresse aux cadres du Cégep de Chicoutimi et elle vise à assurer une réponse rapide lors d'une situation d'urgence.

1.14.1. Champs d'application

La présente politique concerne tous les gestionnaires qui assument la fonction de garde.

1.14.1.1. Objectifs

Les objectifs visés par la politique sont :

- Assurer une réponse d'urgence en dehors des heures de bureau;
- Permettre l'intervention rapide d'un cadre lors de situation d'urgence.

1.14.1.2. Les attentes face au cadre en disponibilité

Les attentes face au cadre en disponibilité sont essentiellement de :

- Supporter les gestionnaires et employés lors de situation d'urgence;
- Coordonner l'ensemble de la réponse d'urgence des différents secteurs et services de l'établissement en attendant l'arrivée du coordonnateur des mesures d'urgence;
- Agir à titre de répondant auprès des autorités publiques;
- Agir à titre de porte-parole officiel de demandes de renseignements de la part des médias en attendant l'arrivée du coordonnateur aux communications;
- Demeurer disponible pendant la période de garde.

1.14.1.3. Modalité de fonctionnement

Pour les modalités de fonctionnement, il s'agit de :

- La liste de garde est établie par le coordonnateur des mesures d'urgence et par ordre alphabétique;
- Une période de garde d'une semaine en rotation; La grille est établie 52 semaine à l'avance;
- Chacun des cadres est responsable de se trouver lui-même un remplaçant lorsqu'il est dans l'impossibilité d'assurer sa garde;
- Il doit ensuite faire le changement dans la cédule et en aviser le coordonnateur des mesures d'urgence.

1.14.1.4. Les outils de travail

Pour l'accomplissement de cette nouvelle tâche, les cadres pourront compter sur :

- Une séance de formation en mesures d'urgence;
- Des aide-mémoires et listes de référence nécessaires pour faire face aux urgences seront fournis aux cadres.

SECTION 5

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS EXTERNES

1. RESSOURCES EXTERNES.....	3
1.1. Arrimage avec les intervenants d'urgence externes	3
1.2. Service de police	3
1.2.1. Responsabilités du Service de police en cas d'urgence	3
1.2.2. Coordonnées du quartier général	4
1.3. Service des incendies	4
1.3.1. Principales caractéristiques	4
1.3.2. Responsabilités du Service des incendies en cas d'urgence	4
1.3.3. Coordonnées du Quartier général (caserne 3)	5
1.4. Service ambulancier	5
1.4.1. Coordonnées de la CTAQ du Saguenay	5
1.4.2. Responsabilités du Service ambulancier en cas d'urgence	5
1.5. Organisation municipale de Sécurité civile	6
1.5.1. Bureau régional de la sécurité civile	6
1.5.2. Centre d'opération général du Québec	6
1.6. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)	6
1.6.1. Responsabilités du CIUSSS en cas d'urgence	6
1.7. Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC).....	7
1.7.1. Responsabilités du MDDELCC en cas d'urgence	7
1.8. Centre local de services communautaires (CLSC)	7
1.8.1. Responsabilités du CLSC en cas d'urgence	7
1.9. Direction de la santé publique.....	8
1.9.1. Responsabilités de la Direction de la santé publique en cas d'urgence	8
1.10. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).....	8
1.10.1. Responsabilités de la CNESST	8
1.11. Coroner.....	9
1.11.1. Responsabilités du coroner	9

1. RESSOURCES EXTERNES

1.1. Arrimage avec les intervenants d'urgence externes

Lors d'un sinistre majeur, de nombreuses ressources externes seront présentes au poste de commandement.

Le plan de mesures d'urgence prévoit les rôles et responsabilités de ces intervenants ainsi que les mécanismes d'arrimage avec ces ressources.

L'alerte de ces intervenants d'urgence est effectuée principalement par le centre « 9-9-1-1 ».

De manière plus spécifique, les services suivants sont susceptibles d'être appelés à intervenir :

- Le Service de police;
- Le Service des incendies;
- Le Service ambulancier;
- Le coordonnateur des mesures d'urgence de l'agence de santé et des services sociaux (ASSS);
- Le Ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs;
- La Direction de la santé publique;
- Un représentant du CLSC;
- Un représentant de la CSST;
- Le coroner.

Compte tenu de la multiplicité des intervenants externes, il est donc important de connaître à l'avance quels sont les rôles que chacun de ces partenaires externes doit jouer.

1.2. Service de police

Le Service de police de Ville de Saguenay (corps policier municipal) assure la sécurité sur le territoire.

1.2.1. Responsabilités du Service de police en cas d'urgence

- Établir un périmètre de sécurité autour des installations et contrôler l'accès au périmètre;
- Gérer la circulation autour de l'établissement;
- Déléguer un officier au poste de commandement;
- Prendre la direction de certaines opérations particulières et faire intervenir certaines unités spéciales (prise d'otage, découverte d'un colis suspect, etc.);

- Établir un lien de communication entre certains intervenants externes tel que la Sûreté du Québec s'il s'agit d'un service de police municipal ou régional, le coroner, etc.

1.2.2. Coordonnées du quartier général

Coordonnées	
Adresse	2890, Place Davis, C.P. 2000, Jonquière (Québec) G7X 7W7
Téléphone	418 699-6000
Télécopieur	418 699-8206
Direction	Mathieu Perron <ul style="list-style-type: none">• XXX XXX-XXXX

1.3. Service des incendies

Le Service de sécurité incendie de Ville de Saguenay dessert une population de 152 341 habitants.

1.3.1. Principales caractéristiques

- Unités spécialisées : matières dangereuses, désincarcération, sauvetage nautique;
- Visite du CÉGEP par le service de prévention une fois par année;

1.3.2. Responsabilités du Service des incendies en cas d'urgence

Le Service des incendies intervient lors d'un incendie ou lorsqu'un incident nécessite une action spécialisée (matière dangereuse, fuite de gaz, sauvetage, etc.).

À noter, par ailleurs, que l'officier responsable du Service des incendies peut ordonner toutes les mesures de protection qu'il juge nécessaires afin de protéger les occupants d'un établissement.

De manière plus spécifique, le Service d'incendie a les responsabilités suivantes :

- Relever les employés dans leur lutte contre l'incendie;
- Déléguer un officier au poste de commandement interne de l'établissement;
Établir un poste de commandement externe;
- Ordonner l'évacuation des lieux en tout ou en partie;
- Effectuer la recherche des personnes portées manquantes;
- Ordonner le confinement de l'établissement à la suite d'une perte de confinement d'un produit dangereux près de l'établissement;

- Décontaminer grossièrement une victime impliquée dans un accident de matière dangereuse;
- Requérir les ressources d'urgence nécessaires (Hydro-Québec, service ambulancier, etc.).

1.3.3. Coordonnées du Quartier général (caserne 3)

Coordonnées	
Adresse	444, boul. de l'Université Est, C.P. 8060, Chicoutimi (Québec) G7H 5B8
Téléphone	418 698-3380, poste 4560
Télécopieur	418 698-1231
Directeur	Éric Morin <ul style="list-style-type: none">• Tél. : 418 698-3380, poste 4501• Cell. : 418 815-2006
Direction adjointe aux opérations	Francis Desjardins <ul style="list-style-type: none">• Tél. : 418 698-3380, poste 4502• Cell. : 418 944-1385
Inspection	Mélanie Villeneuve <ul style="list-style-type: none">• Tél. : 418-698-3380, poste 4575• Cell. : 418 818-8679

1.4. Service ambulancier

1.4.1. Coordonnées de la CTAQ du Saguenay

Coordonnées	
Adresse	2701, boul. Mellon, Jonquière (Québec) G7T 0J5
Téléphone	418 548-5665
Direction des opérations	Érick Tremblay <ul style="list-style-type: none">• Tél. : 418 540-8450

1.4.2. Responsabilités du Service ambulancier en cas d'urgence

Lors d'un sinistre, le Service ambulancier doit accomplir les tâches suivantes :

- Déléguer un représentant au poste de commandement;
- Établir une aire de triage;
- Stabiliser les victimes avant leur transport;
- Transporter en priorité les personnes blessées et les amener vers les hôpitaux;
- Dispenser sur place des soins;

- Alerter les centres hospitaliers de la région s'il y a lieu;
- Déterminer, le nombre de véhicules ambulanciers nécessaires pour l'évacuation des blessés;
- S'assurer que la décontamination des patients a été effectuée lorsque cela implique une matière dangereuse.

1.5. Organisation municipale de Sécurité civile

1.5.1. Bureau régional de la sécurité civile

Coordonnées - Direction régionale du Saguenay-Lac-Saint-Jean et de la Côte-Nord	
Adresse	3950, boulevard Harvey, RC-03 Jonquière (Québec) G7X 8L6
Téléphone	418 695-7872
Télécopieur	418 695-7875
Courriel	securite.civile02@msp.gouv.qc.ca
Direction	Sandra Belzil <ul style="list-style-type: none">• 418 695-7872, poste 42200

1.5.2. Centre d'opération général du Québec

Coordonnées – 24 h / 24	
Téléphone	1 866 650-1666

1.6. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux (CIUSSS)

1.6.1. Responsabilités du CIUSSS en cas d'urgence

Lors d'un sinistre, le CIUSSS est alerté par la centrale de répartition des ambulances ou par l'un des autres partenaires d'intervention d'urgence.

Un représentant du CIUSSS peut alors se rapporter au poste de commandement ou au centre de coordination des mesures d'urgence.

La responsabilité du CIUSSS lors d'un sinistre est de coordonner la réponse du réseau de la santé. Le représentant du CIUSSS effectue les liens nécessaires entre l'organisation et les établissements du réseau de la santé.

De manière plus spécifique, le représentant du CIUSSS doit accomplir les tâches suivantes :

- Assurer le lien entre l'organisation et les organismes du réseau de la santé;
- Conseiller l'établissement sur les actions à prendre en matière de santé physique et à l'égard des mesures psychosociales, santé publique, etc.;

- Analyser la situation avec le comité de coordination des mesures d'urgence;
- Coordonner la réponse du réseau de la santé (santé physique, services psychosociaux, santé publique).

1.7. Ministère du Développement durable, de l'Environnement et de la Lutte contre les changements climatiques (MDDELCC)

1.7.1. Responsabilités du MDDELCC en cas d'urgence

- Le MDDELCC intervient lorsqu'un sinistre a un impact sur l'environnement. Il doit être alerté lorsqu'il y a émission de polluants.
- Le représentant du MDDELCC peut exiger légalement de la part de l'établissement des mesures de mitigation visant à contrer les effets du sinistre sur l'environnement (ex : pompage d'égout, récupération de déchets dangereux issus de l'intervention d'urgence, décontamination de site, etc.).
- Le représentant du MDDELCC demande règle générale à rencontrer un responsable afin de connaître les mesures qu'entend prendre l'établissement afin de restaurer l'environnement.
- Dans son mandat le MDDELCC n'a pas à diriger les opérations, mais doit s'assurer que les actions et les mesures prises sont en conformité avec la réglementation en vigueur.

1.8. Centre local de services communautaires (CLSC)

1.8.1. Responsabilités du CLSC en cas d'urgence

- Le CLSC a pour mission d'offrir les services psychosociaux à un groupe d'employés ou d'intervenants d'urgence au terme d'un sinistre.
- Pour ce faire, il établit un programme de retour à la vie normale avec l'aide de psychologues et de travailleurs sociaux.
- Les occupants de l'établissement peuvent avoir recours au CLSC dans la mesure que les services psychosociaux prévus dans son programme d'aide aux employés ne prévoient pas de mesures particulières en situation de sinistre.
- Les actions post-traumatiques du CLSC permettent le retour à la vie normale des travailleurs impliqués dans une situation de sinistre.
- Outre l'aspect psychosocial, le CLSC a également comme mandat d'assurer les services de premières lignes dans les établissements qui servent de centre de services aux sinistrés.
- Le CLSC est alerté par le coordonnateur des mesures d'urgence de l'Agence de développement des réseaux locaux de service santé et de services sociaux.

1.9. Direction de la santé publique

1.9.1. Responsabilités de la Direction de la santé publique en cas d'urgence

- La Direction de la santé publique peut intervenir lorsqu'un sinistre concerne un accident de matière dangereuse ou qu'une expertise de santé publique est nécessaire.
- De plus, lorsqu'un sinistre comporte une menace à l'environnement, la Direction de la santé publique a la responsabilité de faire des recommandations à l'égard de la santé publique, au gestionnaire municipal des mesures d'urgence.
- Lorsque la menace peut affecter la sécurité des occupants d'un établissement, un lien de communication doit s'établir entre l'établissement et le représentant de la santé publique.
- Dans le cas où l'expertise de la santé publique est nécessaire lors d'un sinistre, une équipe de garde de la santé publique peut être rejointe via le coordonnateur des mesures d'urgence de l'ASSS ou par un représentant du Service ambulancier.

1.10. Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)

1.10.1. Responsabilités de la CNESST

- La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) est un organisme paritaire, patronal syndical qui veille à l'application de la loi sur la santé et la sécurité au travail.
- En situation de sinistre, les inspecteurs sont appelés à intervenir dans tous les cas où il y a des travailleurs blessés ou décédés lors de l'incident. Ils interviennent également lorsque les dommages excèdent 50 000 \$. La CNESST est alertée par l'employeur.
- À son arrivée sur les lieux, l'inspecteur se rapporte au poste de commandement et s'arrime avec le représentant de l'employeur et si nécessaire avec les différents services de protection publique.
- Le rôle de l'inspecteur de la CNESST lors d'un sinistre est de déterminer les causes et circonstances de l'événement qui ont causé les blessures ou le décès des travailleurs et de recommander des mesures préventives afin qu'un tel incident ne se répète pas.
- La scène d'incident, une fois libérée par les autorités municipales (police, pompier) et que les risques sont écartés, peut, si nécessaire, être conservée par l'inspecteur afin de terminer son enquête ou afin que des correctifs soient apportés à l'environnement de l'établissement.

- S'il y a de la mortalité, l'inspecteur travaille en étroite collaboration avec les Services de protection publique et le coroner.

1.11. Coroner

1.11.1. Responsabilités du coroner

- Dans le cas où un sinistre fait une ou des victimes, le coroner est susceptible de se présenter sur les lieux afin de constater les circonstances entourant le décès des victimes.
- Son intervention survient généralement à la fin de l'événement, une fois que toutes les manœuvres d'intervention sont complétées.
- À son arrivée, le coroner se rapporte généralement à l'officier responsable du Service de police.
- Par la loi, ce dernier est doté de pouvoirs particuliers. Dans ce contexte, il peut, s'il le désire, ordonner la mise sous scellés de certains endroits ou encore ordonner le transport de la ou des victimes vers le centre médico-légal pour procéder à l'autopsie des victimes.

SECTION 6

PLAN DE COMMUNICATION

1.	CONTEXTE	3
2.	MISSION DU SERVICE DES COMMUNICATIONS	3
3.	TÂCHES DU SERVICE DES COMMUNICATIONS	3
3.1.	Communication interne	4
3.1.1.	Publics cibles internes	4
3.1.2.	Moyens de communication internes	4
3.2.	Communication externe	5
3.2.1.	Autorisation	5
3.2.2.	Publics cibles	5
3.2.3.	Moyens de communication externe	6
4.	LE RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS	6
4.1.	Rôle du responsable	6
4.2.	Tâches du responsable	6
5.	ORGANISATION LOGISTIQUE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS	7
5.1.	Localisation	7
5.2.	Matériel nécessaire	7
5.2.1.	Valise du Service des communications	8
6.	CENTRE DE PRESSE ET DES MÉDIAS	8
6.1.	Organisation	8
6.2.	Localisation	8
6.3.	Mandat	8
7.	PROCÉDÉ D'ALERTE	9
8.	LEXIQUE	9
8.1.	Plan de communication en cas d'urgence	9
8.2.	Réponse téléphonique	9
8.3.	Point de presse	10
8.4.	Communiqué de presse	10
8.5.	Conférence de presse	10
8.6.	L'entrevue individuelle	10
8.7.	La rencontre de presse	11
8.8.	Fonction renseignement aux employés et famille	11
8.9.	Fonction renseignement aux étudiants et parents	11
8.10.	La visite des lieux du sinistre	12
8.11.	Porte-parole	12
8.12.	La rétro information	12
9.	QUELQUES RÈGLES DE BASE DE LA COMMUNICATION	13
9.1.	Pourquoi communiquer ?	13
9.2.	Avec qui?	13
9.3.	Quand communiquer?	13

9.4.	Comment communiquer?.....	13
9.5.	Quoi?	14
9.6.	Qui?	14
10.	COMMUNIQUÉS ET AVIS AUX MÉDIAS	14
11.	GUIDE D'ORGANISATION D'UNE CONFÉRENCE DE PRESSE.....	14
11.1.	L'organisation	14
11.1.1.	Porte-parole	14
11.1.2.	Pochettes de presse	14
11.1.3.	Présence d'un modérateur	15
11.1.4.	Déplacement des médias	15
11.1.5.	Texte de la conférence de presse	15
12.	UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	16
12.1.	Requête de service	16
12.2.	Requête des médias	16
12.3.	Rétro-information	16
ANNEXES - OUTILS SPÉCIFIQUES.....		17
	REQUÊTE DE SERVICE	19
	REQUÊTE DES MÉDIAS.....	21
	RÉTRO-INFORMATION	23

1. CONTEXTE

L'expérience des sinistres antérieurs a fréquemment démontré que l'absence d'un plan de communication au sein d'une organisation a souvent contribué au développement de crises majeures au sein d'organisations victimes d'un sinistre.

La mise en place rapide d'un plan de communication interne et externe est primordiale dans la gestion d'un sinistre. Elle permet de rassurer et d'informer correctement l'organisation sur l'événement en cours. Elle contribue à rassurer les employés, les étudiants et leurs parents et limite les risques de désinformation.

Par ailleurs, la gestion de l'information auprès des représentants des médias démontre une organisation responsable qui sait gérer une crise.

2. MISSION DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

La mission principale du service des communications est de veiller à la diffusion, au sein de l'organisation, d'informations concernant le sinistre en évolution. Le service a également comme mandat de soutenir les autres services afin d'informer les employés d'un risque pour leur santé et sécurité et des moyens à prendre pour se soustraire ou se prémunir contre ce risque, ainsi que les étudiants.

Son mandat consiste également à coordonner les activités de communication en situation de sinistre tant à l'interne qu'à l'externe. Il assure une liaison de premier ordre avec les représentants des médias. Il agit à titre de conseiller auprès du ou des porte-paroles désignés.

Outre son rôle de diffuseur d'information, le service des communications a la responsabilité d'organiser toutes les activités d'information destinées aux médias, d'assister le service des ressources humaines pour les employés et la direction des études pour la population étudiante, etc.

Enfin, le Service est également responsable d'effectuer la rétro information de l'événement afin de s'assurer que l'information qui est véhiculée est juste et précise.

3. TÂCHES DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

Le Service des communications met en application tous les aspects du plan de communication, qu'il s'agisse de la mobilisation du personnel, de la présence stratégique du porte-parole, de l'organisation matérielle des lieux ou de la rétro information.

Si plusieurs organismes ou locataires sont touchés par le sinistre, le Service des communications doit aussi établir des liens avec ceux-ci afin d'arrimer leurs stratégies de communication et de diffusion de l'information.

3.1. Communication interne

Le service des ressources humaines et la direction des études en collaboration avec le service des communications voient à la communication interne qui consiste d'une part à diffuser un ou des communiqués à l'intention des employés et étudiants, d'autre part, à mettre en place un service de réponse à leurs questions.

De manière plus spécifique, il faudra :

- Préparer les messages écrits destinés aux employés et étudiants;
- Répondre aux questions des employés concernant l'état de la situation et les modalités de retour au travail;
- Répondre aux questions des étudiants concernant les modalités de retour aux études;
- Mettre en place des moyens de communication (communiqué, ligne d'information, babillard, etc.).

La communication interne consiste également à mettre sur pied un service de réponse téléphonique afin de répondre aux questions des employés ou des membres de leurs familles.

3.1.1. Publics cibles internes

Les publics cibles internes avec lesquels il est susceptible de devoir communiquer sont les :

- Enseignants;
- Employés de soutien administratif ou professionnel;
- Étudiants et /ou parents;
- Employés contractuels;
- Organismes satellites logés dans l'établissement.

3.1.2. Moyens de communication internes

Les moyens de communication interne sont variés. Ainsi l'information interne pourrait être transmise via l'un des moyens suivants :

- Courrier électronique;
- Diffuser des messages sur le site Internet de l'organisation;
- Les babillards d'information de chacun des services;

- Boîte vocale avec un message pré-enregistré pour donner l'information pertinente;
- Système de télévision en circuit fermé;
- La distribution de communiqués écrits leur étant destinés, trois fois par jour;
- Des points d'information à la cafétéria;
- Des rencontres entre la direction générale et les employés et le CCMU;
- Un système de messagerie rehaussé (disponibilité permanente de messagers);
- Facebook;
- Twitter.

À noter que dans tous les cas où il est nécessaire de diffuser de l'information à l'interne, la teneur de celle-ci devra préalablement être autorisée par le comité de coordination des mesures d'urgence ou de la direction générale.

3.2. Communication externe

La communication externe consiste à établir les moyens et les stratégies de communication qui devront être utilisés pour diffuser des informations à l'extérieur de l'organisation.

3.2.1. Autorisation

À noter que dans tous les cas où il est nécessaire de diffuser de l'information à l'extérieur de l'organisation, la teneur de celle-ci devra préalablement être autorisée par la direction générale.

3.2.2. Publics cibles

Au même titre que pour la communication interne, il faudra aussi s'assurer que chacune des dépêches diffusées à l'extérieur de l'organisation soit dotée d'un message adapté à son destinataire.

Il est donc envisageable que les publics cibles suivants soient contactés :

- C.A.;
- Les parents;
- La population;
- Le ministère de l'Éducation, du Loisirs et du Sport;
- Réseau des collègues;
- La fédération des Cégep;
- Les partenaires du réseau de l'éducation;
- La clientèle devant faire usage des différents locaux ou salles;
- Des organismes sociocommunautaires;

- Les représentants des médias;
- Les autorités municipales;
- Les représentants des différents ministères (provinciaux et fédéraux), de même que le cabinet du Ministre de l'Éducation;
- Etc.

3.2.3. Moyens de communication externe

En ce qui concerne les moyens de communication externe qui peuvent être utilisés lors d'une situation d'urgence ou de sinistre, il pourra s'agir de :

- Médias électroniques (radio, télévision);
- Médias écrits;
- Messagerie électronique;
- Messagerie personnalisée et remise au destinataire en main propre;
- Facebook;
- Twitter;
- Etc.

4. LE RESPONSABLE DES COMMUNICATIONS

4.1. Rôle du responsable

Le rôle du responsable des communications consiste essentiellement à coordonner la mise en application du plan de communication.

4.2. Tâches du responsable

Dans l'accomplissement de son mandat, il sera appelé à :

- Fournir l'information de premier ordre qui devra être diffusée (confirmation d'un sinistre, heure prévue d'une activité de communication);
- Faire valider par la direction générale les messages devant être diffusés;
- Organiser le service de réponse destiné aux appels des médias par téléphone; Répondre aux requêtes des médias;
- Préparer une feuille de présence des représentants des médias qui confirme leur présence pour une conférence de presse;
- Analyser la situation et s'assurer de posséder les réponses aux questions qui seront posées (points d'intérêt des médias);
- Colliger les informations reçues afin d'en assurer une diffusion homogène;

- S'assurer de posséder tous les documents nécessaires à la diffusion d'un message clair et précis (dossier de presse, données corporatives, prochaine activité de communication prévue);
- S'adjoindre, si nécessaire, des spécialistes, des responsables de l'intervention dans des situations spécifiques ou un représentant des services de protection publics;
- Organiser physiquement le centre des communications;
- Rendre disponibles les équipements de bureautique nécessaires;
- S'assurer de disposer d'un support clérical;
- Tenir des activités d'analyse de rétro information et apporter des correctifs s'il y a lieu;
- S'assurer de l'arrimage avec le porte-parole de la ville, le porte-parole du service de la sécurité publique et civile.

5. ORGANISATION LOGISTIQUE DU SERVICE DES COMMUNICATIONS

Lorsqu'il est nécessaire de déployer le Service des communications, ce dernier est assuré d'un support du responsable de l'entretien dans l'accomplissement de son mandat.

5.1. Localisation

Le Service des communications sera localisé au A-2035.

5.2. Matériel nécessaire

Dans ce bureau, il comprend tout le matériel nécessaire au bon fonctionnement du Service :

- tables
- chaises
- ordinateurs
- portable
- téléphones cellulaires
- télécopieur
- radio
- téléphones
- valise du Service des communications
- fournitures de bureau
- liste de numéros de téléphone
- documents types pour les communiqués ou autres formes d'envoi
- etc.

5.2.1. Valise du Service des communications

Une valise contenant du matériel nécessaire au service des communications en cas de sinistre est disponible de façon permanente dans le bureau de la direction générale.

Cette dernière, dûment identifiée, contient :

- Le plan des mesures d'urgence;
- (6) pochettes de presse;
- Papier en-tête;
- Photos (de l'établissement, etc.);
- Papier, crayons, brocheuse, etc.;
- Liste des coordonnées des médias;

6. CENTRE DE PRESSE ET DES MÉDIAS

6.1. Organisation

Le responsable des communications doit assurer l'organisation de la salle de presse et des médias et le soutien de ce centre névralgique réservé à l'usage des représentants des médias.

6.2. Localisation

Le centre de presse et des médias est situé au Ménestrel (F-3108).

Il faudra également prévoir le matériel nécessaire à son bon fonctionnement (tribune, micros, tables, chaises, prises pour les médias électroniques, éclairage, etc.).

6.3. Mandat

Ainsi, dans le cadre de ce mandat, le responsable devra :

- Organiser physiquement la salle de presse (tables, chaises, téléphone, papier, crayons, etc.);
- Installer tout le matériel nécessaire dans la salle de presse;
- Convoquer les médias et faire le suivi avec eux;
- Accueillir les représentants des médias;
- S'assurer de projeter une image de marque;
- S'assurer de la présence de la haute direction;
- Dresser la liste des représentants des médias présents (feuille de présence);
- Remettre le dossier de presse aux représentants des médias.

7. PROCÉDÉ D'ALERTE

Le service des communications, règle générale, recevra une alerte de l'une ou l'autre des personnes suivantes :

- Direction générale;
- Coordonnateur des mesures d'urgence.

Le responsable des communications, lorsqu'il reçoit une alerte, doit aussitôt prendre avis de sinistre et recueillir les informations pertinentes.

8. LEXIQUE

8.1. Plan de communication en cas d'urgence

Les communications en cas de sinistre sont différentes des communications en temps normal. Plusieurs contraintes sont rencontrées notamment au niveau de la rapidité et de l'exactitude.

Le rôle des communications est de contribuer à maîtriser la situation en évitant qu'un vent de panique ne s'installe. L'information transmise de façon adéquate permet de sécuriser tout le monde.

Comme les situations d'urgence se produisent souvent au moment où l'on s'y attend le moins, il est important d'avoir élaboré une stratégie de communication. En fait, il faut être prévoyant afin de pouvoir faire face à toutes les situations, même les plus désastreuses.

Un plan de communication n'apportera pas de réponses à toutes les questions, mais il assurera la meilleure diffusion possible de l'information au moment opportun. Chaque personne concernée par les communications en situation d'urgence pourra réagir promptement, efficacement et calmement, conformément aux lignes directrices du plan.

8.2. Réponse téléphonique

Les premières informations seront probablement diffusées par internet. Vos premiers messages doivent être prêts et connus des intervenants ayant à répondre au téléphone. Vous devez également connaître votre champ de compétence afin de référer, si nécessaire, les appels aux personnes qui pourront fournir l'information. Les journalistes vont sûrement tenter de communiquer avec vous. Si une boîte vocale est disponible, un message donnant les tous premiers renseignements peut être enregistré.

8.3. Point de presse

Le point de presse peut être qualifié de conférence de presse informelle. Vous pouvez le débiter par quelques phrases et répondre aux questions des journalistes. Il se tiendra sur le trottoir situé en face de l'entrée principale et ne durera idéalement que quelques minutes.

Cette activité peut être utilisée pour annoncer ou confirmer un événement de façon urgente ou pour rectifier une situation.

8.4. Communiqué de presse

Cette activité devrait avoir lieu assez rapidement pour établir certains faits dès le départ. Vous ne pourrez pas tout inclure, à ce moment-ci, la forme et la rapidité d'exécution sont aussi importantes que le fond.

8.5. Conférence de presse

La conférence de presse est une bonne façon de rejoindre un grand nombre de journalistes en même temps. C'est un bon moyen de communication si l'activité est bien organisée et que les messages sont bien identifiés et précis.

Assurez-vous que la conférence de presse est le meilleur véhicule pour livrer le message. Les médias tiennent pour acquis qu'une conférence de presse est convoquée seulement en cas d'annonce ou d'incident important. Car une conférence suppose une nouvelle à annoncer, un développement majeur à faire connaître dans le dossier ou une déclaration importante à faire publiquement.

Il est important d'avoir une stratégie qui fait appel à des intervenants qualifiés, crédibles et bien préparés, de même qu'à du matériel informatif clair, pertinent et de facture professionnelle.

8.6. L'entrevue individuelle

L'entrevue permet une communication directe et personnalisée. Elle vous donne un certain contrôle sur votre message puisque c'est vous qui le livrez directement. Cependant, l'entrevue ne rejoint que le public d'un seul média à la fois et son impact dépend essentiellement de la performance de la personne interviewée.

Il est important de bien analyser chaque demande d'entrevue, il n'est pas obligatoire de dire oui. Si vous acceptez, il est important de bien se préparer, avec une mise en situation par exemple.

8.7. La rencontre de presse

Communément appelé « briefing d'information », la rencontre de presse se donne généralement de façon formelle, comme une conférence de presse, et est principalement destinée aux médias, aux employés ou aux intervenants.

C'est une rencontre entre les porte-parole du site et les représentants des médias au cours de laquelle tous les aspects d'un sujet seront discutés en profondeur.

Pour les médias, il s'agit habituellement de transmettre une vision plus globale de la situation ou de vulgariser certains aspects techniques.

Pour les intervenants, la rencontre de presse sert davantage à faire le point sur certains sujets et à compléter l'information.

8.8. Fonction renseignement aux employés et famille

La fonction de renseignement aux employés et parents est un service téléphonique d'urgence sous la responsabilité du service des ressources humaines qui permet de répondre aux questions des familles et des employés. Il vaut mieux établir un contact direct avec les employés et les informer en priorité. Il ne faut pas compter exclusivement sur les médias pour transmettre notre information.

La fonction de renseignement aux employés est un endroit où les employés peuvent téléphoner ou se rendre pour obtenir de l'information relative au sinistre (causes, effets, évolution, conséquences, aide, etc.) et où des séances d'information peuvent s'organiser.

La fonction de renseignement aux employés est un endroit facile d'accès, un endroit que les gens connaissent bien. Un répondeur téléphonique peut s'avérer utile pour laisser de l'information.

La fonction de renseignement aux employés peut se tenir au Théâtre C. Si tel est le cas, il est important de bien identifier l'endroit auquel les médias ont accès afin de respecter l'intimité des employés.

8.9. Fonction renseignement aux étudiants et parents

La fonction renseignement aux étudiants et parents est un service téléphonique d'urgence sous la responsabilité de la direction des études qui permet de renseigner ceux-ci lorsque survient une situation qui leur cause de l'inquiétude. Le centre de renseignement vise à informer les appelants de l'état de situation à la suite d'un événement. Ce centre est localisé au service aux étudiants ou sera déterminé par le CCMU en fonction de la situation d'urgence (exemple d'emplacement : Théâtre C, CGQ, Ménestrel, etc.).

Par exemple, il pourrait s'agir d'une nouvelle répandue par les médias à l'effet que des étudiants et des employés sont incommodés par une intoxication alimentaire.

8.10. La visite des lieux du sinistre

Les représentants des médias veulent avoir accès aux lieux du sinistre et lorsqu'il y a délimitation d'un périmètre de sécurité, il est impossible pour eux de s'y rendre. Il est alors recommandé, si possible, d'organiser une visite des lieux à l'intention des médias. Cependant, assurez-vous d'avoir l'accord des intervenants sur le terrain et du coordonnateur des mesures d'urgence, d'établir les règles du jeu au départ et de garder le contrôle sur le groupe.

C'est un excellent moyen de démontrer son souci de transparence, mais il faut s'assurer qu'il n'y aura aucun danger pour les visiteurs.

8.11. Porte-parole

La personne désignée comme porte-parole se doit d'être crédible. Elle doit faire preuve de leadership et doit bien connaître les différents dossiers. Le porte-parole, rôle assumé par le coordonnateur du service des communications, est mobilisé lorsque nécessaire et doit recevoir toute l'information dont il a besoin afin de livrer un message clair et précis.

Pour des dossiers spécifiques, il peut s'adjoindre des spécialistes ou des responsables de l'intervention; une autre personne pourra même, à l'occasion, être désignée porte-parole.

8.12. La rétro information

La rétro information permet de faire le point avec les médias. Elle permet également d'identifier les points forts et les points faibles du plan du service des communications en cas de sinistre. Ainsi, il sera possible de corriger les erreurs et d'améliorer ses façons de faire. La rétro information permet de rectifier des informations erronées, de réajuster une stratégie de communication ou préparer adéquatement un porte-parole.

Il est important de prioriser les sujets, de s'assurer de posséder les outils nécessaires (équipement audiovisuel et de reproduction) et les outils spécifiques permettant de consigner, de manière standard, l'information et l'analyse qui en découle (voir journal des opérations).

9. QUELQUES RÈGLES DE BASE DE LA COMMUNICATION

Les éléments suivants vous aideront à déterminer vos stratégies de communication lors d'une situation d'urgence ou de sinistre.

9.1. Pourquoi communiquer ?

- Pour contrôler le message;
- Pour contrôler l'image corporative;
- Pour limiter le risque de dérapage et éviter une situation de crise;
- Pour rassurer et démontrer l'engagement de l'organisation.

9.2. Avec qui?

- Les employés; Les parents; Les étudiants;
- La clientèle externe (location de locaux, etc.); Ses fournisseurs;
- Le public; Les médias;
- Les autorités civiles et de la sécurité publique (municipale, provinciale et fédérale);
- Le réseau de la fédération.

9.3. Quand communiquer?

- Le plus tôt possible;
- Le plus régulièrement possible.

De façon pratique l'organisation agit de manière responsable et transparente et non de manière réactive à une situation.

9.4. Comment communiquer?

Par la mise en place des premiers gestes tels que :

- Évaluer la situation;
- Prendre pied rapidement sur le terrain des communications;
- Établir les règles du jeu;
- Organiser la salle de presse; Diffuser du matériel informatif;
- Effectuer la rétroinformation.

9.5. Quoi?

- L'état de la situation;
- Les mesures prises et à prendre;
- Les grandes lignes du plan de mesures d'urgence et de maintien des activités.

9.6. Qui?

Le responsable des communications peut être désigné dans les premiers moments et, par la suite, la direction générale si nécessaire.

N'oubliez pas qu'il est nécessaire de préparer les personnes qui sont susceptibles d'être appelées à communiquer.

Il est également préférable de ne pas exposer la direction de l'établissement dès les premières activités de communication. Celles-ci devraient être laissées au responsable de l'information afin de permettre à la direction de se positionner stratégiquement sur le plan des communications.

10. COMMUNIQUÉS ET AVIS AUX MÉDIAS

- Avis aux médias
- Communiqué
- Communication interne
- Message radio

11. GUIDE D'ORGANISATION D'UNE CONFÉRENCE DE PRESSE

11.1. L'organisation

S'assurer que la conférence de presse est le meilleur véhicule pour livrer le message.

11.1.1. Porte-parole

Bien préparer le porte-parole en lui donnant toute l'information disponible et les objectifs de la conférence de presse.

11.1.2. Pochettes de presse

Préparer avec soin les pochettes de presse et autre documentation. Elles sont très utiles car elles permettent de renvoyer les journalistes au contenu de la pochette pour les renseignements d'ordre techniques, administratifs ou pour des statistiques, etc. La personne qui préside la

conférence de presse se doit d'être entièrement familière avec le contenu de la pochette de presse. Elles doivent être distribuées, ainsi que des copies des allocutions, avant le début de la conférence de presse. Cela permet aux reporters de la presse électronique de déterminer à l'avance quelles portions de la conférence ils filmeront ou enregistreront.

Son contenu :

- Convocation des médias;
- Communiqué de presse, il faut prévoir, au besoin, la traduction des documents pour la presse anglophone);
- Allocutions;
- Plan de l'organisation (prévoir un le plan architectural de l'endroit où est survenu l'incident);
- Statistiques;
- Tout document jugé nécessaire dans la situation;
- Suivi des médias et entrevue par la suite.

11.1.3. Présence d'un modérateur

S'assurer de la présence d'un modérateur (maître de cérémonie) qui présente la personne qui préside la conférence de presse et les personnes-ressources (deux ou trois intervenants au maximum, incluant le conférencier principal) qui l'assisteront pendant la conférence de presse.

Ses tâches :

- Il récapitule le contenu de la pochette de presse et dirige la période de questions;
- Il expose les règles qui s'appliqueront durant la conférence de presse et donne un aperçu du sujet traité;
- Il doit également terminer la conférence de presse de façon satisfaisante. « Je vois que notre temps est écoulé. Y aurait-il une dernière question ? »

11.1.4. Déplacement des médias

Il faut s'attendre à voir des personnes se déplacer durant la conférence de presse. Les reporters de la télé ou de la radio ont à se déplacer pour changer les rubans ou ajuster le niveau de son, les caméramans se promènent afin de trouver des angles intéressants.

11.1.5. Texte de la conférence de presse

Règle générale, le texte de la conférence de presse est dactylographié à double interligne et présenté en lettres majuscules pour en faciliter la lecture. Il peut comporter une page couverture présentant le titre ou l'occasion, l'endroit et l'heure de la conférence de presse, le titre et le nom de la personne qui présidera la conférence.

12. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

Dans un contexte d'urgence, la gestion de l'information est essentielle pour assurer la fluidité des échanges, éviter la désinformation et maintenir la confiance auprès des parties prenantes internes et externes. Trois outils spécifiques soutiennent la mise en œuvre du plan de communications : la requête de service, la requête des médias et la rétro-information.

12.1. Requête de service

La requête de service est un formulaire permettant aux équipes internes de soumettre un besoin en communication. Elle permet d'assurer un traitement rapide, uniforme et traçable des demandes de communication (avis, affichage, diffusion de messages).

Voir le modèle de Requête de service en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

12.2. Requête des médias

La requête des médias est un formulaire utilisé pour centraliser et traiter les demandes provenant des médias externes. Elle permet d'assurer une gestion rapide, cohérente et documentée des sollicitations, tout en facilitant la coordination des réponses et le suivi des interventions auprès des journalistes ou représentants médiatiques.

Voir le modèle de Requête des médias en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

12.3. Rétro-information

La rétro-information est un processus de retour d'information vers la cellule de crise, les gestionnaires et les équipes de terrain pour mesurer l'efficacité des messages diffusés, identifier les incompréhensions et ajuster les communications en continu.

Voir le modèle de Rétro-information en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXES - OUTILS SPÉCIFIQUES

REQUÊTE DE SERVICE

Service demandeur :

Destinataire :

Nom du demandeur

Téléphone

Date :

Heure reçue :

Nature de la requête :

Actions prises :

Heure complétée :

Requête consignée par :

REQUÊTE DES MÉDIAS

IDENTIFICATION :

Sujet :

Journaliste :

Médias :

Date :

Type de reportage :

Localisation :

Heure :

Téléphone :

Cellulaire :

Durée :

REQUÊTE :

Appel reçu par :

RÉPONSE DONNÉE – ACTION PRISE :

Réponse donnée par :

Date :

Heure :

RÉTRO-INFORMATION

IDENTIFICATION :

Sujet :

Journaliste :

Médias :

Date :

Type de reportage :

Localisation :

Heure :

Téléphone :

Cellulaire :

Durée :

RÉSUMÉ DU REPORTAGE :

SOURCES :

SOURCES	DÉFAVORABLE : -1	NEUTRE : 0	FAVORABLE : +1
1.			
2.			
3.			
4.			
TOTAL :			

ASPECTS POSITIFS	
ASPECTS NÉGATIFS	
EXACTITUDE DES FAITS	
RUMEURS	

Fiche remplie par :

SECTION 7

CONTRÔLE D'ACCÈS ET CIRCULATION

1.	CONTEXTE	3
2.	ENTRÉE POUR ACCÉDER DANS L'ÉTABLISSEMENT	3
3.	VOIES DE CIRCULATION ROUTIÈRE CEINTURANT L'ÉTABLISSEMENT	3
4.	STATIONNEMENT	3
5.	MESURES DE CONTRÔLE DE LA CIRCULATION INTERNE	3
6.	MESURES DE CONTRÔLE D'ACCÈS	4
7.	ACCREDITATION ET LAISSEZ-PASSER D'URGENCE	4
8.	UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	5
	ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	7
	VIGNETTES D'ACCREDITATIONS	9
	LISTE DES ACCREDITATIONS	11

1. CONTEXTE

Lors d'un événement, le Service de la sûreté veille à mettre rapidement en place des mesures de contrôle de la circulation et de contrôle d'accès.

2. ENTRÉE POUR ACCÉDER DANS L'ÉTABLISSEMENT

Toute personne rappelée au travail doit se présenter directement au Service où sa présence est requise.

À moins d'avis contraire, seule l'entrée n°11 (bureau de la Sûreté et accueil) permettra d'entrer dans le bâtiment lors d'une situation d'urgence ou de sinistre.

3. VOIES DE CIRCULATION ROUTIÈRE CEINTURANT L'ÉTABLISSEMENT

Lors d'un sinistre d'importance, il est probable qu'un important périmètre de contrôle d'accès sera érigé par le Service de police.

Ainsi tout un secteur risque d'être bloqué par les policiers.

Plus spécifiquement, il s'agit des rues Jacques-Cartier, Price-Bégin et Sydenham.

4. STATIONNEMENT

Toutes les personnes rappelées au travail doivent éviter de circuler avec leur véhicule près de l'entrée n°11.

Il est important de ne pas abandonner son véhicule dans les voies de circulation afin de ne pas nuire à la circulation des véhicules d'urgence. Les véhicules abandonnés pourraient être remorqués.

5. MESURES DE CONTRÔLE DE LA CIRCULATION INTERNE

Le contrôle de la circulation intérieure dans le bâtiment est assumé par le service de sécurité.

Les zones d'accès contrôlés sont délimitées à l'aide de ruban de signalisation.

Le service de sécurité aura du personnel qui sera affecté à la sécurité des lieux et à la circulation intérieure.

L'établissement d'un périmètre de sécurité est fixé en tenant compte du risque ou du type d'incident; de manière usuelle, on isolera un secteur à risque selon la compartimentation relative à l'incendie (porte coupe-feu).

6. MESURES DE CONTRÔLE D'ACCÈS

Les sinistres attirent un grand nombre de curieux, des médias et des organismes d'urgence.

Afin de pouvoir organiser adéquatement les services d'urgence, l'établissement doit contrôler l'accès des personnes aux différents points stratégiques comme le site du sinistre, etc.

Le Coordonnateur des mesures d'urgence communiquera avec l'agent de sécurité qui aura la responsabilité de superviser la validation des accréditations et de contrôler les accès aux différents sites avec le support de quelques membres du service de sécurité. Ces accréditations seront émises au bureau de la sécurité.

Durant les premiers moments du sinistre, les intervenants d'urgence de première ligne n'ont pas besoin d'accréditation puisqu'ils sont munis de leur carte d'identité ou encore, ils sont reconnus par leurs confrères ou consœurs de travail.

Cependant, quelque temps après la mise en place des périmètres de sécurité et des mesures de contrôle d'accès, il sera nécessaire pour les responsables d'être porteurs d'une accréditation afin de pouvoir accéder ou circuler à certains endroits contrôlés.

7. ACCRÉDITATION ET LAISSEZ-PASSER D'URGENCE

Le laissez-passer permet aux intervenants de se faire reconnaître facilement et leur facilite l'accès aux endroits stratégiques afin qu'ils puissent accomplir leurs tâches efficacement.

Ces personnes doivent obtenir un laissez-passer d'urgence auprès de la direction de l'établissement afin de pouvoir traverser les différents points de contrôle d'accès ou le périmètre de sécurité.

8. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

Afin d'assurer une gestion efficace des accès et de la circulation lors d'une situation d'urgence, deux outils complémentaires sont utilisés : les vignettes d'accréditations et la liste des accréditations. Ces mécanismes permettent de sécuriser les lieux, de limiter les déplacements non essentiels et de garantir que seules les personnes autorisées puissent accéder aux zones sensibles.

Voir les modèles de vignettes et de la liste d'accréditation en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

VIGNETTES D'ACCREDITATIONS

MESURES D'URGENCE

ACCREDITATION

Nom

Fonction

Service

Émis par Date d'expiration

MESURES D'URGENCE

ACCREDITATION

Nom

Fonction

Service

Émis par Date d'expiration

MESURES D'URGENCE

**ACCREDITATION
TEMPORAIRE**

Nom

Prénom

Fonction

Service

Émis par Date d'expiration

MESURES D'URGENCE

**ACCREDITATION
TEMPORAIRE**

Nom

Prénom

Fonction

Service

Émis par Date d'expiration

Révision 2005-06-16

SECTION 8

DÉMOBILISATION ET RÉTABLISSEMENT DES ACTIVITÉS

1. CONTEXTE	3
2. PHASE DE DÉMOBILISATION.....	3
2.1. Risques de dérapage.....	3
2.2. Démobilisation du CCMU	3
2.3. Support psychosocial des ressources	4
2.4. Protocole post-vention	4
3. PHASE DE RÉTABLISSEMENT	4
4. RESPONSABILITÉS	5
4.1. CCMU	5
4.2. Gestionnaires.....	5
4.3. Conseil d'administration.....	5
5. MISE EN APPLICATION	5
6. PLAN D'ACTION VISANT LA RÉALISATION D'UN PLAN DE REPRISE DES ACTIVITÉS.....	6
7. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	7
7.1. Grille d'aide à la priorisation des activités.....	7
7.2. Grille d'aide à la priorisation des activités.....	7
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	9
GRILLE D'AIDE À LA PRIORISATION DES ACTIVITÉS	11
PROTOCOLE DE POSTVENTION EN CAS D'ACCIDENT PSYCHOSOCIAL.....	12

1. CONTEXTE

La démobilisation et le rétablissement des activités et installations après un sinistre, constituent une étape importante du retour à la normale au terme d'un événement.

Les expériences antérieures ont démontré la pertinence de procéder à une démobilisation graduelle des ressources.

Elles font également ressortir l'importance que l'organisation devra apporter à l'établissement d'une stratégie de rétablissement afin de s'assurer d'un impact minimal sur le fonctionnement des services et sur les infrastructures au terme d'un sinistre.

À noter que cette section ne doit pas être considérée comme étant un plan de rétablissement, mais plutôt comme un outil d'aide au rétablissement.

2. PHASE DE DÉMOBILISATION

La démobilisation est la phase qui suit la phase de réponse d'urgence. C'est à cette étape que l'organisation change d'un mode de réponse d'urgence vers un mode de retour graduel à la normale. Elle consiste en la démobilisation des ressources humaines, matérielles et techniques.

Le contenu de cette section représente une mise en garde en soi, car cette phase peut représenter un risque de dérapage pour l'organisation.

2.1. Risques de dérapage

Une démobilisation trop rapide et non planifiée peut entraîner des conséquences néfastes au chapitre de la gestion médicale et sur la gestion des ressources humaines.

La pression exercée par des pairs, des professionnels ou par des organismes extérieurs pour lever l'état d'urgence, représente également un risque. Le CCMU doit résister à cette pression exercée pour retourner à la vie normale.

Il est important de s'assurer que toutes les mesures d'intervention soient complétées avant de lever officiellement un état d'urgence.

2.2. Démobilisation du CCMU

La démobilisation du CCMU ne devrait être effectuée qu'une fois toute la phase de démobilisation terminée et lorsque l'organisation s'apprête à passer à la phase de rétablissement. La phase de démobilisation doit être graduelle et s'échelonner sur quelques heures, voir aussi quelque jours ou semaines, dans certains cas.

2.3. Support psychosocial des ressources

La démobilisation est une phase d'importance pendant laquelle il faut donner l'opportunité aux ressources humaines de l'organisation de se replacer graduellement dans le fonctionnement normal des opérations.

Il est également important de mentionner que cette phase demande beaucoup d'énergie de la part des personnes qui doivent continuer à offrir des services après avoir été soumis à une pression extrême lors de la phase de réponse d'urgence. Une attention particulière devra donc être apportée au support psychosocial des employés pendant cette période critique.

2.4. Protocole post-vention

Le Cégep de Chicoutimi est muni qu'un protocole post-vention permettant de structurer les différentes phases du soutien psychosocial à la suite d'une situation d'urgence.

Voir le Protocole de postvention en cas d'accident psychosocial en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

3. PHASE DE RÉTABLISSEMENT

Le rétablissement est la période qui suit la période de démobilisation. Cette phase peut, dans certains cas, se mettre en place même lorsque le sinistre n'est pas terminé. On parlera alors de maintien des services.

Cette étape se définit comme étant l'étape nécessaire pour que les services et les activités essentiels puissent être maintenus et que toutes les ressources voulues soient disponibles.

C'est également à cette phase que l'on organise la remise en état des infrastructures endommagées par le sinistre et que l'on redémarre les équipements arrêtés par les conséquences du sinistre.

Durant cette période, l'organisation doit :

- Analyser la situation ;
- Établir un plan de reprise des activités ;
- Conduire les actions nécessaires qui permettront d'effectuer le retour à la vie normale.

Cette phase s'échelonne sur une période de quelques jours à un an ou plus selon la nature du sinistre et des dommages ou des conséquences sur les étudiants et les employés.

4. RESPONSABILITÉS

4.1. CCMU

Les phases d'urgence et de démobilisation étant terminées, le CCMU n'a plus juridiction dans la gestion de l'organisation des mesures de reprise des activités.

4.2. Gestionnaires

Les gestionnaires reprennent leurs activités normales et leurs statuts respectifs. La responsabilité d'élaborer un plan de reprise des activités incombe à la direction générale. Ce dernier établira un plan de reprise avec l'aide des autres directions.

4.3. Conseil d'administration

S'il s'agit de mesures de rétablissement d'importance, le plan de rétablissement sera soumis au conseil d'administration pour approbation; il sera convoqué en assemblée extraordinaire.

5. MISE EN APPLICATION

La direction générale réunira tous les directeurs de services et gestionnaires.

Conjointement, ils devront :

- convenir de la nécessité d'un tel plan ;
- affecter les ressources nécessaires à son élaboration ;
- convenir des activités essentielles et des priorités qui gouverneront le rétablissement`
- s'entendre sur les solutions de rechange, y compris les coûts ;
- être prêt à autoriser, le cas échéant, la mise en œuvre du plan ;
- s'assurer que, pendant la phase de rétablissement, toutes les directions pourront compter sur l'appui et la disponibilité des ressources des autres directions et ce, avec la même rapidité d'exécution que pendant la phase d'urgence.

Le plan de rétablissement devra être réévalué périodiquement. Un chargé de projet devra être désigné et assigné au suivi des activités d'application du plan de rétablissement.

6. PLAN D'ACTION VISANT LA RÉALISATION D'UN PLAN DE REPRISE DES ACTIVITÉS

NO	ACTIONS À ACCOMPLIR																														
1	Dresser la liste des services et des fonctions de l'organisation.																														
2	Déterminer le niveau de réduction des fonctions à la suite du sinistre.																														
3	<p>Déterminer pour chacune des fonctions des différents services le niveau d'interruption critique.</p> <p>Il s'agit de déterminer si le service peut être interrompu durant quelques heures, quelques jours ou de manière prolongée.</p> <p>Attribuer une cote de priorité à chacune des fonctions ou activités :</p> <table data-bbox="316 850 803 1155"> <tr><td>1 heure ou moins</td><td>=</td><td>priorité 1</td></tr> <tr><td>12 heures ou moins</td><td>=</td><td>priorité 2</td></tr> <tr><td>12 à 24 heures</td><td>=</td><td>priorité 3</td></tr> <tr><td>1 à 2 jours</td><td>=</td><td>priorité 4</td></tr> <tr><td>3 à 5 jours</td><td>=</td><td>priorité 5</td></tr> <tr><td>6 à 10 jours</td><td>=</td><td>priorité 6</td></tr> <tr><td>11 à 20 jours</td><td>=</td><td>priorité 7</td></tr> <tr><td>21 à 30 jours</td><td>=</td><td>priorité 8</td></tr> <tr><td>+ de 30 jours</td><td>=</td><td>priorité 9</td></tr> <tr><td>Indéterminé</td><td>=</td><td>priorité 10</td></tr> </table>	1 heure ou moins	=	priorité 1	12 heures ou moins	=	priorité 2	12 à 24 heures	=	priorité 3	1 à 2 jours	=	priorité 4	3 à 5 jours	=	priorité 5	6 à 10 jours	=	priorité 6	11 à 20 jours	=	priorité 7	21 à 30 jours	=	priorité 8	+ de 30 jours	=	priorité 9	Indéterminé	=	priorité 10
1 heure ou moins	=	priorité 1																													
12 heures ou moins	=	priorité 2																													
12 à 24 heures	=	priorité 3																													
1 à 2 jours	=	priorité 4																													
3 à 5 jours	=	priorité 5																													
6 à 10 jours	=	priorité 6																													
11 à 20 jours	=	priorité 7																													
21 à 30 jours	=	priorité 8																													
+ de 30 jours	=	priorité 9																													
Indéterminé	=	priorité 10																													
4	Fixer pour chaque activité ou fonction le degré de reprise désiré.																														
5	Déterminer les liens de préséance entre les activités.																														
6	<p>Déterminer les ressources nécessaires pour relancer les activités ou les fonctions.</p> <p>Ressources matérielles (équipements, fournitures, véhicules et machineries spécialisées, etc.)</p> <p>Ressources humaines (spécialisation, nombre, quantité, etc.)</p>																														
7	Faire approuver le plan de reprise des activités par le comité de régie général.																														
8	Confier les tâches de réalisation aux différents services.																														
9	Procéder à la planification détaillée de la reprise des activités ou des fonctions selon la séquence de priorité.																														
10	Communiquer aux employés le plan de reprise des activités afin d'avoir leur soutien dans sa réalisation.																														
11	Revoir périodiquement l'état d'avancement du calendrier de réalisation.																														

7. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

7.1. Grille d'aide à la priorisation des activités

La grille d'aide à la priorisation des activités et services est un outil de référence permettant d'orienter les décisions lors des phases de démobilisation et de rétablissement des activités après une situation d'urgence. Elle facilite une reprise progressive, ordonnée et adaptée aux besoins critiques de l'organisation.

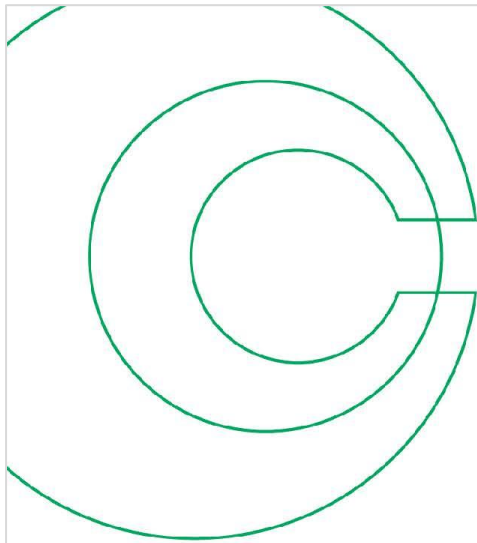
Voir le modèle de Grille d'aide en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

7.2. Grille d'aide à la priorisation des activités

Le Cégep de Chicoutimi est muni qu'un protocole post-vention permettant de structurer les différentes phases du soutien psychosocial à la suite d'une situation d'urgence.

Voir le Protocole de postvention en cas d'accident psychosocial en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES



Protocole de postvention en cas d'accident psychosocial

Destiné aux membres de la communauté collégiale



Juin 2025

IMPORTANT

Si vous avez été mis au fait de rumeurs ou de doutes d'un décès ou d'un événement traumatique vécu par un membre de la communauté collégiale, **veuillez signaler sur-le-champ un accident psychosocial à la personne responsable de l'application du Protocole de postvention en cas d'accident psychosocial**. Celle-ci contactera l'équipe psychosociale pour la mise en œuvre du présent protocole.

La personne responsable du Protocole de postvention en cas d'accident psychosocial est:

Johnny Gauthier, coordonnateur au Services aux étudiants

Tél. : 418 549-9520, poste 1220

(ou contacter Vicky Lapointe, agente de soutien administratif au poste 1309)

Local : A-2004

Courriel : jgauthie@cchic.ca

À noter que si Johnny Gauthier n'est pas disponible dans l'immédiat, veuillez communiquer avec :

Dominique Tardif, directeur adjoint, Service de la logistique

Tél. : 418 549-9520, poste 1362

Local : C-2006

Courriel : dtardif@cchic.ca

Voir en annexes : organigramme pour la procédure en cas d'accident psychosocial et coordonnées des membres du comité de postvention, membre des directions et de l'équipe psychosociale

Introduction

Le présent protocole de postvention prend ancrage dans la capacité du milieu à répondre le mieux possible aux besoins et aux difficultés pouvant survenir à la suite d'accident psychosocial au Cégep de Chicoutimi. La mise en place d'un protocole de postvention dans un établissement collégial constitue une mesure du Plan d'action sur la santé mentale étudiante en enseignement supérieur du Ministère de l'Enseignement supérieur. Ce document se veut un guide de référence pour l'ensemble des membres du personnel, afin de travailler de façon commune pour la mise en application du protocole.

On entend par accident psychosocial : un suicide, un décès accidentel, un décès par maladie, une tentative de suicide ou tout autre événement traumatisant.

La postvention permet de soutenir de façon rapide et concertée les membres d'une communauté afin de diminuer la souffrance individuelle, de renforcer la capacité des individus à faire face à l'adversité, de diminuer les risques d'effet d'entraînement, d'augmenter le sentiment de sécurité du milieu touché et de favoriser un retour au fonctionnement habituel tout en s'assurant que des interventions de soutien soient offertes aux personnes concernées.

Ce protocole vise à :

1. Analyser rapidement les besoins psychosociaux et les impacts des événements sur la communauté collégiale et les vulnérabilités du milieu ;
2. Assurer des interventions rapides, concertées et efficaces auprès des personnes qui sont touchées, de près ou de loin, par les événements ;
3. Favoriser une circulation adéquate de l'information auprès de la communauté, des médias et des familles ;
4. Structurer les interventions à réaliser et assurer la mise en place de services d'aide ;
5. Travailler en collaboration avec la communauté collégiale et les partenaires du milieu.
6. Pour les cas de décès à la suite d'un suicide, les interventions de postvention visent également l'atteinte des deux objectifs suivants : prévenir l'effet d'entraînement et circonscrire la crise.

Tel que le stipule Séguin, et al. (2020), il est important de souligner « qu'aucun programme ou protocole ne peut établir, avec exactitude, les interventions à réaliser. Aucun ne peut déterminer, à l'avance, les moments auxquels les interventions devront se réaliser » (p.3). C'est pourquoi les responsables de la mise en œuvre d'un protocole de postvention devront avoir, au fil du temps, une connaissance de l'évolution des difficultés en santé mentale de leur milieu.

En établissant un protocole et en définissant les responsables des étapes d'intervention, le Cégep de Chicoutimi s'assure de gérer l'événement traumatique avec professionnalisme, bienveillance et respect de la vie privée des personnes touchées.

Définitions pertinentes à la compréhension du protocole

Communauté collégiale :

La communauté collégiale est constituée des étudiants, des membres du personnel, des autorités du collège, des personnes à l'emploi du Centre de géomatique, des locataires, ainsi que des organisations sportives et des bénévoles qui œuvrent et qui participent de quelque façon que ce soit à la vie du Cégep de Chicoutimi.

Événement traumatique :

Voici la définition du Centre d'étude sur le trauma (2019) :

Un événement traumatique est un événement durant lequel l'individu a été exposé à la mort effective ou à une menace de mort, à une blessure grave ou à des violences sexuelles d'une ou de plusieurs des façons suivantes :

- ✓ En étant directement exposé à un ou plusieurs des événements traumatiques, en étant témoin direct d'un ou de plusieurs événements traumatiques survenus à d'autres personnes ;
- ✓ En apprenant qu'un ou plusieurs événements traumatiques sont arrivés à un membre de sa famille proche ou à un ami proche ;
- ✓ En étant exposé de manière répétée ou extrême aux caractéristiques aversives du ou des événements traumatiques.

Les actes de violence interpersonnels, les accidents ou les catastrophes naturelles sont autant d'événements traumatiques. D'autres types d'événements comme la perte d'un emploi, une rupture amoureuse ou des difficultés financières sont des événements de vie qui peuvent être pénibles et perturbants. Toutefois, ils ne sont pas considérés comme des événements traumatiques (Centre d'étude sur le trauma, 2019).

Postvention :

La postvention correspond à l'ensemble des interventions qui se déploient après un suicide ou tout autre événement traumatique tel qu'un accident routier, acte de violence, sinistre naturel ou toute autre cause jugée d'importance majeure.

La postvention se caractérise par « des interventions à géométrie variable permettant, en fonction du repérage des impacts, d'agir sur les difficultés immédiates et sur celles qui pourraient se développer à plus long terme et de manière chronique » (Séguin, et al., 2020, p.3).

Effet d'entraînement :

Réaction en chaîne ou résultat d'une action dans laquelle la cause initiale produit un effet qui à son tour se répercute et peut exercer une influence sur les membres de la communauté. Tel que décrit par Séguin et al. (2020), l'effet d'entraînement de manière individuelle, les personnes déjà vulnérables pourraient plus facilement s'identifier à la personne décédée par suicide (sa souffrance ou le moyen utilisé). En lien avec le milieu organisationnel, le suicide tend à causer une forme de désorganisation structurelle rapidement.

Protocole de postvention

Les événements traumatiques présentent de multiples facettes (personnelles, communautaires, légales, organisationnelles, etc.) et impliquent une prise de décision rapide, prudente et conséquente.

Afin de favoriser l'efficacité recherchée, il importe que chacun connaisse son rôle et son mandat au cours des étapes à réaliser lors d'un tel événement. Ce protocole a été réalisé en se basant sur les recommandations et la structure du *Programme de postvention : être prêt à agir à la suite d'un suicide* de Séguin, et al. (2020) édité par l'Association québécoise de prévention du suicide, ainsi que l'ancien *Protocole de postvention* du Cégep de Chicoutimi de 2007. Nous avons réuni les éléments clés pertinents et étapes distinctes vous concernant. Nous comptons sur le professionnalisme et la rigueur de la communauté collégiale de ce protocole.

Le protocole de postvention en cas d'accident psychosocial comporte quatre étapes distinctes :

1. Signalement du décès ou de la situation traumatisante
2. Validation des informations, mobilisation du personnel et planification des opérations
3. Réalisation des opérations et des interventions
4. Bilan des interventions réalisées

1. Signalement d'un accident psychosocial

Tous les membres de la communauté collégiale du Cégep de Chicoutimi sont appelés à signaler sur-le-champ à la personne responsable de l'application du protocole de postvention, les rumeurs, les doutes ou la nouvelle d'un décès ou d'un événement traumatique, qui implique une personne qui étudie ou travaille au Cégep de Chicoutimi ou à un de ses campus.

La personne responsable du *Protocole de postvention en cas d'accident psychosocial* est :

Johnny Gauthier, coordonnateur, Service aux étudiants

Tél. : 418 549-9520, poste 1220

Local : A2004.6

Courriel : jgauthier@cchic.ca

À noter que si Johnny Gauthier n'est pas disponible dans l'immédiat, veuillez communiquer avec :

Dominique Tardif, directeur adjoint, Service de la logistique

Tél. : 418 549-9520, poste 1362

Local : C-2006

Courriel : dtardif@cchic.ca

Pour toute autre situation d'urgence, veuillez aviser la sécurité qui communiquera avec les personnes concernées.

Téléphonie interne : 5555
Téléphonie externe : 418-549-9520, poste 5555
Local : H-1049

N.B. Pour toutes situations de mesures d'urgence en lien avec un incendie, des matières dangereuses, une menace à la bombe, la présence potentielle d'un agresseur armé ou d'un confinement autre, veuillez vous référer au *Plan des mesures d'urgence* du Cégep de Chicoutimi à l'adresse suivante : <https://cchic.ca/wp-content/uploads/PMU-Aide-memoire.pdf>.

Spécificités si l'accident psychosocial implique un membre du personnel :

Contactez Marie-Ève Bergeron, gestionnaire des services psychosociaux généraux, CLSC Chicoutimi et La Baie.

Lundi au vendredi de 8h00 à 16h00

- 4188-543-2221 poste 9 pour réception de demander l'intervenante de garde.

Heures défavorables (soirs, nuits, fériés)

- 418-541-1000 poste 0 pour réception et demande le coordonnateur d'activités de l'Hôpital de Chicoutimi.

2. Validation des informations, mobilisation du personnel et planification des opérations

La personne responsable du comité de postvention assure la validation et la diffusion de l'information.

À partir de ce moment, il est primordial qu'aucune divulgation d'information n'ait lieu avant d'établir la planification des interventions à venir.

Lorsque des informations circulent à propos d'une situation difficile vécue, nous tenons à rappeler l'importance de demeurer vigilant et respectueux de la confidentialité des informations privées, et ce, que vous soyez impliqué de près ou de loin dans ce triste événement.

En ce sens, nous vous demandons d'avoir une attitude de bienveillance et de respect les uns envers les autres.

3. Réalisation des opérations et des interventions auprès des personnes touchées par l'événement

En appui avec le Programme de postvention de Séguin et al. (2020), l'équipe psychosociale a besoin de votre précieuse collaboration afin de veiller au bon déroulement des étapes du protocole de postvention.

À cette étape, le responsable du comité de postvention contactera la responsable de la postvention de l'équipe psychosociale : Marie-Claude Marquis, travailleuse sociale, poste 1561, bureau B-1030, pour la suite du déploiement du protocole, en collaboration avec l'équipe psychosociale.

4. Bilan des interventions réalisées

Toutes les personnes ayant participé aux étapes du protocole postvention peuvent être interpellées à la réalisation du bilan des interventions.

Cette étape permet de faire un retour sur le déploiement des activités postvention et d'en analyser l'efficacité. Cette étape se voit également un lieu d'apprentissage et d'amélioration continue.

Un rapport confidentiel des interventions sera remis au directeur adjoint aux études et au soutien étudiant pour assurer un suivi.

Ressources internes

- ✓ Équipe psychosociale de l'Espace Réussite, 418 549-9520 poste 1316, Accueil et réception au B-1000
- ✓ Direction des ressources humaines, 418 549-9520 poste 2207, local F-2007
- ✓ Direction des infrastructures, 418 549-9520 poste 2230, local F-2016

Ressources externes

- ✓ Info-Social, composez le 8-1-1 option 2
- ✓ Centre d'écoute et de prévention du suicide 02, 418 545-9110 poste 2221
- ✓ Association québécoise de prévention du suicide, Ligne 1 866 APPELLE (277-3553)
- ✓ Plate-forme suicide.ca
- ✓ Tel-Jeunes, 1 800 263-2266
- ✓ Jeunesse j'écoute, 1 800 668-6868
- ✓ S.O.S violence conjugale, 1 800 363-9010
- ✓ Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), 418 543-9695
- ✓ Urgences des hôpitaux régionaux

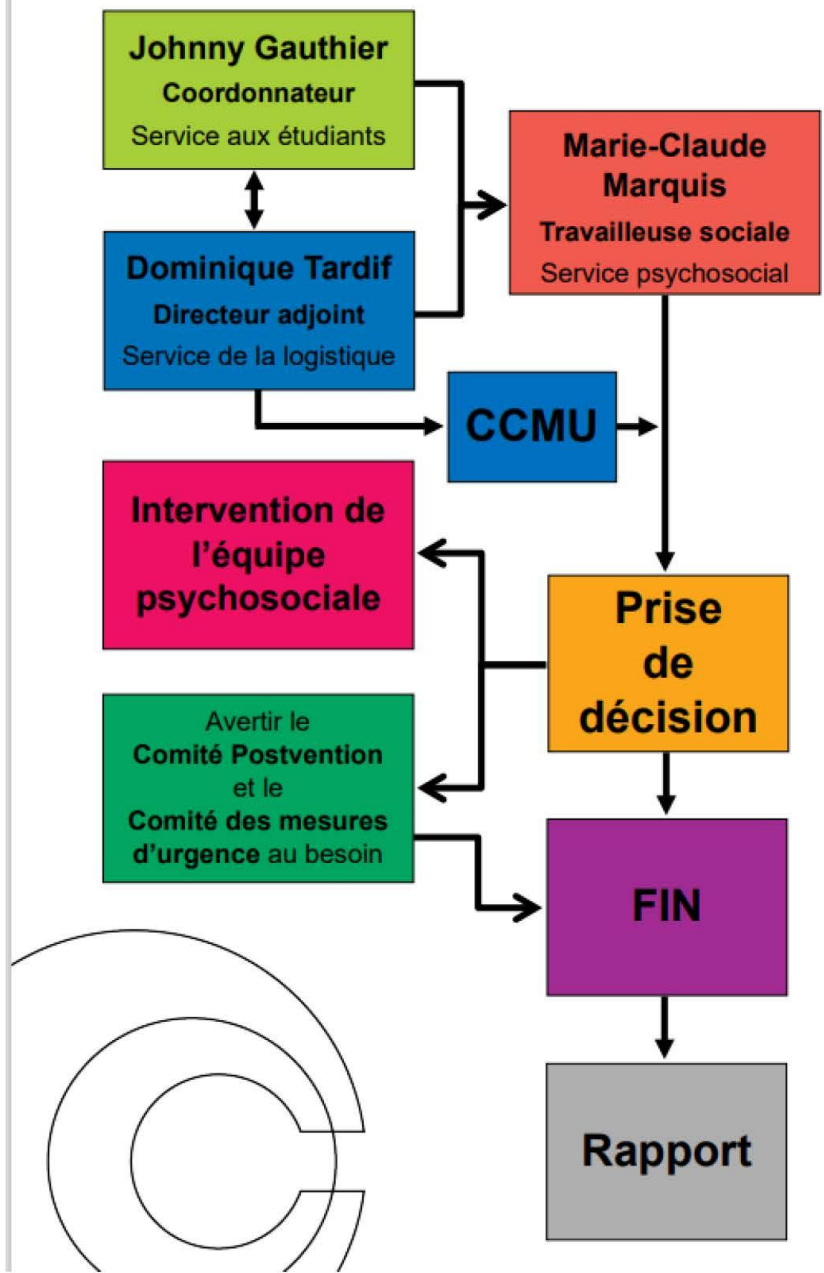
Références

Centre d'étude sur le trauma (24 avril 2019). *C'est quoi un événement traumatique ?*
Centre d'étude sur le trauma. <https://trauma.criusmm.net/conseils/cest-quoi-un-evenement-traumatique/>

Séguin, M., Roy, F. et Boilar, T. (2020). *Programme de postvention : être prêt à agir à la suite d'un suicide*. Québec, Association québécoise de prévention du suicide.
https://www.aqps.info/postvention/pdf/Programme_Postvention_FR_2020_AQPS.pdf

ANNEXES

Procédure d'intervention en cas d'accident psychosocial



COORDONNÉES - POSTVENTION

Nom	Titre et service	Comité postvention	Poste CCHIC	# Tél. personnel – Confidentiel
Johnny Gauthier	Coordonnateur, Services aux étudiants	Coordonnateur du protocole de postvention au collège	1220	581-882-1911
Dominique Tardif	Coordonnateur du Service de sûreté, santé et sécurité au travail	Coordonnateur des mesures d'urgence	2250	418 550-3419
Annie C. Tremblay	Directrice adjointe, Humanis		1725	
Réjean Lavoie	Conseiller en communication Service des communications	Responsable postvention pour la communication	1557	581-234-3924
Stéphanie Lavoie	Directrice Direction des ressources humaines	Responsable de la postvention pour la Direction des ressources humaines	2207	
Marie-Claude Marquis	Travailleuse sociale Service psychosocial	Responsable de la postvention pour l'équipe psychosociale	1561	418-376-4720
Joël Simard	Agent à la prévention et à la sécurité Service de sûreté	Intervenant désigné à la sécurité et protection de la communauté collégiale	1249/2250	581 234-4323
Steve Noreau	Directeur du CQFA		1800	418 812-7804

Nom	Titre et service	DIRECTIONS	Poste CCHIC	# Tél. personnel – Confidentiel
André Gobeil	Directeur général	Responsable des mesures d'urgence	2200	418 290-8683
Christian Tremblay	Directeur des études		2300	418 290-1851
Valentina Stagnani	Directrice des services aux étudiants (DSAE)		2210	581 234-4291
Jean-Pierre Bolduc	Gestionnaire administratif du CAP et des résidences		1254	418 557-1987
Marie-Ève Bergeron	Cheffe de services psychosociaux généraux - CLSC de Chicoutimi et La Baie	Partenaire		418 543-2221
Nom	Titre et service	ÉQUIPE PSYCHOSOCIALE	Poste CCHIC	# Tél. personnel – Confidentiel
Jessica Leblanc-De Champlain	Travailleuse sociale Service psychosocial	En l'absence de Marie-Claude Marquis, T.S., intérim Intervenante désignée à la postvention	1685	418 540-8567
Marie-Claude Dubé-Pelletier	Technicienne en travail social Service psychosocial	Intervenante désignée à la postvention – intervenante désignée CQFA	1186	438 392-0608
Philippe Grenier	Psychologue Service psychosocial	Intervenante désignée à la postvention	1315	
Julie Bouchard	Technicienne en travail social Service psychosocial	Intervenante désignée à la postvention	1149	

Révisé le : 2025-06-19

Par : Marie-Claude Marquis, T.S.

PLANS D'INTERVENTIONS SPÉCIFIQUES

- A – ACCUEIL ET HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS**
- B – AGRESSEUR ARMÉ (CONFINEMENT BARRICADÉ)**
- C – EXPOSITION À DES MATIÈRES DANGEREUSES**
- D – DOMMAGES AUX BÂTIMENTS ET AUX INFRASTRUCTURES**
- E – ÉVACUATION – INCENDIE ET EXPLOSION**
- F – FUITE DE GAZ PROPANE**
- G – INONDATION ET REFOULEMENT D'ÉGOÛT**
- H – MENACE À LA BOMBE**
- I – PÉNURIE ET CONTAMINATION D'EAU POTABLE**
- J – PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT**
- K – PRÉVENTION DES MALADIES INFECTIEUSES**
- L – TREMBLEMENT DE TERRE**

GUIDE OPÉRATIONNEL SRI – REPRISE INFORMATIQUE

- M – INTRODUCTION – GUIDE OPÉRATIONNEL**
- N – SINISTRE DU CTI (INCENDIE / INONDATION)**
- O – CYBERATTAQUE SUR LES SYSTÈMES D'INFORMATION**
- P – INDISPONIBILITÉ D'UN FOURNISSEUR INFONUAGIQUE**

Q – ANNEXES

- Cartographie de l'écosystème TI de l'organisation
- Dépôt de plainte
- Communication – Incident de cybersécurité
- FAQ – Incident de cybersécurité
- Lexique
- Informations sur le forensique
- Bonne pratique : Évaluation de vos sauvegardes
- Bonne pratique – Création des zones rouge/orange
- Bonne pratique – Export/import des données des bases de données ou autres
- Bonne pratique – Intégration du serveur reconstruit dans la production

ATTENTION

Certaines de ces situations peuvent nécessiter l'application conjointe d'un autre plan d'intervention spécifique.



SECTION 9 - A

ACCUEIL ET HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION.....	3
2.1. Champ de responsabilité	3
2.1.1. Municipalités	3
2.1.2. Établissements scolaires	4
2.2. Coordination de l'opération	4
2.2.1. Planification.....	4
2.3. Organisation des services	5
2.3.1. Le service d'inscription et de renseignement	6
2.3.2. Le service d'hébergement	7
2.3.3. Le service d'alimentation	8
2.3.4. Le service d'habillement	9
2.3.5. Les services généraux.....	10
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	11
3.1. Coordonnateur des mesures d'urgence.....	11
3.2. Service de la sûreté	12
3.3. Service technique	12
3.4. Service de traiteur (COOPSCO).....	12
4. RÉTABLISSEMENT	13
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	14
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	14
6.1. Rôle du Cégep en tant que CHU (Centre d'hébergement d'urgence)	14
6.2. Rôle du Cégep en tant que SNT (Site non traditionnel).....	15
6.3. Aide-mémoire	15
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	17
RÔLE DU CÉGEP EN TANT QUE CHU.....	19
RÔLE DU CÉGEP EN TANT QUE SNT	21
AIDE-MÉMOIRE – ACCUEIL ET HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS.....	23

1. CONTEXTE

Lors de sinistres de grande envergure, le tissu social est fortement affecté. Plusieurs personnes doivent quitter leur domicile et trouver un refuge sécuritaire. Les municipalités ont la responsabilité d'organiser les services aux sinistrés. Il s'agit de services d'urgence et provisoires, visant à combler les besoins essentiels de la population.

Afin d'accomplir les différentes activités prévues dans le plan de services aux sinistrés, les municipalités ont besoin de locaux. Les installations des établissements scolaires sont reconnues pour offrir la possibilité d'organiser les activités prévues dans le plan municipal de services aux sinistrés.

Les installations de la cafétéria, les auditoriums, les gymnases, les installations sanitaires, les salles de classe sont des infrastructures très utiles à l'organisation des services aux sinistrés.

Certains établissements scolaires offrent à des étudiants un service de résidences qui pourrait être touché par un sinistre. L'établissement doit prévoir la relocalisation des résidents afin de leur assurer un gîte temporaire.

2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION

La présente section vise à aider l'établissement à développer une stratégie de support à la municipalité qui planifie l'organisation des services aux sinistrés.

Ce document n'est donc pas un plan d'intervention à proprement parler.

2.1. Champ de responsabilité

Il est important de bien saisir la différence entre la responsabilité de l'organisation municipale des services aux sinistrés et la responsabilité de support à l'organisation municipale des services aux sinistrés.

2.1.1. Municipalités

Selon les concepts de sécurité civile au Québec, la responsabilité de l'organisation de services aux sinistrés incombe aux municipalités.

Généralement, les services aux sinistrés comprennent l'inscription et les renseignements, l'hébergement, l'alimentation, l'habillement et les services généraux.

2.1.2. Établissements scolaires

Dans le cadre du plan national de sécurité civile, le ministère de l'Éducation s'est vu confier le mandat de rendre les établissements du réseau scolaire disponibles aux municipalités lors d'une situation de sinistre dans la communauté.

Toutefois, les établissements n'ont pas la responsabilité directe d'organiser des services aux sinistrés. Une obligation de support à la municipalité est implicite au rôle social qu'ils doivent jouer pour porter secours aux populations affectées par un sinistre. Pour ce faire, l'établissement est donc appelé à :

- Établir un partenariat avec le responsable municipal des services aux sinistrés;
- Participer à l'évaluation du potentiel d'organisation des services aux sinistrés (au sein de son établissement);
- S'assurer que ses installations peuvent répondre aux besoins d'une population sinistrée;
- Assurer une accessibilité à ses installations lors d'un sinistre dans la communauté;
- Maintenir la présence de personnel en nombre suffisant pour garantir le bon fonctionnement des installations lors de l'ouverture du centre de services aux sinistrés.

2.2. Coordination de l'opération

2.2.1. Planification

Pour qu'un établissement s'acquitte de sa mission de centre d'hébergement aux sinistrés, il est souhaitable qu'il y ait une entente de services entre l'établissement et la municipalité.

De plus, il est préférable de réaliser au préalable une inspection du bâtiment afin de réaliser un relevé des différents espaces nécessaires pour l'organisation des services aux sinistrés (une forme de connaissance du milieu adaptée).

Plus spécifiquement, les éléments dont on doit tenir compte dans l'étape de planification des services et des espaces sont :

- Les voies de circulation externes avec des points de contrôle du stationnement, des accès pour handicapés et des points de livraison;
- Un accès pouvant faciliter l'installation d'un poste d'accueil;
- Un endroit pour l'inscription des sinistrés;
- Des aires d'activités communes pour les loisirs;
- Une salle d'assemblée pour les citoyens;

- Des lieux qui serviront de dortoirs (adultes, pouponnière, personnes âgées, employés);
- Un dispensaire pour héberger les personnes ayant des problèmes de santé;
- Une infirmerie pour l'évaluation médicale des personnes hébergées;
- Des douches et salles de toilettes;
- Une salle à manger;
- Un service de cuisine (voir avec le traiteur déjà en place) s'il y a lieu;
- Des postes de travail pour les responsables des services aux sinistrés avec des équipements tels que téléphones, photocopieur, télécopieur;
- Un endroit où le CLSC et la ADRLSSSS pourra assurer les services de santé aux sinistrés.

Bien que plusieurs institutions d'enseignement possèdent de telles installations, il est nécessaire de prévoir quels sont ces endroits.

Il est à noter que certains espaces sont adéquats pour répondre aux besoins quotidiens de l'institution mais peuvent s'avérer inadéquats pour l'organisation des services aux sinistrés.

Certains espaces sont trop bruyants ou trop éloignés les uns des autres. À titre d'exemple, les salles de toilettes doivent être situées près des dortoirs afin de faciliter une hygiène adéquate. Par contre, les dortoirs doivent être assez éloignés des salles communes afin que leurs occupants ne soient pas gênés par le bruit. Dans plusieurs établissements, on retrouve les salles de toilettes dans les salles communes. Il y a donc une incompatibilité de services à ce niveau.

Il faut bien évaluer au préalable l'organisation des services aux sinistrés afin d'optimiser l'espace tout en offrant un environnement sain et sécuritaire aux sinistrés.

La direction de l'établissement doit réfléchir aux impacts de l'installation d'un centre de services aux sinistrés sur les activités pédagogiques. Il est préférable d'établir certains scénarios de base qui aident à la prise de décision lors d'un éventuel sinistre. Cette réflexion est d'autant plus importante lorsque le sinistre se produit pendant la journée, alors que l'établissement est bondé d'étudiants.

2.3. Organisation des services

Les services aux sinistrés des plans d'urgence municipaux comprennent généralement 5 volets d'intervention :

- Service d'inscription et de renseignement;
- Service d'hébergement;

- Service d'alimentation;
- Service d'habillement;
- Services généraux.

2.3.1. Le service d'inscription et de renseignement

2.3.1.1. But

Le service d'inscription et de renseignement a pour but de :

- Inscrire les sinistrés;
- Renseigner les autorités sur le nombre de personnes sinistrées et leur signaler les personnes manquantes;
- Localiser les sinistrés pour les informer de l'état de la situation;
- Faciliter la réunification des familles.

2.3.1.2. Inscription et équipements

Lorsque les sinistrés sont accueillis au Centre de services aux sinistrés, ils doivent s'inscrire.

Il s'agit donc d'une activité cléricale qui demande l'utilisation des équipements suivants :

- Installer des tables et des chaises pour les préposés à l'inscription et aux renseignements;
- Donner accès à du matériel de bureau (ordinateurs, photocopieurs, télécopieurs, téléphones, etc.);
- Prévoir plusieurs lignes téléphoniques pour les sinistrés qui ne peuvent se présenter ou pour les familles qui tentent de localiser leurs parents. Ces numéros de téléphone seront diffusés par les médias, lors du sinistre.

Le personnel affecté à l'inscription est généralement constitué de bénévoles tel que prévu dans le plan d'urgence de la municipalité.

Il est souhaitable que certains membres du personnel de l'établissement soient disponibles au poste d'inscription afin d'aider à régler les problèmes logistiques qui pourraient se présenter.

2.3.2. Le service d'hébergement

2.3.2.1. But

Le service d'hébergement a pour but de fournir rapidement un abri sécuritaire et temporaire aux personnes évacuées qui doivent quitter leur domicile ou qui n'y ont pas accès.

De façon générale, on estime que 80 % des sinistrés sont hébergés de façon temporaire chez les membres de leur famille. Les autres doivent toutefois trouver un refuge. Ce pourcentage varie en fonction de la durée du sinistre et des impacts sur la communauté.

2.3.2.2. Espaces utilisés

Dans ce deuxième volet d'intervention, il faut planifier judicieusement l'espace qui est utilisé par les sinistrés. Leur séjour peut varier de quelques heures à plusieurs jours.

Une bonne planification des espaces permet d'avoir un milieu de vie sain, paisible et réconfortant qui aide les sinistrés à traverser ces moments pénibles.

Voici de façon générale les espaces qui sont nécessaires pour organiser les activités d'hébergement :

- Salles de classe servant de dortoirs;
- Salles de toilettes;
- Douches;
- Aires communes pour les activités récréatives.

2.3.2.3. Dortoirs

Le choix des dortoirs doit être fait en fonction des éléments suivants :

- Faciliter le regroupement des familles ayant des enfants du même âge;
- Avoir au maximum 20 personnes par dortoir;
- Positionner les dortoirs de façon à avoir accès aux salles de toilettes facilement;
- Avoir une ventilation et une climatisation adéquates;
- Être isolé du reste des activités du centre de services aux sinistrés;
- Être facile à évacuer en cas d'urgence;
- Pouvoir contrôler facilement les accès;
- Éviter, si possible, d'utiliser des corridors ou des gymnases comme dortoirs.

2.3.2.4. Équipements

Lors d'un sinistre, l'institution d'enseignement doit s'assurer du bon fonctionnement des équipements, des systèmes de ventilation et de climatisation.

Certains systèmes de ventilation sont programmés pour s'arrêter ou fonctionner au ralenti la nuit ou la fin de semaine. Il faut revoir la programmation durant le séjour des sinistrés.

2.3.2.5. Entretien sanitaire

De plus, il faut revoir l'horaire pour l'entretien sanitaire des aires communes, des dortoirs et des salles d'hygiène. Ces endroits doivent faire l'objet d'un nettoyage plus fréquent, soit à toutes les trois heures pendant les périodes de pointe. La présence de sinistrés sur une longue période et, dans certains cas, le nombre restreint d'installations sanitaires, favorisent une augmentation des risques d'épidémie.

C'est la raison pour laquelle il est nécessaire d'être particulièrement vigilant à cet égard.

2.3.3. Le service d'alimentation

2.3.3.1. But

Troisième volet des services aux sinistrés, le service d'alimentation a pour but de s'assurer de l'alimentation adéquate tant des sinistrés que des intervenants.

2.3.3.2. Responsable

L'organisation du service d'alimentation est sous la responsabilité des services aux sinistrés municipaux.

La municipalité peut avoir recours à des traiteurs, des restaurants, etc., pour organiser les repas. Lorsque le centre de services aux sinistrés possède une cafétéria, il lui est conseillé d'utiliser ces infrastructures de même que les services de traiteur ou le personnel déjà en place.

L'établissement doit prévoir que les infrastructures de la cafétéria sont utilisées lors d'un sinistre nécessitant l'organisation d'un centre de services aux sinistrés.

Le traiteur doit donc être impliqué dans le processus de planification des mesures d'urgence.

De plus, certaines clauses du contrat de services entre le traiteur et l'établissement peuvent prévoir le volet d'alimentation d'urgence lors de sinistre. Cette réflexion doit

être faite par l'ensemble des organismes impliqués dans l'organisation des services aux sinistrés (municipalité, établissement, traiteur).

2.3.3.3. Organisation

Par ailleurs, il nous apparaît important de donner quelques conseils à l'égard de l'organisation des services d'alimentation. Il est conseillé de confier la responsabilité de l'organisation du service alimentaire à une personne qui est déjà familière avec ce type de service.

2.3.3.4. Clientèle

Il faut prévoir que les clientèles qui utiliseront le service de cafétéria pourraient être différentes de la clientèle habituelle de l'établissement. Certaines clientèles nécessiteront des diètes particulières, principalement les personnes âgées et les jeunes enfants.

Une attention particulière doit être portée à la fraîcheur des aliments pour éviter tout risque d'intoxication alimentaire.

Il faut prévoir que certains sinistrés ont recours aux services d'alimentation sans nécessairement être hébergés au Centre de services aux sinistrés. Il est donc nécessaire de prévoir un plus grand nombre de repas que le nombre de sinistrés présents dans le centre d'hébergement.

De plus, il est envisageable que des sinistrés se présentent au Centre de service aux sinistrés de manière graduelle et ce, à toute heure du jour. Le service alimentaire doit donc mettre en place des mesures alternatives pour ces personnes.

2.3.4. Le service d'habillement

2.3.4.1. But

Le service d'habillement est le quatrième volet des services aux sinistrés. Il a pour but de fournir provisoirement des vêtements aux sinistrés afin de protéger leur intégrité physique.

2.3.4.2. Services offerts

La municipalité prévoit deux niveaux de service d'habillement.

Dans un premier temps, il s'agit d'offrir une couverture ou quelques vêtements de base aux sinistrés qui sont plus légèrement vêtus.

Dans un second temps, il faut prévoir une distribution plus importante de vêtements. Cette deuxième phase de distribution de vêtements permet aux sinistrés d'être convenablement vêtus. Ils peuvent ainsi vaquer plus facilement à leurs occupations et reprendre plus rapidement leur autonomie. De façon générale, la municipalité peut avoir recours à des dons du public ou à des dons de magasins, pour cette phase.

Ainsi, un établissement scolaire peut être impliqué dans le volet d'habillement pour deux raisons. Premièrement, la réception des dons vestimentaires nécessite l'utilisation d'un local équipé de tables et de boîtes de rangement pour l'entreposage.

Deuxièmement, dans le cas où le séjour des sinistrés se prolonge, il faut prévoir le lavage des vêtements et de la literie. Si l'établissement possède des laveuses et des sècheuses, celles-ci sont utilisées pour faire la lessive. Il faut prévoir du personnel pour opérer les appareils et trier les vêtements.

2.3.5. Les services généraux

2.3.5.1. But

Cinquième et dernier volet des services aux sinistrés, les services généraux ont pour but d'offrir des services de support ponctuels, spécifiques et non couverts par les autres services aux sinistrés.

La municipalité doit évaluer les besoins de la population et organiser certains services qui ne sont pas prévus au sein des quatre premiers services.

2.3.5.2. Services offerts

Voici quelques exemples de services qui sont généralement requis lors d'un sinistre. La responsabilité de l'organisation de ces services ne relève pas de l'établissement, mais ce dernier peut contribuer au succès de ces activités.

1. Service d'accueil

Le service d'accueil se fait lors de l'arrivée des sinistrés. Il a pour but de renseigner les sinistrés sur les services offerts et d'inviter les sinistrés à s'inscrire auprès du service d'inscription.

2. Service de garde

Le service de garde permet aux parents de prendre un peu de repos et de vaquer à leurs occupations.

3. Service psychosocial et d'infirmier

Le service psychosocial et d'infirmier a pour but d'apporter l'aide psychologique et physique aux gens le nécessitant.

4. Service de garde des animaux

L'organisation de ce service est nécessaire et essentielle. Plusieurs familles possèdent un animal de compagnie. Or, il est interdit de laisser des animaux circuler librement dans le centre de services aux sinistrés.

Cette mesure est également nécessaire pour assurer l'hygiène et la sécurité des personnes. Il faut donc prévoir une animalerie temporaire située à proximité du centre de services aux sinistrés ou dans un local dédié.

De façon générale, les municipalités confient l'organisation de cette activité à un organisme spécialisé dans la protection des animaux. L'établissement peut contribuer à cette activité en dédiant certains locaux.

5. Service d'animation

Afin de favoriser un séjour agréable au centre de services aux sinistrés, il faut prévoir certaines activités d'animation. L'établissement peut rendre disponible l'auditorium et le gymnase pour qu'y soient tenues différentes activités.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

3.1. Coordonnateur des mesures d'urgence

Fonctions	Tâches spécifiques
Lien entre le responsable municipal des services aux sinistrés et le reste des ressources de l'établissement	<ul style="list-style-type: none">• Alerter la direction générale;• Diffuser l'alerte aux membres du comité de coordination des mesures d'urgence;• Arrimer ses actions avec le responsable municipal des services aux sinistrés;• Établir avec le plus de précision possible le niveau d'achalandage prévu de même que le nombre de sinistrés;• Requérir la présence au travail de certains employés du service technique;• Rappeler au travail des membres du service de sécurité;• Rappeler au travail le personnel d'entretien ménager, de même que le service de traiteur ou le personnel de la cafétéria;• Établir le poste de commandement.

3.2. Service de la sûreté

Fonctions	Tâches spécifiques
Application du plan d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre l'accès à l'établissement dès les premiers moments de l'alerte; • Établir les zones de contrôle d'accès identifiées par le coordonnateur des mesures d'urgence; • Contrôler les accès; • Assumer la responsabilité des télécommunications; • Continuer à opérer les différents systèmes de sécurité du bâtiment; • Effectuer un arrimage avec le responsable municipal des bénévoles assignés au support de la sécurité des lieux.

3.3. Service technique

Fonctions	Tâches spécifiques
Fonctionnement technique optimal de l'établissement pendant toute la durée de la mise en place du plan de service à la communauté sinistrée.	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser le personnel technique (électriciens, plombiers, mécaniciens, etc.) afin d'aider au déploiement du plan d'intervention; • Mobiliser du personnel d'entretien ménager pour assurer le nettoyage fréquent des lieux (toilettes, douches, dortoirs, ramassage des rebuts, nettoyage des dégâts, etc.); • Instaurer au sein de son équipe des quarts de travail de 12 heures; • S'assurer du fonctionnement optimal des systèmes de ventilation ou de climatisation; • Assurer l'approvisionnement en énergie (vapeur, eau chaude, électricité, gaz, carburant, etc.); • Mettre en place des fournitures électriques d'appoint pour assurer les différents services requis (rallonge électrique, appareil d'éclairage, etc.); • Veiller au déneigement et à l'accès aux voies de circulation; • Mettre sur pied un service de transport (tables, chaises, matériel, équipements, etc.)

3.4. Service de traiteur (COOPSCO)

Fonctions	Tâches spécifiques
Mettre en place les services requis par le Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Garder ouvert le service de cafétéria 24 heures par jour; • Assigner une équipe à la préparation des repas et au service des sinistrés; • Commander un camion réfrigéré qui servira de lieu d'entreposage; • Prévoir la disponibilité de fruits frais, de jus et de breuvages chauds en tout temps; • Être attentif à la contamination alimentaire et, par le fait même, refuser toute donation de nourriture provenant de citoyens ou de restaurants, etc.; • Prévoir de la nourriture riche en protéines pour les employés et intervenants d'urgence responsables de l'application du plan d'intervention;

Fonctions	Tâches spécifiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Être attentif aux besoins de personnes nécessitant une diète spéciale, aux jeunes enfants ou nourrissons; • Restreindre les portions; • Ne pas permettre aux sinistrés de se faire des provisions; • Envisager la production d'un plus grand nombre de repas que le nombre de personnes sinistrées; • Prévoir un accroissement de la capacité de production de repas qui pourrait être de plus de 500 % en moins de 12 heures; • Encourager l'utilisation de bénévoles recrutés parmi les sinistrés pour le ramassage des cabarets, le lavage de la vaisselle, etc.

4. RÉTABLISSEMENT

Lorsque les services de l'établissement ne sont plus requis par la municipalité, le coordonnateur des mesures d'urgence, en collaboration avec le CCMU, convient de mettre en place les mesures de rétablissement qui consistent concrètement à remettre en état les différents lieux et équipements.

Il s'agit de :

- Effectuer un nettoyage en profondeur de tous les locaux ou lieux occupés par les sinistrés et leurs animaux (décontaminer les lieux);
- Remettre à leur place le mobilier, les équipements et les fournitures déployés;
- Établir les pertes matérielles et en dresser la liste afin de faire une réclamation;
- Remplacer ou réparer les équipements, lieux ou matériels endommagés;
- Refaire les inventaires (magasin, cafétéria, etc.);
- Rédiger un rapport portant sur les services rendus disponibles;
- Procéder à une séance post-mortem avec le personnel et les autorités municipales;
- Dresser le bilan financier de l'opération et adresser une réclamation aux autorités concernées;
- Inventorier les effets retrouvés, en dresser une liste et les acheminer au responsable municipal des services aux sinistrés;
- Retourner le matériel emprunté ou loué.

La remise en état des lieux peut prendre de quelques heures à quelques jours selon l'ampleur des services rendus et de la durée de séjour des sinistrés.

Un rapport complet de tous les éléments de l'intervention doit être rédigé et remis à la direction générale.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Rôle du Cégep en tant que CHU (Centre d'hébergement d'urgence)

Un document concernant le rôle du Cégep de Chicoutimi comme Centre d'hébergement d'urgence (CHU), est disponible au Service des ressources matérielles .

Voir le document en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.2. Rôle du Cégep en tant que SNT (Site non traditionnel)

Le Cégep de Chicoutimi est désigné comme Site non traditionnel de soins pour le CSSS de Chicoutimi en cas d'urgence. Un document concernant le rôle du Cégep de Chicoutimi comme SNT, est disponible au Service des ressources matérielles (voir en annexe).

Voir le document en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.3. Aide-mémoire

Lorsqu'un sinistre entraîne le déplacement de la population, l'organisation doit être en mesure d'ouvrir rapidement un centre d'accueil et, au besoin, un site d'hébergement temporaire. Afin de soutenir les équipes dans la mise en place et la gestion de ces lieux, un aide-mémoire spécifique est utilisé.

Il permet de :

- Fournir un outil pratique, concis et opérationnel pour guider les intervenants.
- Assurer une standardisation des pratiques lors de l'accueil et de l'hébergement des sinistrés.
- Réduire les risques d'oubli ou de confusion en situation de stress.

Voir l'Aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

RÔLE DU CÉGEP EN TANT QUE CHU

À VENIR PAR LA SÛRETÉ.

RÔLE DU CÉGEP EN TANT QUE SNT

À VENIR PAR LA SÛRETÉ.

AIDE-MÉMOIRE – ACCUEIL ET HÉBERGEMENT DE SINISTRÉS

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Diffuser l'alerte à la Direction générale et commander la mobilisation des membres du CCMU (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3)	
2.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
3.	Arrimer les actions avec le responsable municipal des services aux sinistrés.	
4.	Établir avec le plus de précision possible le niveau d'achalandage prévu de même que le nombre de sinistrés.	
5.	Requérir la présence au travail d'employés du Service technique (voir le <i>Bottin des ressources</i> à la Section 15).	
6.	Rappeler au travail des membres du Service de la sûreté (voir le <i>Bottin des ressources</i> à la Section 15).	
7.	Rappeler au travail le personnel d'entretien sanitaire (voir le <i>Bottin des ressources</i> à la Section 15).	
8.	Identifier les zones de contrôle d'accès et transmettre l'information au Service de la sûreté.	
9.	Assurer un arrimage avec les services municipaux.	
10.	Mettre en place le service d'accueil aux sinistrés.	
11.	Évaluer la nécessité de mettre en place le service de cafétéria.	
12.	Évaluer la nécessité de mettre en place le service d'hébergement.	
13.	Évaluer la nécessité de mettre en place le service de garderie.	
14.	Évaluer la possibilité de devoir organiser les lieux pour assurer le service d'habillement.	
15.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et informer le CCMU.	
16.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable de l'information et s'assurer un arrimage avec le responsable des communications de la municipalité.	
17.	Ordonner la mise en place de la phase de rétablissement.	
18.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

SECTION 9 - B

AGRESSEUR ARMÉ (CONFINEMENT BARRICADÉ)

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION	3
2.1. Limites du plan particulier d'intervention	3
2.1.1. Policiers patrouilleurs	3
2.1.2. Plan d'intervention existant	3
2.2. Consignes à toute personne présente lors d'une situation d'urgence	3
2.2.1. Se barricader dans une pièce	4
2.2.2. Une fois barricadé	4
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
3.1. Agent de sécurité en devoir	5
3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence	5
3.3. Direction de l'établissement	6
4. RÉTABLISSEMENT	7
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	7
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	8
6.1. Aide-mémoire	8
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	9
AIDE-MÉMOIRE – CONFINEMENT BARRICADÉ	11

1. CONTEXTE

Dans le cas d'un agresseur armé, ce type d'événement se déroule généralement dans un laps de temps de douze (12) à vingt (20) minutes au maximum.

Il importe donc de mentionner que la principale difficulté dans ce cas est d'établir très rapidement le système de commandement interne de l'établissement pendant la période active de l'agresseur.

2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION

2.1. Limites du plan particulier d'intervention

Le présent plan particulier d'intervention de l'établissement est un complément au plan d'intervention normalisé du Service de police. Il ne vise en aucun moment à le remplacer.

Il est convenu avec les autorités policières que les stratégies et tactiques que ceux-ci déploieront lors d'une fusillade ne sont pas incluses dans ce plan, car le déroulement de ce type d'événement n'est jamais le même d'une situation à l'autre.

2.1.1. Policiers patrouilleurs

En général, les policiers patrouilleurs n'attendent plus les unités spécialisées pour intervenir. Ils sont entraînés à agir rapidement et de façon sécuritaire pour eux et pour la population (les étudiants et les personnes à l'extérieur de l'établissement).

En arrivant sur les lieux, les policiers vont analyser la situation, valider les faits connus et exécuter une série d'actions visant à contrôler la situation ou les individus.

2.1.2. Plan d'intervention existant

Notes : Lorsqu'un plan particulier d'intervention a été préparé par le Service de police et que ce dernier est connu de l'établissement, il faut faire référence à ce plan et préciser l'endroit où il est disponible lors d'un événement.

2.2. Consignes à toute personne présente lors d'une situation d'urgence

Lors d'une situation d'urgence impliquant la présence d'un agresseur armé, il importe d'adopter les premières mesures suivantes :

- La menace recherche des cibles faciles. Il faut donc éviter d'être sur sa route ou d'attirer son attention.

- Se cacher sécuritairement, sinon, fuir les lieux si possible;
- Ne pas s'adresser à l'agresseur et encore moins tenter de tenir des propos dissuasifs;
- Adopter une attitude de soumission, baisser les yeux, éviter de le croiser dans sa course;
- Augmenter la distance entre lui et vous.

2.2.1. Se barricader dans une pièce

Lorsqu'il est possible de se barricader dans une pièce, vous devez :

- Permettre à d'autres personnes de s'y réfugier avant de fermer la porte;
- Refermer et verrouiller la porte;
- Placer le carton noir dans la fenêtre en utilisant le crochet au-dessus de celle-ci, si disponible;
- Fermer les lumières;
- Placer des objets devant la porte (tables, chaises, poubelles) afin de dissuader ou de ralentir l'agresseur;
- Vous cacher afin de ne pas être visible (loin des portes et des fenêtres).

2.2.2. Une fois barricadé

Il vous faut :

- Mettre les cellulaires en mode silencieux;
- Garder le silence pour ne pas attirer l'attention par le bruit;
- Ignorer l'alarme incendie à moins qu'il y ait des indices de feu;
- Rester caché jusqu'à nouvel ordre;
- Attendre qu'une personne en autorité viennent vous chercher.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La coordination de l'application du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du Poste de commandement.

Plusieurs personnes ou services sont appelés à jouer un rôle de première ligne lors de la mise en œuvre du plan d'intervention. Leurs fonctions sont donc énoncées de manière à guider leurs actions afin qu'aucune tâche ne soit omise.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention spécifique reçoivent leurs assignations à partir du Poste de commandement.

3.1. Agent de sécurité en devoir

Fonctions	Tâches spécifiques
Premier intervenant	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger l'information relative à la nature de l'appel dès sa réception; • Aviser les Services de protection publique en composant le « 9-9-1-1 »; • Diffuser l'alerte interne sur les téléphones en spécifiant qu'il s'agit d'un incident impliquant un tireur actif et d'aviser les gens près d'eux et de se barricader; • Aviser les résidences; • Aviser par la radio portative qu'il y a un tireur actif dans l'établissement et sa localisation, si connue; • Aviser le CMU; • Aviser la Direction générale.
Repérer de la menace	<ul style="list-style-type: none"> • Doit se barricader dans son poste de travail et tenter de localiser le tireur actif via le système de caméra.

3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence

Fonctions	Tâches spécifiques
Obtenir l'information initiale	<ul style="list-style-type: none"> • À quel endroit se déroule la fusillade? • Depuis combien de temps l'événement est-il débuté? (la durée moyenne des fusillades est de 12 à 20 minutes) • Y a-t-il des victimes? Combien? Et à quel endroit sont-elles? • Combien y a-t-il de suspects et leur description physique? • De quel type d'arme s'agit-il? (poing, fusil, carabine, mitraillette)? • Le ou les tireurs ont-ils des sacs?
Diffuser l'alerte et premières mesures de réponse d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Alerter le « 9-9-1-1 » et transmettre l'information initiale dont il dispose; • S'assurer que la diffusion de l'alerte interne sur les téléphones a été faite; • Informer et ordonner aux occupants, par différents moyens tels que téléphone interne, messagerie texte, intranet, etc., de se mettre à l'abri ou d'évacuer les lieux s'ils peuvent le faire de façon sécuritaire; • Tenter d'obtenir des images vidéo du suspect (si disponible).
S'arrimer avec le Service de police	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'un agent de sécurité, ou autre personne, est positionné à l'entrée qui sera utilisée par les policiers afin de leur transmettre les faits connus pour permettre un déploiement rapide et sécuritaire des policiers; • Se diriger au poste de commandement de police afin d'établir un lien avec les autorités policières; • Apporter une copie du plan d'urgence comprenant les données informationnelles de l'édifice ainsi que les plans architecturaux; • Rendre disponibles des clefs de type passe-partout au commandant de scène; • Disposer d'un moyen de communication afin de maintenir un lien avec la direction;

Fonctions	Tâches spécifiques
	<ul style="list-style-type: none"> Dès que l'entrée principale est sécurisée, y établir le poste de commandement.

3.3. Direction de l'établissement

Les différentes tâches énumérées sont les priorités auxquelles la direction de l'établissement devra se concentrer au cours des premières minutes et heures.

Fonctions	Tâches spécifiques
CCMU	<ul style="list-style-type: none"> Déclencher le plan d'urgence et établir le centre de coordination des mesures d'urgence au site tertiaire afin d'établir le plus rapidement possible un système de gestion de crise; Supporter le coordonnateur des mesures d'urgence; Déterminer sommairement les circonstances de l'événement; Dresser une liste préliminaire de tous les étudiants et employés en indiquant ceux qui sont sains et saufs, ceux qui ont été transportés à l'hôpital, ceux qui ont été blessés et qui sont toujours à l'intérieur de l'établissement et les étudiants barricadés (si le tireur n'a pas encore été maîtrisé); Déléguer des représentants au centre d'hébergement temporaire afin de prendre charge des étudiants qui y sont présents.
Mise en place des différents services	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place les services de communications et d'information interne et externe destinés aux différentes clientèles (étudiants, parents, autorités, etc.) et publier un communiqué à l'intention des employés, étudiants et parents faisant état des services offerts; Mettre en place un service de support post-traumatique par l'entremise du CSSS au centre d'hébergement et par la suite pendant la période de deuil et jusqu'à la période de retour à la normale.
Support post-vention (voir section 8)	<ul style="list-style-type: none"> Organiser des séances collectives post-traumatiques dans un délai maximal de 24 heures après l'événement; Demeurer attentif aux effets à retardement chez certaines personnes; Encourager la discussion afin de ventiler l'événement.
Remise en état des lieux et continuité des services	<ul style="list-style-type: none"> Si l'acte de violence a laissé des traces (sang, etc.), assurer une remise en état rapide des lieux dès que le Service de police libère la scène. Si nécessaire, envisager de repeindre les lieux ou de réaménager ceux-ci dans les cas majeurs; Évaluer les mesures nécessaires pour assurer la continuité des services essentiels.

4. RÉTABLISSEMENT

Une fois la situation maîtrisée et les lieux jugés sécuritaires par l'autorité responsable, le Coordonnateur des mesures d'urgence ordonne la fin de l'alerte.

La phase de rétablissement se met alors en place. Elle consiste essentiellement à recueillir toute l'information sur les circonstances de la situation d'urgence (origine, cause) à identifier, s'il y a lieu, le ou les auteurs, à rédiger un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi qu'à établir les coûts directs et indirects de l'opération.

De plus, la phase de rétablissement consiste à effectuer le nettoyage et la remise en état des lieux. Si la situation est majeure, il peut également être nécessaire de s'assurer que les lieux demeurent barricadés jusqu'à ce que l'expert en sinistre ait complété son inspection.

Il est également envisageable que la situation ait touché des services névralgiques et que des sources d'approvisionnement substitutives soient nécessaires (cafétéria, chauffage, électricité, bibliothèque, etc.). Dans ces cas, le Coordonnateur des mesures d'urgence, en collaboration avec la Direction générale, doit veiller à mettre en place les mesures palliatives visant à limiter l'interruption des services.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

L'aide-mémoire est destiné à l'usage du Coordonnateur des mesures d'urgence. Les actions suivantes sont présentées selon un ordre logique d'intervention. Toutefois, elles peuvent être devancées ou retardées suivant la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – CONFINEMENT BARRICADÉ

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Colliger les information relatives à la nature de l'incident (endroit, durée, nombre de victimes, emplacement, suspect(s), type d'arme, présence de sacs).	
2.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence internes (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3), et externes.	
3.	Ordonner aux occupants de se mettre à l'abri ou d'évacuer les lieux s'ils peuvent le faire de façon sécuritaire.	
4.	Tenter d'obtenir des images vidéo du suspect (si disponibles).	
5.	S'assurer qu'un agent de sécurité ou autre personne est positionné à l'entrée qui sera utilisée par les policiers afin de leur transmettre les faits connus pour permettre un déploiement rapide et sécuritaire des policiers.	
6.	S'arrimer avec le Service de police.	
7.	Apporter une copie du plan de mesures d'urgence qui comprend les données informationnelles de l'édifice ainsi que les plans architecturaux.	
8.	Rendre disponibles des clefs de type passe-partout au commandant de scène.	
9.	Disposer d'un moyen de communication afin de maintenir un lieu avec la direction.	
10.	Se diriger au Poste de commandement du Service de police.	
11.	Dresser un bilan périodique (30 minutes) et informer le CCMU.	
12.	Dès que l'entrée principale du cégep est sécurisée, y établir le poste de commandement.	
13.	Effectuer le suivi des requêtes.	
14.	Ordonner la mise en place de la phase de rétablissement.	
15.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
16.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

SECTION 9 - C

DÉVERSEMENT DE MATIÈRES DANGEREUSES

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION	3
2.1. Déploiement et maître d'œuvre	3
2.2. Intervention en présence d'une matière suspecte	3
2.2.1. Colis fermé	4
2.2.2. Colis ouvert	4
2.2.3. Récupération	5
2.2.4. Décontamination	5
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
3.1. Personne qui constate un danger	6
3.2. Agent de sécurité en devoir	6
3.3. Coordonnateur des mesures d'urgence	6
3.4. Service de la sûreté	7
3.5. Employés	8
3.6. Service des ressources matérielles (services techniques)	8
3.7. Service de police	8
3.8. Service des incendies	8
3.9. Service ambulancier	9
4. RÉTABLISSEMENT	9
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	10
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	10
6.1. Procédures de fermeture d'urgence des valves d'alimentation de gaz	10
6.2. Procédure en cas d'émanations de vapeur de chlore ou d'acide	11
6.3. Procédure d'urgence pour les appareils à rayonnement radioactifs de TGC	11
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	13
PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE - VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ (OXYGÈNE OU HÉLIUM OU MÉLANGE MÉDICAL)	15
PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE	17
POUR LES APPAREILS À RAYONNEMENT (SOURCE RADIOACTIVE)	17
PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE - VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ (POSTE D'OXYCOUPAGE) - Laboratoires TGÉ -	19
PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE - VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ (POSTE D'OXYCOUPAGE) - Atelier des menuisiers -	21
PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE - ÉMANATIONS DE VAPEUR DE CHLORE (PASTILLES HYPOCHLORITE DE SODIUM)	23

1. CONTEXTE

Les techniques d'intervention impliquant des matières dangereuses font appel à un réflexe contraire à une intervention incendie. On doit privilégier une bonne analyse de la situation avant d'intervenir.

La direction de l'opération est centralisée vers le Coordonnateur des mesures d'urgence de façon à assurer un contrôle total de l'intervention.

2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION

Il est important de mentionner que ce plan ne vise aucunement à remplacer le plan d'intervention normalisé existant au Service des incendies. Le présent plan doit être perçu comme un complément à ce dernier.

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une perte de confinement d'importance est déclarée ou anticipée à la suite de l'appel d'un témoin oculaire.

Le plan d'intervention spécifique comprend cinq volets :

- La coordination;
- L'analyse de la situation;
- Les fonctions et les responsabilités;
- La récupération;
- La décontamination.

2.1. Déploiement et maître d'œuvre

Lors du déploiement du plan d'intervention relié à un incident ou une perte de confinement d'une matière dangereuse, c'est le Service des incendies qui en est le maître d'œuvre en collaboration avec le Coordonnateur des mesures d'urgence.

À partir du moment où le premier officier du Service des incendies arrive sur les lieux, il devient le maître d'œuvre de la scène. Ce dernier s'arrimera avec le Coordonnateur des mesures d'urgence.

2.2. Intervention en présence d'une matière suspecte

Les événements découlant du 11 septembre 2001 ont fait ressortir l'importance d'apporter une attention particulière aux colis considérés comme étant suspect.

Les mesures suivantes devraient être envisagées par le Coordonnateur des mesures d'urgence, lorsqu'il est en présence d'un tel colis.

2.2.1. Colis fermé

Un colis est défini fermé lorsqu'il n'y aucune évidence d'exposition des personnes à des matières dangereuses. Le colis est intact et ne présente aucun bris ou fissure. L'enveloppe, la boîte ou le contenant ne présentent aucune ouverture. Il n'y a aucune vapeur, fumée, aérosol, odeur, suintement, déversement de liquide ni de poussière ni de granules.

Les personnes qui ont approché ou manipulé le colis ne ressentent aucun symptôme et ne présentent aucun signe d'atteinte à la santé.

Dans ce cas il faut :

- Appeler le Service de police;
- Ne pas ouvrir l'enveloppe, la boîte ou le contenant;
- Cesser toute manipulation du paquet;
- Couvrir le colis avec un plastique ou un contenant tel une poubelle, si possible;
- Se laver les mains avec de l'eau et du savon;
- Faire fermer les ventilateurs dans la pièce;
- Si le colis est à l'intérieur, quitter la pièce et en interdire l'accès;
- Regrouper les personnes ayant manipulé le colis dans une autre pièce;
- Si le colis est à l'extérieur, s'éloigner du colis et en interdire l'approche;
- Regrouper les personnes ayant manipulé le colis;
- Si possible, les personnes ayant manipulé le colis doivent se laver les mains avec de l'eau et du savon. Si ce n'est pas possible, éviter de porter les mains au visage;
- Ne toucher à rien;
- Attendre l'arrivée des policiers.

2.2.2. Colis ouvert

Si le colis présente des signes de détérioration, de fuite, d'émission ou de déversement de matières dangereuses (présence de liquide, de poussières ou de granules, d'odeur anormale, émission de gaz, vapeur ou aérosol visibles, suintement, bouillonnement, marques de corrosion, etc.), il faut :

- Ne pas essayer de ramasser le déversement;
- Couvrir le colis avec un contenant tel une poubelle ou avec un plastique ou avec une couverture;
- Appliquer les modalités d'intervention en présence de matières dangereuses;

- S'éloigner du colis en direction face au vent de manière à ne pas rester dans un panache de fumée, de vapeurs ou de poussières;
- Si de la poudre, des poussières ou du liquide provenant du colis ont éclaboussé ou se sont déposés sur des vêtements : enlever les vêtements qui sont visiblement souillés et les laisser dans la pièce avec le colis suspect.
- Se laver les mains avec de l'eau et du savon. Si impossible de se laver les mains, garder les mains éloignées du visage pour éviter la contamination des yeux, du nez et de la bouche;
- Ne toucher à rien;
- Prendre une douche à l'eau et au savon le plus tôt possible.

Source : Ces consignes de sécurité ont été émises par le comité adviseur Antiterrorisme de Montréal, 17 octobre 2001.

2.2.3. Récupération

Au terme de l'opération de colmatage et de confinement, la phase suivante consiste à la récupération du produit impliqué lorsque celui-ci est sous forme liquide ou solide.

Cette phase, supervisée par le coordonnateur des mesures d'urgence, consiste à :

- Procéder à la récupération complète du produit;
- S'assurer qu'aucun résidu n'a été oublié;
- Contenir, dans des barils jetables, le matériel ayant servi à la récupération en s'assurant que les barils sont compatibles avec le type de produit récupéré;
- Faire acheminer les barils dans un endroit sécuritaire en attendant d'être disposés par une entreprise spécialisée.

2.2.4. Décontamination

Au terme de l'opération de récupération, la phase finale consiste à entreprendre l'opération de décontamination des équipements et des lieux impliqués. Cette opération se fait avec l'aide du Service des incendies et, si nécessaire, avec le support d'une firme spécialisée.

Cette opération consiste à :

- Établir les modalités de décontamination des équipements et des lieux impliqués selon les consignes émises par le centre d'urgence (CANUTEC) ou le MDDEP;
- Nettoyer les lieux contaminés selon les règles de l'art en récupérant toute substance liquide et solide avant d'ordonner la réintégration des lieux;
- Disposer dans des barils destinés à cette fin les équipements et les fournitures contaminés à usage unique, selon les règles de l'art;

- S'assurer que la ventilation des lieux a éliminé toute trace du produit avant d'ordonner la réintégration des lieux;
- Récupérer toute l'eau usée ayant servi à la décontamination et effectuer une analyse de celle-ci avant qu'elle soit rejetée dans l'égout municipal.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

3.1. Personne qui constate un danger

Fonctions	Tâches spécifiques
Sans délai, elle doit :	<ul style="list-style-type: none"> • Déplacer ou évacuer toute personne située à proximité du lieu de la perte de confinement s'il n'y a pas de risque pour sa propre sécurité. • Informer le bureau de la sécurité en appelant le « 5-5-5-5 ». • Isoler la pièce touchée par le déversement en fermant les portes. • S'éloigner de l'endroit et demeurer dans une zone sécuritaire.

3.2. Agent de sécurité en devoir

Fonctions	Tâches spécifiques
Une fois l'appel reçu, il doit :	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations relatives à la nature de l'appel lors de sa réception; • Aviser le Service des incendies en composant « 9-9-1-1 » et spécifier le point de rencontre désigné (entrée n°11); • Aviser le CMU et spécifier toute situation particulière pouvant avoir une incidence sur le déroulement de l'opération d'urgence; • Sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence, il alerte : <ul style="list-style-type: none"> ○ La direction générale; ○ Les autres membres du CCMU; ○ Des employés du service technique; ○ Toute autre personne jugée nécessaire.

3.3. Coordonnateur des mesures d'urgence

Fonctions	Tâches spécifiques
Coordination du déploiement du plan d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la situation; • Agir à titre de porte-parole officiel auprès de l'officier responsable du Service des incendies, du Service de police et auprès du Service ambulancier présent au poste de commandement; • Ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives

Fonctions	Tâches spécifiques
	<p>énoncées dans le plan d'évacuation;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordonner l'opération de secours aux victimes ou aux blessés; • Faire établir un périmètre de sécurité d'environ 20 mètres; • S'assurer que, si un drain de plancher est situé à proximité de l'écoulement d'un liquide, celui-ci sera recouvert d'un tapis; • Faire arrêter les systèmes de ventilation; • S'il n'y a pas de risque d'explosion, faire ventiler la pièce ou au moyen d'un ventilateur; • Faire arrêter la ventilation de la pièce afin de ne pas re-circuler l'air contaminé; • Établir le niveau d'occupation et des activités de l'établissement; • Fournir au responsable des communications l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse; • Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

3.4. Service de la sûreté

Fonctions	Tâches spécifiques
<p>Mise en application le plan d'intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre au poste de commandement un bref résumé de la situation dès leur arrivée à proximité des lieux; • Secourir les blessés; • Dresser un premier périmètre de sécurité; • Requérir le support technique approprié : pompiers, électricien ou toute autre personne requise par la situation; • Appliquer la méthode de prise de décision D.É.C.I.D.É. : <ul style="list-style-type: none"> ○ Détecter la présence de matières dangereuses. ○ Estimer le danger sans intervenir. ○ Choisir une réponse objective. ○ Identifier les options disponibles. ○ Décider de la meilleure option. ○ Évaluer le progrès.

Notes : Des procédures spécifiques à suivre pour certains événements impliquant des matières dangereuses sont présentées en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

3.5. Employés

Fonctions	Tâches spécifiques
L'employé doit :	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les consignes en cas d'urgence; • Compartimenter le service en s'assurant de l'étanchéité des portes de corridors; • Coordonner l'évacuation de son secteur tel que prescrit, s'il y a lieu, en suivant les directives émises par le coordonnateur des mesures d'urgence.

3.6. Service des ressources matérielles (services techniques)

Fonctions	Tâches spécifiques
Répondre aux demandes du Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de rendre disponible l'expertise technique nécessaire à l'atténuation des impacts de l'événement sur l'établissement; • S'assurer de la disponibilité d'un plombier et d'un électricien; • Interrompre l'alimentation de la ventilation ou en électricité d'un secteur, sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence; • Fournir l'information technique sur les différents systèmes de mécanique du bâtiment; • Préparer la mise en œuvre d'une équipe visant la restauration des lieux.

3.7. Service de police

Fonctions	Tâches spécifiques
Son rôle varie selon l'évolution de la menace	<ul style="list-style-type: none"> • Déléguer un officier responsable au poste de commandement pour toute la durée de l'événement; • Requérir la présence d'effectifs supplémentaires afin d'assurer un contrôle des accès; • Collaborer à l'établissement des périmètres de sécurité interne et externe; • Diriger la circulation aux abords de l'établissement.

3.8. Service des incendies

Fonctions	Tâches spécifiques
L'officier responsable joue un rôle prédominant	<ul style="list-style-type: none"> • Doit se rapporter dès son arrivée au poste de commandement où il reçoit toutes les informations nécessaires; • S'assurer qu'il n'y a personne à proximité de la zone touchée; • Ordonner l'évacuation d'une zone qu'il considère dangereuse; • Demander le niveau d'occupation de l'établissement ainsi que la capacité de mobilisation des occupants situés à proximité de la zone dangereuse;

Fonctions	Tâches spécifiques
	<ul style="list-style-type: none"> • Demander des informations sur le produit en cause (nature, quantité, etc.); • Demander la présence continue d'un responsable de l'établissement, au poste de commandement.

3.9. Service ambulancier

Fonctions	Tâches spécifiques
<p>Appelé sur les lieux à la demande du Coordonnateur des mesures d'urgence ou de l'officier commandant du Service des incendies</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se rendre au Poste de commandement; • Anticiper les besoins en transport advenant des blessures à des intervenants d'urgence ou aux occupants; • Établir les lieux suivants : <ul style="list-style-type: none"> ○ L'aire de décontamination des patients (s'il y a lieu); ○ L'aire de triage des patients; ○ Les lieux d'embarquement; ○ Les voies de circulation des véhicules ambulanciers.

4. RÉTABLISSEMENT

Une fois la situation maîtrisée et les lieux jugés sécuritaires par l'autorité responsable, le Coordonnateur des mesures d'urgence ordonne la fin de l'alerte.

La phase de rétablissement se met alors en place. Elle consiste essentiellement à recueillir toute l'information sur les circonstances de la situation d'urgence (origine, cause) à identifier, s'il y a lieu, le ou les auteurs, à rédiger un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi qu'à établir les coûts directs et indirects de l'opération.

De plus, la phase de rétablissement consiste à effectuer le nettoyage et la remise en état des lieux. Si la situation est majeure, il peut également être nécessaire de s'assurer que les lieux demeurent barricadés jusqu'à ce que l'expert en sinistre ait complété son inspection.

Il est également envisageable que la situation ait touché des services névralgiques et que des sources d'approvisionnement substitutives soient nécessaires (cafétéria, chauffage, électricité, bibliothèque, etc.). Dans ces cas, le Coordonnateur des mesures d'urgence, en collaboration avec la Direction générale, doit veiller à mettre en place les mesures palliatives visant à limiter l'interruption des services.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Procédures de fermeture d'urgence des valves d'alimentation de gaz

Ces procédures précisent les étapes à suivre pour fermer rapidement et en toute sécurité les valves de gaz des secteurs concernés lors d'un déversement de matières dangereuses, afin de prévenir tout risque d'explosion et de protéger les personnes et les installations.

Voir les procédures en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.2. Procédure en cas d'émanations de vapeur de chlore ou d'acide

La procédure en cas d'émanations de vapeur de chlore ou d'acide décrit les actions immédiates à entreprendre pour assurer la sécurité des personnes, limiter la propagation des vapeurs et protéger les installations. Elle précise les mesures d'évacuation, de ventilation et d'intervention sécuritaire à appliquer selon la situation.

Voir la procédure en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.3. Procédure d'urgence pour les appareils à rayonnement radioactifs de TGC

La procédure d'urgence pour les appareils à rayonnement radioactifs de TGC décrit les mesures à appliquer en cas d'incident impliquant une source radioactive. Elle vise à assurer la protection des personnes, à limiter l'exposition et à encadrer les actions de confinement, de notification et d'intervention sécuritaire.

Voir la procédure d'urgence en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

**PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE -
VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ
(OXYGÈNE OU HÉLIUM OU MÉLANGE MÉDICAL)**

LABORATOIRES D'INHALOTHÉRAPIE

Locaux C-4002, C-4002.2 et C-4020

AVANT TOUT, S'IL S'AGIT D'UNE FUITE :

1.	Faire évacuer les lieux;
2.	Déclencher l'alarme incendie.

Si la situation ne présente pas de danger pour l'intervenant.e,
finaliser la procédure avec l'équipement requis.

1.	Dans le corridor C-4002 (près du C-4022), fermer la valve d'oxygène qui est dans le boîtier transparent du bas en tirant l'anneau du couvercle et en tournant la poignée jusqu'à ce qu'elle devienne perpendiculaire au tuyau où elle est fixée;
2.	Fermer aussi la valve de suction qui se trouve dans le boîtier au-dessus de la valve d'oxygène;
3.	Dans le local C-4002.2 (près du C-4022), fermer les 6 robinets des bonbonnes d'oxygène en les tournant dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce qu'ils soient bien serrés ;
4.	Dans le local C-4020 dans le coin sud-est , il y a un support de trois bonbonnes. Fermer les robinets en les tournant dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce qu'ils soient bien serrés ;
5.	Contacter un responsable des ressources matérielles (voir le bottin des ressources à la section 15)

PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE POUR LES APPAREILS À RAYONNEMENT (SOURCE RADIOACTIVE)

LABORATOIRES TECHNOLOGIE DE GÉNIE CIVIL

Local D-1018

PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS D'INCENDIE

1.	Suivre les consignes spécifiées dans la plan d'intervention spécifique lors d'un incendie (voir PMU, sections F et P);
2.	Appeler un des trois agents en radioprotection du Cégep : Andrée-Anne Fournier Simon Boivin Denis Bilodeau • Domicile : 418 503-0781 • Domicile : 418 412-1747 • Domicile : 418 696-2618 • Cellulaire : 418 820-3588
3.	L'agent en radioprotection du Cégep contactera le laboratoire LVM Technisol (418 544-6827) pour leur emprunter un radiamètre;
4.	Si des personnes sont susceptibles d'avoir été exposées aux radiations, les isoler dans un local et évaluer le niveau de radiation avec le radiamètre;
5.	Si le niveau dépasse la limite, évaluer avec le Service des incendies le meilleur moyen pour débiter la décontamination des personnes;
6.	Contacteur un expert conseil de la firme Uni-vert tech inc. (514 573-2858) pour obtenir l'expertise et l'aide nécessaire pour isoler l'appareil;
7.	Maintenir en tout temps un rayon de 5 mètres autour de l'appareil, assurer une surveillance constante et prendre des mesures avec le radiamètre régulièrement;
8.	Prendre note de tous les événements survenus et subséquents dans les moindres détails;
9.	Lorsque possible, évaluer la condition de la valise pour voir si elle est endommagée. Si oui, sécuriser la valise et faire les démarches pour en avoir une autre. Si non, vérifier la condition de l'appareil;
10.	Si l'appareil est endommagé, contacter Uni-vert tech inc. pour prendre les mesures nécessaires pour isoler l'appareil et déterminer les prochaines étapes;
11.	Si la valise et l'appareil sont intacts, faire un test d'étanchéité pour s'assurer qu'il n'y a aucune fuite;
12.	Dans les 24 heures suivant l'événement, informer la commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN) de la survenance d'un événement impliquant une source radioactive et faire un rapport dans les 21 jours suivant l'événement.

PROCÉDURE À SUIVRE EN CAS DE PERTE OU DE VOL

1.	Appeler un des trois agents en radioprotection du Cégep : Andrée-Anne Fournier Simon Boivin Denis Bilodeau • Domicile : 418 503-0781 • Domicile : 418 412-1747 • Domicile : 418 696-2618 • Cellulaire : 418 820-3588
2.	Contacter le Service de police pour vol ou perte d'un appareil à rayonnement radioactif.
3.	Dans les 24 heures suivant l'événement, informer la commission canadienne de sûreté nucléaire (CCSN) de la survenance d'un événement impliquant une source radioactive et faire un rapport dans les 21 jours suivant l'événement.

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

Uni-vert tech inc.	514 573-2858
LVM Technisol	418 544-6827
CCSN	URGENCE : 613 995-0479 1 800 668-5284

**PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE -
VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ (POSTE D'OXYCOUPAGE)
- Laboratoires TGÉ -**

**LABORATOIRES TECHNOLOGIE DE GÉNIE ÉLECTRIQUE
Local D-1020**

AVANT TOUT, S'IL S'AGIT D'UNE FUITE :

- | | |
|-----------|--------------------------------------|
| 1. | Faire évacuer les lieux; |
| 2. | Déclencher l'alarme incendie. |

**Si la situation ne présente pas de danger pour l'intervenant.e,
finaliser la procédure avec l'équipement requis.**

- | | |
|-----------|---|
| 1. | En face de la porte (vers le sud), il y a des bonbonnes sur un chariot et à droite (vers l'ouest), il y a aussi des bonbonnes; |
| 2. | Vérifier si les robinets des bonbonnes sont bien fermés; |
| 3. | Fermer les robinets de gaz en les tournant dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce qu'ils soient bien serrés; |
| 4. | Contacteur un responsable des ressources matérielles (voir le bottin des ressources à la section 15) |

**PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE -
VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ (POSTE D'OXYCOUPAGE)
- Atelier des menuisiers -**

ATELIER DES MENUISIERS

Local H-1117

AVANT TOUT, S'IL S'AGIT D'UNE FUITE :

1.	Faire évacuer les lieux;
2.	Déclencher l'alarme incendie.

**Si la situation ne présente pas de danger pour l'intervenant.e,
finaliser la procédure avec l'équipement requis.**

1.	Dans le fond du local (vers le sud) où le secteur soudure, il y a un chariot avec 2 bonbonnes;
2.	Vérifier si les robinets des bonbonnes sont bien fermés;
3.	Fermer les robinets de gaz en les tournant dans le sens des aiguilles d'une montre jusqu'à ce qu'ils soient bien serrés;
4.	Contacter un responsable des ressources matérielles (voir le bottin des ressources à la section 15)

**PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE -
ÉMANATIONS DE VAPEUR DE CHLORE
(PASTILLES HYPOCHLORITE DE SODIUM)**

Local H-1091

AVANT TOUT, S'IL S'AGIT D'UNE FUITE OU D'UN RENVERSEMENT OU D'UN DÉBORDEMENT :

- 1. Faire évacuer les lieux;**
- 2. Déclencher l'alarme incendie.**

**Si la situation ne présente pas de danger pour l'intervenant.e,
finaliser la procédure avec l'équipement requis.**

1. Vérifier s'il ne reste personne;
2. Vérifier si possible quelle est la cause de ces émanations de vapeurs;
3. Contacter un responsable des ressources matérielles
(voir le bottin des ressources à la section 15)
4. Voir la procédure sur place ou sur le Web (Sharepoint).

SECTION 9 - D

DOMMAGES AUX BÂTIMENTS ET AUX INFRASTRUCTURES

1. PANNE ÉLECTRIQUE	3
1.1. Contexte	3
1.2. Exécution du plan particulier d'intervention	3
1.2.1. Coordination de l'opération.....	3
1.2.2. Évaluation de la menace et du risque.....	3
1.2.3. Mesures à déployer selon l'analyse.....	4
1.3. Rôles et responsabilités.....	5
1.3.1. Coordonnateur des mesures d'urgence	5
1.3.2. Service de la sûreté	5
1.3.3. Service technique	6
1.3.4. Employés	6
1.4. Rétablissement.....	7
1.5. Évaluation post-événement	7
1.6. Utilisation des outils spécifiques – Panne électrique	8
1.6.1. Aide-mémoire.....	8
1.6.2. Procédure de travail – Arrêt du bassin de filtration.....	8
2. BRIS DE STRUCTURE	9
2.1. Contexte	9
2.2. Exécution du plan particulier d'intervention	9
2.2.1. Coordination de l'opération.....	9
2.2.2. Évaluation de la menace et du risque.....	9
2.2.3. Mesures à déployer selon l'analyse.....	10
2.3. Rôles et responsabilités.....	10
2.3.1. Coordonnateur des mesures d'urgence	10
2.3.2. Service de la sûreté	11
2.3.3. Service technique	12
2.3.4. Employés	12
2.4. Rétablissement.....	12
2.5. Évaluation post-événement (à venir)	13
2.6. Utilisation des outils spécifiques – Bris de structure	14
2.6.1. Aide-mémoire.....	14
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	15
AIDE-MÉMOIRE – PANNE ÉLECTRIQUE	17
PROCÉDURE DE TRAVAIL	19

1. PANNE ÉLECTRIQUE

1.1. Contexte

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une panne électrique survient.

Le plan comprend quatre volets :

- La coordination;
- L'évaluation des conséquences;
- Les fonctions et les responsabilités;
- Le rétablissement.

1.2. Exécution du plan particulier d'intervention

1.2.1. Coordination de l'opération

La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

1.2.2. Évaluation de la menace et du risque

Devant l'impossibilité de prévoir à l'avance l'interruption accidentelle de l'énergie électrique, l'évaluation doit être plutôt axée vers ses conséquences plutôt que vers l'évaluation de la menace elle-même.

Dans ce contexte, l'évaluation préliminaire est effectuée par le Coordonnateur des mesures d'urgence.

L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :

- Les secteurs les plus touchés par l'interruption d'alimentation (endroits où l'impact est le plus grand tels que la cafétéria, etc.);
- La défectuosité d'équipements névralgiques;
- L'impact sur les systèmes de sécurité;
- L'effet d'entraînement sur d'autres systèmes et sous-systèmes (disjoncteur déclenché, équipements dont les batteries d'appoint ne fonctionnent pas, système téléphonique, etc.);
- L'estimation du niveau d'activité dans l'établissement, etc.;
- Des personnes emprisonnées dans l'ascenseur;
- La durée probable de la panne (problème interne ou du réseau de distribution d'Hydro- Québec);
- Les conditions climatiques externes (besoins en réfrigération, chauffage);
- Les conséquences sur le fonctionnement de la cafétéria, des laboratoires, du service informatique, etc.;
- L'accumulation du monoxyde de carbone dans l'édifice à la suite de l'arrêt des systèmes de ventilation.

1.2.3. Mesures à déployer selon l'analyse

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures qu'il faut déployer afin d'atténuer les effets de l'interruption de l'alimentation électrique sur les occupants et le fonctionnement de l'établissement.

Si la panne excède une heure, il y a lieu d'évaluer la possibilité d'annuler les activités et le renvoi des étudiants et du personnel.

Selon les conséquences anticipées ou réelles sur la clientèle et le fonctionnement de l'organisation, il peut s'agir de :

- Louer une génératrice sur camion remorque;
- Anticiper la mise en application du plan de délestage et de redistribution électrique des circuits d'urgence;
- Louer un camion réfrigéré pour entreposer les aliments périssables;
- Louer des unités de chauffage substitutif pour certains endroits, etc.;
- Mettre en service 24 heures / jour un électricien et un mécanicien.

1.3. Rôles et responsabilités

1.3.1. Coordonnateur des mesures d'urgence

Les fonctions du Coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la situation; • Alerter la direction générale; • Coordonner les premières mesures de sauvetage (personne coincée dans l'ascenseur); • Requérir la présence du responsable des services techniques ainsi que d'un électricien; • Envisager une panne du système téléphonique lors d'une panne électrique prolongée; • En collaboration avec la direction générale, suspendre si nécessaire les activités de l'établissement; • Fournir au responsable des communications, l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse; • Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant le déploiement du plan d'intervention; • S'il y a lieu, ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation; • Demander un rapport de situation sur l'impact de la panne sur les services névralgiques (cafétéria, service informatique, etc.); • Adresser ses demandes d'assistance immédiate au responsable des services techniques (rallonge électrique, lampe de poche, disjoncteur de secteur déclenché, etc.); • Ordonner la diffusion du message d'information applicable lors d'une panne électrique; • Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

1.3.2. Service de la sûreté

Lors d'une panne électrique, le Service de la sécurité doit principalement exercer un rôle de support aux autres services.

Responsable(s)	Actions attendues
Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Évacuer les personnes emprisonnées dans la cabine d'ascenseur, si possible; • Transmettre des messages reçus à certains services; • Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'impact de la panne sur les services;

Responsable(s)	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> • Exercer une présence continue dans les endroits où il y a rassemblement ; • Patrouiller les lieux; • Se diriger rapidement à la piscine, vérifier le filtreur et activer la procédure d'arrêt d'urgence, si requis.

1.3.3. Service technique

Lors d'une panne électrique, le Service technique doit d'une part, s'assurer que toutes les mesures correctives visant à rétablir la situation sont déployées et, d'autre part, répondre aux demandes du coordonnateur des mesures d'urgence.

Responsable(s)	Actions attendues
Service technique	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la présence de deux électriciens (l'un affecté à la surveillance du groupe électrogène et l'autre au support des services); • Veiller à maintenir en fonction le groupe électrogène en assignant une personne à sa surveillance pendant toute la durée de la panne; • Vérifier auprès d'Hydro-Québec la possibilité de changer de ligne; • S'enquérir auprès d'Hydro-Québec de la durée probable de la panne; • Rendre disponibles des fournitures électriques d'appoint aux services qui en font la demande (fil d'extension, lampe de poche, etc.); • Anticiper l'application du plan de délestage; • Évaluer l'autonomie du groupe électrogène en matière de carburant.

1.3.4. Employés

Toute personne présente dans l'établissement lors d'une panne électrique doit, sans délai :

Responsable(s)	Actions attendues
Occupants / employés	<ul style="list-style-type: none"> • S'immobiliser et attendre le démarrage du groupe électrogène et des unités d'éclairage d'urgence; • Rassurer les personnes autour d'elle; • Regagner son service en empruntant les escaliers; • N'utiliser que des lampes de poches pour s'éclairer (ne pas employer de flamme nue).

L'application intégrale de ces actions permet d'assurer un minimum de sécurité aux personnes présentes lorsque survient une panne électrique.

1.4. Rétablissement

Une fois l'énergie électrique remise en fonction et les activités normales des services reprises, le coordonnateur des mesures d'urgence ordonne la fin de l'alerte.

La phase de rétablissement consiste essentiellement à recueillir toutes les informations disponibles entourant les circonstances de la panne (cause, problèmes techniques rencontrés, etc.).

La rédaction d'un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi que l'établissement des coûts directs et indirects de l'opération font également partie du rétablissement.

De plus, la phase rétablissement consiste à effectuer la remise en service des activités régulières de l'établissement.

Si la panne a occasionné une perte de marchandises (denrées alimentaires, etc.), il peut s'agir également de conserver les éléments de preuve nécessaires à une réclamation jusqu'à ce que l'expert en sinistre ait complété son inspection. Il faut également être attentif aux risques de contamination des aliments afin de ne pas causer d'intoxication alimentaire.

Il est également envisageable que la panne électrique ait touché des équipements ou des installations névralgiques. Dans ce contexte, des sources d'approvisionnement substitutives ont nécessaires (cafétéria, chauffage, équipement informatique, nettoyage des fournitures, etc.). Dans ces cas, le coordonnateur des mesures d'urgence doit veiller à mettre en place les mesures palliatives visant à limiter la durée ou les conséquences de l'interruption des services auprès de la clientèle.

1.5. Évaluation post-événement

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;

- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

1.6. Utilisation des outils spécifiques – Panne électrique

1.6.1. Aide-mémoire

L'aide-mémoire est destiné à l'usage du Coordonnateur des mesures d'urgence. Les actions suivantes sont présentées selon un ordre logique d'intervention. Toutefois, elles peuvent être devancées ou retardées suivant la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

1.6.2. Procédure de travail – Arrêt du bassin de filtration

Décrit les étapes à suivre pour interrompre son fonctionnement en toute sécurité lors d'une panne électrique ou d'un dommage aux infrastructures.

Voir la procédure en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

~~2. BRIS DE STRUCTURE~~

~~2.1. Contexte~~

~~Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une panne électrique survient.~~

~~Le plan comprend quatre volets :~~

- ~~• La coordination;~~
- ~~• L'évaluation des conséquences;~~
- ~~• Les fonctions et les responsabilités;~~
- ~~• Le rétablissement.~~

~~2.2. Exécution du plan particulier d'intervention~~

~~2.2.1. Coordination de l'opération~~

~~La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.~~

~~Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.~~

~~Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.~~

~~2.2.2. Évaluation de la menace et du risque~~

~~Devant l'impossibilité de prévoir à l'avance l'interruption accidentelle de l'énergie électrique, l'évaluation doit être plutôt axée vers ses conséquences plutôt que vers l'évaluation de la menace elle-même.~~

~~Dans ce contexte, l'évaluation préliminaire est effectuée par le Coordonnateur des mesures d'urgence.~~

~~L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :~~

- ~~• Les secteurs les plus touchés par l'interruption d'alimentation (endroits où l'impact est le plus grand tels que la cafétéria, etc.);~~
- ~~• La défektivité d'équipements névralgiques;~~
- ~~• L'impact sur les systèmes de sécurité;~~

- ~~L'effet d'entraînement sur d'autres systèmes et sous-systèmes (disjoncteur déclenché, équipements dont les batteries d'appoint ne fonctionnent pas, système téléphonique, etc.);~~
- ~~L'estimation du niveau d'activité dans l'établissement, etc.;~~
- ~~Des personnes emprisonnées dans l'ascenseur;~~
- ~~La durée probable de la panne (problème interne ou du réseau de distribution d'Hydro-Québec);~~
- ~~Les conditions climatiques externes (besoins en réfrigération, chauffage);~~
- ~~Les conséquences sur le fonctionnement de la cafétéria, des laboratoires, du service informatique, etc.;~~
- ~~L'accumulation du monoxyde de carbone dans l'édifice à la suite de l'arrêt des systèmes de ventilation.~~

~~2.2.3. Mesures à déployer selon l'analyse~~

~~Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures qu'il faut déployer afin d'atténuer les effets de l'interruption de l'alimentation électrique sur les occupants et le fonctionnement de l'établissement.~~

~~Si la panne excède une heure, il y a lieu d'évaluer la possibilité d'annuler les activités et le renvoi des étudiants et du personnel.~~

~~Selon les conséquences anticipées ou réelles sur la clientèle et le fonctionnement de l'organisation, il peut s'agir de :~~

- ~~Louer une génératrice sur camion remorque;~~
- ~~Anticiper la mise en application du plan de délestage et de redistribution électrique des circuits d'urgence;~~
- ~~Louer un camion réfrigéré pour entreposer les aliments périssables;~~
- ~~Louer des unités de chauffage substitutif pour certains endroits, etc.;~~
- ~~Mettre en service 24 heures / jour un électricien et un mécanicien.~~

~~2.3. Rôles et responsabilités~~

~~2.3.1. Coordonnateur des mesures d'urgence~~

~~Les fonctions du Coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.~~

~~De manière plus précise il doit :~~

- ~~Analyser la situation;~~
- ~~Alerter la direction générale;~~

- ~~Coordonner les premières mesures de sauvetage (personne coincée dans l'ascenseur);~~
- ~~Requérir la présence du responsable des services techniques ainsi que d'un électricien;~~
- ~~Envisager une panne du système téléphonique lors d'une panne électrique prolongée;~~
- ~~En collaboration avec la direction générale, suspendre si nécessaire les activités de l'établissement;~~
- ~~Fournir au responsable des communications, l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse;~~
- ~~Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant le déploiement du plan d'intervention;~~
- ~~S'il y a lieu, ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation;~~
- ~~Demander un rapport de situation sur l'impact de la panne sur les services névralgiques (cafétéria, service informatique, etc.);~~
- ~~Adresser ses demandes d'assistance immédiate au responsable des services techniques (rallonge électrique, lampe de poche, disjoncteur de secteur déclenché, etc.);~~
- ~~Ordonner la diffusion du message d'information applicable lors d'une panne électrique;~~
- ~~Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.~~

~~2.3.2. Service de la sûreté~~

~~Lors d'une panne électrique, le Service de la sécurité doit principalement exercer un rôle de support aux autres services.~~

~~Plus spécifiquement, cela consiste à :~~

- ~~Évacuer les personnes emprisonnées dans la cabine d'ascenseur, si possible;~~
- ~~Transmettre des messages reçus à certains services;~~
- ~~Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'impact de la panne sur les services;~~
- ~~Exercer une présence continue dans les endroits où il y a rassemblement ;~~
- ~~Patrouiller les lieux;~~
- ~~Se diriger rapidement à la piscine, vérifier le filtreur et activer la procédure d'arrêt d'urgence, si requis.~~

~~2.3.3. Service technique~~

~~Lors d'une panne électrique, le Service technique doit d'une part, s'assurer que toutes les mesures correctives visant à rétablir la situation sont déployées et, d'autre part, répondre aux demandes du coordonnateur des mesures d'urgence.~~

~~Il doit :~~

- ~~• S'assurer de la présence de deux électriciens (l'un affecté à la surveillance du groupe électrogène et l'autre au support des services);~~
- ~~• Veiller à maintenir en fonction le groupe électrogène en assignant une personne à sa surveillance pendant toute la durée de la panne;~~
- ~~• Vérifier auprès d'Hydro-Québec la possibilité de changer de ligne;~~
- ~~• S'enquérir auprès d'Hydro-Québec de la durée probable de la panne;~~
- ~~• Rendre disponibles des fournitures électriques d'appoint aux services qui en font la demande (fil d'extension, lampe de poche, etc.);~~
- ~~• Anticiper l'application du plan de délestage;~~
- ~~• Évaluer l'autonomie du groupe électrogène en matière de carburant.~~

~~2.3.4. Employés~~

~~Toute personne présente dans l'établissement lors d'une panne électrique doit, sans délai :~~

- ~~• S'immobiliser et attendre le démarrage du groupe électrogène et des unités d'éclairage d'urgence;~~
- ~~• Rassurer les personnes autour d'elle;~~
- ~~• Regagner son service en empruntant les escaliers;~~
- ~~• N'utiliser que des lampes de poches pour s'éclairer (ne pas employer de flamme nue).~~

~~L'application intégrale de ces actions permet d'assurer un minimum de sécurité aux personnes présentes lorsque survient une panne électrique.~~

~~2.4. Rétablissement~~

~~Une fois l'énergie électrique remise en fonction et les activités normales des services reprises, le coordonnateur des mesures d'urgence ordonne la fin de l'alerte.~~

~~La phase de rétablissement consiste essentiellement à recueillir toutes les informations disponibles entourant les circonstances de la panne (cause, problèmes techniques rencontrés, etc.).~~

~~La rédaction d'un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi que l'établissement des coûts directs et indirects de l'opération font également partie du rétablissement.~~

~~De plus, la phase rétablissement consiste à effectuer la remise en service des activités régulières de l'établissement.~~

~~Si la panne a occasionné une en perte de marchandises (denrées alimentaires, etc.), il peut s'agir également de conserver les éléments de preuve nécessaires à une réclamation jusqu'à ce que l'expert en sinistre ait complété son inspection. Il faut également être attentif aux risques de contamination des aliments afin de ne pas causer d'intoxication alimentaire.~~

~~Il est également envisageable que la panne électrique ait touché des équipements ou des installations névralgiques. Dans ce contexte, des sources d'approvisionnement substitutives ont nécessaires (cafétéria, chauffage, équipement informatique, nettoyage des fournitures, etc.). Dans ces cas, le coordonnateur des mesures d'urgence doit veiller à mettre en place les mesures palliatives visant à limiter la durée ou les conséquences de l'interruption des services auprès de la clientèle.~~

~~2.5. Évaluation post-événement (à venir)~~

~~Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.~~

~~Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :~~

- ~~• Déterminer les circonstances exactes de l'événement;~~
- ~~• Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;~~
- ~~• Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;~~
- ~~• Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;~~
- ~~• Répondre aux interrogations des différents intervenants;~~
- ~~• Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;~~
- ~~• Recueillir le maximum d'information;~~
- ~~• Émettre des recommandations.~~

~~Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.~~

~~En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.~~

~~Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.~~

~~2.6. Utilisation des outils spécifiques – Bris de structure~~

~~2.6.1. Aide-mémoire~~

~~L'aide-mémoire est destiné à l'usage du Coordonnateur des mesures d'urgence. Les actions suivantes sont présentées selon un ordre logique d'intervention. Toutefois, elles peuvent être devancées ou retardées suivant la situation.~~

~~*Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).*~~

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – PANNE ÉLECTRIQUE

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	S'informer au sujet de la durée de la panne auprès d'Hydro-Québec (1-800-265-7734) ou en visitant le site Web (https://infopannes.solutions.hydroquebec.com/info-pannes).	
2.	Analyser la situation et les impacts à court, moyen et long terme.	
3.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence internes (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
4.	Diffuser l'alerte au CCMU (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
5.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
6.	Assurer la surveillance du groupe électrogène.	
7.	Assurer la surveillance du système téléphonique.	
8.	Établir le niveau d'occupation et les activités particulières de l'établissement.	
9.	Établir le bilan des impacts sur les activités particulières en cours.	
10.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et en informer le CCMU.	
11.	Évaluer les conditions atmosphériques.	
12.	Évaluer les besoins en énergie électrique d'appoint.	
13.	Évaluer l'alimentation en carburant du groupe électrogène.	
14.	Anticiper les conséquences d'un arrêt du groupe électrogène.	
15.	Évaluer le besoin d'appliquer le plan d'isolement.	
16.	Évaluer le plan de délestage.	
17.	Effectuer le suivi des requêtes.	
18.	Surveiller les effets d'entraînement lors du retour de l'électricité.	
19.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
20.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

PROCÉDURE DE TRAVAIL

ARRÊT BASSIN FILTRATION

À FERMER :	
1.	Fermer l'interrupteur du système de remplissage de terre diatomée (identifié #1).
2.	Fermer la valve de sortie d'eau des sondes (identifiées #2) en la tournant vers la droite.
3.	Fermer la valve d'alimentation d'eau des sondes (identifiée #3) en tournant vers la droite.

LES ÉTAPES SUIVANTES S'APPLIQUENT EN CAS DE PROCÉDURE D'URGENCE	
1.	Fermer <u>rapidement</u> la pompe #4 : <ul style="list-style-type: none">Placer l'interrupteur du boîtier électrique sur « arrêt » (situé sur le mur nord à gauche de l'entrée du local).
2.	Fermer <u>rapidement</u> la pompe #5 : <ul style="list-style-type: none">Placer l'interrupteur du boîtier électrique sur « arrêt » (situé sur le mur nord à gauche de l'entrée du local).
3.	Fermer <u>rapidement</u> les valves #6, #7, #9 et #9 : <ul style="list-style-type: none">Presser la poignée de chacune des valves pour dégager le frein.Relâcher le frein pour bloquer chacune des valves.
4.	Ouvrir la poignée du drain #10.

SECTION 9 - E

ÉVACUATION – INCENDIE ET EXPLOSION

1. CONTEXTE GÉNÉRAL	3
1.1. Exécution du plan d'évacuation	3
1.1.1. Volet 1 - La coordination de l'opération	3
1.1.2. Volet 2 - Les types et stratégies d'évacuation	4
1.1.3. Volet 3 - L'ordre d'évacuation	4
1.1.4. Volet 4 - Les champs de responsabilités des intervenants	4
1.1.5. Volet 5 - Le rassemblement et le dénombrement	5
1.1.6. Volet 6 - La relocalisation	5
1.1.7. Volet 7 - La réintégration	5
2. CONTEXTE SPÉCIFIQUE – INCENDIE ET EXPLOSION	5
3. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	6
3.1. Volet 1 - Signalement d'un incendie	6
3.2. Volet 2 - La coordination	7
3.3. Volet 3 - L'évaluation du risque et de la menace	7
3.4. Volet 4 - Les fonctions et les responsabilités	7
3.5. Volet 5 - Le rétablissement	7
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	7
4.1. Évaluation de la menace et du risque	8
4.2. Agent de sécurité en devoir	8
4.2.1. Lorsqu'un signal d'alerte d'incendie est activé	8
4.2.2. Réception d'un appel d'incendie ou incendie confirmé	9
4.3. Coordonnateur des mesures d'urgence	9
4.4. Service de la sûreté	9
4.5. Employés	10
4.5.1. Consignes pour les occupants	10
4.6. Service technique	10
4.7. Service de police	11
4.8. Service des incendies	11
4.9. Service ambulancier	12
5. RÉTABLISSEMENT	12
5.1. Recueil des informations	12
5.2. Remise en état des lieux	12
5.3. Mesures palliatives	13
6. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	13
7. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	14
7.1. Aide-mémoire	14
7.2. Rapport d'exercice d'incendie	14
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	15
AIDE-MÉMOIRE – ÉVACUATION (INCENDIE)	17
RAPPORT D'EXERCICE D'INCENDIE	19

1. CONTEXTE GÉNÉRAL

L'évacuation est l'action qui vise à éloigner d'une source de danger les personnes dont la santé et la sécurité peuvent être compromises et à les acheminer vers une zone sécuritaire.

Indépendamment de la nature du sinistre (incendie, fuite de gaz, découverte d'un colis suspect, menace contre la personne, etc.), le plan d'évacuation s'applique de façon générale.

De manière à ne pas compromettre sa rapidité d'exécution, le plan d'évacuation confère aux personnes présentes un niveau élevé d'autonomie et de décision.

Le plan d'évacuation a également été conçu de façon à permettre son déploiement graduel afin de correspondre à un ensemble de situations. Il faut se rappeler que dans la majorité des cas, une évacuation partielle est suffisante pour sécuriser les personnes menacées.

L'application du plan d'évacuation doit se faire automatiquement dès qu'un incident dangereux survient dans un secteur.

1.1. Exécution du plan d'évacuation

Le plan d'évacuation doit être mis en application lorsqu'une manœuvre d'évacuation est incontournable.

Le présent plan comprend sept volets :

1. La coordination de l'opération;
2. Les types et stratégie d'évacuation;
3. L'ordre d'évacuation;
4. Les champs de responsabilités des intervenants;
5. Le rassemblement et le dénombrement;
6. La relocalisation;
7. La réintégration.

1.1.1. Volet 1 - La coordination de l'opération

La coordination du déploiement plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Directeur adjoint du Service des ressources matérielles qui accomplit les tâches de celui-ci.

1.1.2. Volet 2 - Les types et stratégies d'évacuation

De manière plus précise, quatre types d'évacuation sont envisageables selon l'imminence de la menace.

Type d'évacuation	Caractéristiques et modalités	Niveau d'autorité requis
Évacuation locale	<ul style="list-style-type: none"> L'évacuation locale désigne une pièce, un laboratoire, un bureau, un atelier, une classe, etc. Elle est applicable dans tous les cas où la sécurité des personnes situées à proximité est compromise et qu'il y a urgence d'agir. 	<ul style="list-style-type: none"> Toute personne peut ordonner une évacuation locale et ce, sans autres avis.
Évacuation sectorielle	<ul style="list-style-type: none"> L'évacuation sectorielle désigne un groupe de pièces ou un étage (en partie ou en totalité). Ce type d'évacuation s'impose généralement lorsque tout un secteur est soumis à un danger immédiat. 	<ul style="list-style-type: none"> La direction générale, le coordonnateur des mesures d'urgence, toute personne responsable d'un secteur, un membre de la direction, un officier commandant du service de sécurité publique peuvent ordonner une évacuation sectorielle.
Évacuation générale	<ul style="list-style-type: none"> Ressources internes 	<ul style="list-style-type: none"> Interdiction dans les zones dangereuses, dans tous les périmètres de sécurité et les centres névralgiques sauf si autorisation émise par la direction.
Évacuation préventive	<ul style="list-style-type: none"> Ressources externes (médias, entrepreneurs, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Interdiction dans les zones dangereuses, tous les périmètres de sécurité et les centres névralgiques sauf si autorisation émise par la direction.

1.1.3. Volet 3 - L'ordre d'évacuation

L'évacuation se fait de manière structurée, en priorisant les zones les plus à risque et les personnes les plus vulnérables. L'ordre établi vise à éviter la panique, réduire les encombrements et assurer un déplacement fluide vers les sorties.

1.1.4. Volet 4 - Les champs de responsabilités des intervenants

Chaque intervenant a un rôle défini : alerter, encadrer les déplacements, assister les personnes ayant besoin d'aide et transmettre l'information aux autorités compétentes. La clarté des responsabilités garantit une opération coordonnée et sécuritaire.

1.1.5. Volet 5 - Le rassemblement et le dénombrement

Une fois à l'extérieur, toutes les personnes doivent se rendre aux points de rassemblement désignés. Le dénombrement rapide permet de confirmer l'évacuation complète des locaux et d'identifier toute personne manquante.

1.1.6. Volet 6 - La relocalisation

Différents intervenants sont impliqués pour l'hébergement et la prise en charge en cas de sinistre majeur.

Responsabilité	Description
Lieu d'hébergement temporaire externe	Université du Québec à Chicoutimi (UQAC) 555 boul. de l'Université, Chicoutimi (Québec) G7H 2B1
Responsable de l'hébergement	Ville de Saguenay
Prise en charge	Sécurité civile

1.1.7. Volet 7 - La réintégration

Le retour à l'intérieur ne peut se faire qu'après l'autorisation des autorités compétentes (ex. service incendie). Cette étape assure que les lieux sont sécuritaires avant la reprise des activités normales.

2. CONTEXTE SPÉCIFIQUE – INCENDIE ET EXPLOSION

Selon les statistiques disponibles sur les différents types de sinistres, c'est sans contredit l'incendie qui se produit le plus souvent. C'est également ce sinistre qui cause le plus grand nombre de décès et de blessés au Québec.

En contrepartie, c'est pour ce risque que les mesures de prévention et d'atténuation sont habituellement les plus actives (extincteurs automatiques à l'eau, cabinets incendie, détection automatique, etc.).

De plus, c'est à l'égard de l'incendie que les membres de l'établissement possèdent généralement le plus d'expérience.

Note : Une explosion peut également nécessiter une évacuation. L'exécution du plan d'évacuation reste globalement la même, mais certaines mesures particulières peuvent s'ajouter selon la nature et l'ampleur de l'explosion (zones à risque, itinéraires sécurisés, gestion des débris, etc.).

3. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Il est important de mentionner que le plan ne vise aucunement à remplacer les plans d'intervention normalisés existant au Service des incendies. Le présent document doit être perçu comme étant un complément à ces derniers.

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'un incendie est déclaré par le truchement d'un dispositif de détection automatique ou par l'appel d'un témoin oculaire.

Le plan comprend cinq volets :

1. Le signalement;
2. La coordination;
3. L'évaluation du risque et de la menace;
4. Les fonctions et les responsabilités;
5. Le rétablissement.

3.1. Volet 1 - Signalement d'un incendie

De manière spécifique, toute personne qui constate un début d'incendie doit sans délai appliquer les principes du S.A.F.E.

Ce principe, lorsqu'appliqué correctement, permet de diminuer les impacts sur la personne et de diminuer les effets de la fumée et des flammes. **S.A.F.E. est l'acronyme des mots SAUVER-ALERTER-FERMER-ÉTEINDRE.**

Lorsqu'une personne est témoin d'un début d'incendie ou de fumée apparente, elle doit appliquer les étapes suivantes:

1. **Sauver** : Déplacer ou évacuer toute personne située à proximité du foyer d'incendie;
2. **Alerter** : Donner l'alarme en tirant une station manuelle d'incendie et aviser l'agent de sécurité en composant le « 5-5-5-5 »;
3. **Fermer** : Compartimenter le secteur touché par l'incendie en fermant les portes et les fenêtres;
4. **Éteindre** le foyer de l'incendie avec un extincteur portatif, si cela est possible et sécuritaire.

L'application intégrale de ces quatre actions permet d'assurer un minimum de sécurité aux occupants situés à proximité de l'incendie en attendant du renfort.

Note : Il est impératif de savoir que l'extincteur portatif est utilisé seulement pour un début d'incendie. Le début d'incendie se définit comme étant un feu avec une hauteur de flamme ne dépassant pas un (1) mètre.

3.2. Volet 2 - La coordination

Lors du déploiement du plan, c'est le Service des incendies qui en est le maître d'œuvre, en collaboration avec le Coordonnateur des mesures d'urgence et le Service de police.

À partir du moment où le premier officier du Service des incendies arrive sur les lieux, il devient par la loi le maître d'œuvre de la scène. Ce dernier s'arrimera avec le Coordonnateur des mesures d'urgence.

3.3. Volet 3 - L'évaluation du risque et de la menace

Dès la confirmation de l'incendie, une évaluation rapide de la gravité et de l'étendue de la situation est effectuée. Cette analyse oriente les décisions immédiates concernant la sécurité des occupants et la mobilisation des ressources d'urgence.

3.4. Volet 4 - Les fonctions et les responsabilités

Chaque intervenant a des tâches précises à assumer : déclencher les procédures d'alerte, encadrer l'évacuation, soutenir les personnes vulnérables, assurer la communication et coordonner avec les services externes. La répartition claire des responsabilités garantit l'efficacité de l'intervention.

3.5. Volet 5 - Le rétablissement

Une fois l'incendie maîtrisé et les lieux sécurisés par les autorités compétentes, des mesures sont prises pour permettre la reprise progressive des activités. Le rétablissement comprend la réintégration des occupants, le retour aux opérations normales et la documentation de l'incident pour amélioration continue.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La coordination de l'application du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention spécifique reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des services des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

4.1. Évaluation de la menace et du risque

L'évaluation de la menace est sous la responsabilité du coordonnateur des mesures d'urgence en collaboration avec l'officier responsable du Service des incendies.

L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :

- La localisation du foyer d'incendie et l'affectation des secteurs avoisinants;
- Le niveau de mobilité des occupants présents dans la zone touchée par l'incendie;
- La vitesse de propagation;
- Le niveau d'occupation au moment de l'incendie;
- La nature du combustible impliqué;
- La charge calorifique de l'incendie;
- La présence de produits accélérants ou dangereux;
- Le niveau et l'impact de la fumée sur les secteurs avoisinant l'incendie.

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures de défense et de sécurité qu'il faut déployer afin de contrer les effets de l'incendie sur les occupants et le fonctionnement de l'établissement.

4.2. Agent de sécurité en devoir

4.2.1. Lorsqu'un signal d'alerte d'incendie est activé

Lorsqu'un signal d'alerte retentit (tonalité à raison de 20 coups par minute) cela signifie qu'un dispositif de détection incendie est déclenché. Le signal est entendu seulement au poste de sécurité. Le message est également envoyé à l'agent de sécurité en devoir.

Responsable(s)	Actions attendues
Agent de sécurité en devoir	<ul style="list-style-type: none">• Effectuer les opérations de réception du signal d'alarme sur le panneau de contrôle et de commande;• Identifier positivement la zone en alarme;• Valider la provenance de l'alarme;• Aviser les pompiers en composant le « 9-9-1-1 » et spécifier le point de rencontre désigné (entrée n°11);• Aviser le Coordonnateur des mesures d'urgence.

4.2.2. Réception d'un appel d'incendie ou incendie confirmé

Dans le cas d'un appel provenant d'un témoin oculaire ou de la confirmation d'un incendie, l'agent de sécurité en devoir doit :

Responsable(s)	Actions attendues
Agent de sécurité en devoir	<ul style="list-style-type: none">• Aviser le Service des incendies en composant le « 9-9-1-1 » et spécifier le point de rencontre désigné;• Aviser le coordonnateur des mesures d'urgence.

4.3. Coordonnateur des mesures d'urgence

Les fonctions du Coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none">• Coordonner les premières mesures de combat de l'incendie;• Demander la mobilisation des membres du comité de coordination des mesures d'urgence;• Agir à titre de porte-parole officiel auprès de l'officier/responsable du Service des incendies, du Service de police et du Service ambulancier présent au poste de commandement;• S'assurer qu'aucun commentaire n'est fait aux médias et qu'aucun message alarmant n'est transmis aux occupants de l'établissement;• Informer la direction générale de la situation;• Établir le niveau d'occupation dans l'établissement;• Fournir au responsable des communications l'information nécessaire à l'établissement d'un point de presse;• Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant le déploiement du plan d'intervention incendie;• S'il y a lieu, ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation;• Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

4.4. Service de la sûreté

Les fonctions des membres du Service de la sûreté consistent principalement à effectuer l'application du plan d'intervention incendie.

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Transmettre au PC, une brève description de la situation dès leur arrivée sur les lieux (présence ou non de fumée, propagation, nature du combustible, etc.); • Évacuer toute personne à proximité du foyer d'incendie; • Déclencher un poste manuel d'incendie (à moins que cela n'ait déjà été fait); • Confiner la zone touchée par l'incendie en fermant les portes; • Combattre si possible le foyer d'incendie avec les équipements d'intervention disponibles; • Mettre en place un périmètre de sécurité, s'il y a lieu; • Participer à la mise en œuvre du plan d'évacuation, s'il y a lieu; • Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'évolution de la situation; • Éloigner les personnes non autorisées du lieu de l'incendie.

4.5. Employés

4.5.1. Consignes pour les occupants

Lorsqu'un signal d'alarme incendie retentit (sonnerie en continue), cela signifie que tous les occupants doivent quitter immédiatement le bâtiment par l'issue la plus proche.

Par conséquent, lorsqu'un signal d'alarme incendie se fait entendre, les occupants doivent :

Responsable(s)	Actions attendues
Occupants / employés	<ul style="list-style-type: none"> • Être attentif aux messages diffusés par les manœuvres; • Suivre les directives émises par les responsables; • Appliquer les directives en cas d'évacuation générale.
Lors d'un incendie	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les principes d'intervention suivants : sauvetage, alarme, compartimentation, extinction; • Suivre les consignes émises en cas d'urgence; • S'il y a lieu, participer à l'évacuation de leur secteur, s'il y a lieu, en suivant les directives émises par le coordonnateur des mesures d'urgence.

4.6. Service technique

Lors d'un incendie, le service technique doit répondre aux demandes du coordonnateur des mesures d'urgence et s'assurer de rendre disponible l'expertise technique nécessaire à l'atténuation des impacts de l'incendie sur l'établissement.

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la disponibilité d'un plombier et d'un électricien; • Interrompre l'alimentation en gaz, en électricité ou du système de ventilation d'un secteur, sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence; • Fournir l'information technique sur les différents systèmes de mécanique du bâtiment; • Fournir la main-d'œuvre nécessaire au transport de certains équipements ou de matériel; • Préparer la mise en œuvre d'une équipe visant la restauration des lieux.

4.7. Service de police

Le rôle du Service de police varie selon l'évolution de la menace.

Toutefois, il s'agit de :

Responsable(s)	Actions attendues
Service de police	<ul style="list-style-type: none"> • Déléguer un officier responsable au poste de commandement pour toute la durée de l'événement; • Requérir la présence d'effectifs supplémentaires afin d'assurer un contrôle des accès; • Enquêter sur les circonstances de l'incendie et en rechercher l'auteur s'il est d'origine criminelle; • Protéger la scène jusqu'à l'arrivée des enquêteurs spécialisés; • Collaborer à l'établissement des périmètres de sécurité internes et externes; • Diriger la circulation aux abords de l'établissement.

4.8. Service des incendies

Le Service des incendies joue un rôle prédominant lors d'un incendie. L'officier responsable du Service des incendies se rapporte dès son arrivée au Coordonnateur des mesures d'urgence de qui il reçoit toutes les informations nécessaires.

L'officier responsable du Service des incendies accomplit les tâches suivantes :

Responsable(s)	Actions attendues
Officier responsable du Service des incendies	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'il n'y a personne à proximité du foyer d'incendie; • Ordonner l'évacuation d'une zone qu'il considère dangereuse; • Établir un poste de commandement externe; • Demander le niveau d'occupation de l'établissement ainsi que la capacité

Responsable(s)	Actions attendues
	<p>de mobilisation des occupants;</p> <ul style="list-style-type: none">• Demander des clefs pour accéder à tous les locaux;• Demander la présence continue du Coordonnateur des mesures d'urgence au poste de commandement.

4.9. Service ambulancier

À la demande du Coordonnateur des mesures d'urgence ou de l'Officier commandant du Service des incendies, le Service ambulancier est demandé sur les lieux.

Un responsable est alors assigné au poste de commandement. Le rôle du responsable est d'anticiper les besoins en transport advenant une évacuation partielle ou massive.

Plus concrètement, il établit les lieux suivants :

Responsable(s)	Actions attendues
Service ambulancier	<ul style="list-style-type: none">• Établir l'aire de triage des personnes;• Identifier les lieux d'embarquement;• Assurer les voies de circulation des véhicules ambulanciers.

5. RÉTABLISSEMENT

Une fois l'incendie éteint et les lieux jugés sécuritaires par l'officier responsable du Service des incendies, ce dernier, par l'entremise du Coordonnateur des mesures d'urgence, ordonne la fin de l'alerte.

5.1. Recueil des informations

La phase de rétablissement se met alors en place. Elle consiste essentiellement à recueillir toute l'information sur les circonstances de l'incendie (origine, cause) et à identifier, s'il y a lieu, le ou les auteurs, à rédiger un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi qu'à établir les coûts directs et indirects de l'opération.

5.2. Remise en état des lieux

De plus, la phase de rétablissement consiste à effectuer le nettoyage et la remise en état des lieux. Si l'incendie est majeur, il peut également être nécessaire de s'assurer que les lieux sont barricadés jusqu'à ce que l'expert en sinistre ait complété son inspection.

5.3. Mesures palliatives

Il est également envisageable que l'incendie ait touché des services névralgiques et que des sources d'approvisionnement substitutives soient nécessaires (cafétéria, chauffage, électricité, bibliothèque, etc.). Dans ces cas, le Coordonnateur des mesures d'urgence, en collaboration avec la direction générale, doit veiller à mettre en place les mesures palliatives visant à limiter l'interruption des services.

6. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

7. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

7.1. Aide-mémoire

Les actions de la liste doivent être appliquées lors de la mise en place de ce plan d'intervention spécifique. Il s'agit d'actions qui ont été placées dans un ordre logique d'intervention. Il est possible que certaines actions doivent être devancées ou retardées afin d'être adaptées à la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

7.2. Rapport d'exercice d'incendie

À la suite de chaque exercice d'évacuation, un rapport doit être complété afin de consigner le déroulement de l'activité. Ce document permet de mesurer l'efficacité des procédures, de vérifier le respect des consignes, de relever les difficultés rencontrées et de noter les points à améliorer. Le rapport constitue un outil essentiel de suivi et d'amélioration continue, en assurant que les correctifs nécessaires soient appliqués pour renforcer la sécurité des occupants et l'efficacité des interventions futures.

Voir le modèle de rapport d'exercice en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – ÉVACUATION (INCENDIE)

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Colliger les informations relatives à la nature de l'incendie dans la fiche <i>Avis de sinistre interne</i> (voir annexe à la Section 3).	
2.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence externes (9-9-1-1) et internes (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
3.	Procéder au sauvetage des occupants.	
4.	Compartimenter et isoler l'incendie.	
5.	Coordonner les mesures de combat de l'incendie.	
6.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
7.	Arrêter l'alimentation en gaz.	
8.	Diffuser l'alerte auprès des membres du Comité des mesures d'urgence (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
9.	Faire interrompre l'alimentation en gaz du secteur immédiat de l'incendie.	
10.	S'assurer de l'opération optimale des systèmes d'autoprotection.	
11.	Établir le niveau d'occupation et les activités particulières de l'établissement.	
12.	Assurer l'arrimage avec les Services de protection publique.	
13.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et en informer le CCMU.	
14.	Effectuer le suivi des requêtes.	
15.	Préparer l'organisation à une évacuation préventive, s'il y a lieu.	
16.	Ordonner la mise en place de la phase de retour à la normale.	
17.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
18.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

RAPPORT D'EXERCICE D'INCENDIE

Date :

Heure de début :

Heure de fin :

Objectif :

Type d'exercice :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> RÉPONSE À UNE ALARME | <input type="checkbox"/> COMBAT D'INCENDIE |
| <input type="checkbox"/> RECHERCHE | <input type="checkbox"/> SYSTÈME AVERTISSEUR INCENDIE |
| <input type="checkbox"/> DÉPLOIEMENT D'ÉQUIPEMENT | <input type="checkbox"/> SYSTÈME DE COMMUNICATION |
| <input type="checkbox"/> AUTRES : _____ | <input type="checkbox"/> ARRIMAGE MUNICIPAL |

NIVEAU DE DIFFICULTÉ :

- | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> FACILE | <input type="checkbox"/> MODÉRÉ | <input type="checkbox"/> ÉLEVÉ |
|---------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|

Éléments observés :

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> TEMPS DE RÉPONSE | <input type="checkbox"/> TEMPS D'INSTALLATION |
| <input type="checkbox"/> PRÉCISION DES ACTIONS | <input type="checkbox"/> CONNAISSANCE TECHNIQUE |
| <input type="checkbox"/> JUSTE UTILISATION D'ÉQUIPEMENT | <input type="checkbox"/> SAVOIR-ÊTRE |
| <input type="checkbox"/> SAVOIR-FAIRE | |
| <input type="checkbox"/> REMARQUES : _____ | |

Éléments observés :

NOM	SERVICE	FONCTION

Rédigé par :

Signature du coordonnateur :

SUITE AU VERSO...

SECTION 9 - F

FUITE DE GAZ PROPANE

1. CONTEXTE	3
1.1. Caractéristiques du gaz propane	3
1.1.1. Odeur	3
1.1.2. Poids	3
1.1.3. Combustibilité	3
2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION	4
2.1. Signalement d'une fuite	4
2.1.1. Fuite de gaz à l'intérieur	4
2.1.2. Fuite de gaz à l'extérieur	4
2.2. Coordination de l'opération	5
2.3. Évaluation de la menace et du risque	5
2.4. Stratégies d'intervention	6
2.4.1. Fuite de gaz à l'intérieur	6
2.4.2. Fuite de gaz à l'extérieur	6
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	6
3.1. Personne qui constate un danger (premier témoin)	6
3.2. Agent de sécurité en devoir	7
3.3. Coordonnateur des mesures d'urgence	7
3.4. Service de la sûreté	8
3.5. Service technique	8
3.6. Service des incendies	9
3.7. Service ambulancier	9
4. RÉTABLISSEMENT	10
4.1. Recueil des informations	10
4.2. Rédaction d'un rapport	10
4.3. Remise en état des lieux	10
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	10
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	11
6.1. Aide-mémoire	11
6.2. Procédure de fermeture d'urgence des valves de gaz propane	11
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	13
AIDE-MÉMOIRE – FUITE DE GAZ PROPANE	15

1. CONTEXTE

L'utilisation commerciale de plus en plus répandue du gaz propane fait en sorte qu'il représente pour l'organisation un risque d'accident additionnel.

Le gaz est principalement utilisé pour les équipements des laboratoires.

Une fuite d'importance pourrait avoir de lourdes conséquences sur la sécurité des occupants et la dispensation de services, et pourrait être suivie d'une explosion et d'un incendie.

C'est donc dans cette perspective que le présent plan d'intervention doit être considéré.

1.1. Caractéristiques du gaz propane

1.1.1. Odeur

L'odeur caractéristique du gaz propane vient du mercaptan, une substance que l'on ajoute au gaz propane afin de pouvoir le détecter, s'il s'échappe.

1.1.2. Poids

Le gaz propane est plus lourd que l'air, il y a donc risque d'accumulation au sol, plus précisément des dépressions, telles que trous d'homme et autres espaces clos situés dans les sous-sols des installations

1.1.3. Combustibilité

Pour devenir combustible, le propane doit se mélanger dans une certaine proportion à l'oxygène contenu dans l'air. Le mélange propice à la combustion se situe entre 2,15% (LII) et 9,6% (LSI) de propane dans l'air ambiant.

Il est également important de préciser que lorsqu'un litre de propane liquide est relâché à 25 degrés Celsius, il va se détendre de manière à produire 270 litres de vapeur de propane.

2. EXÉCUTION DU PLAN PARTICULIER D'INTERVENTION

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une fuite de gaz propane est rapportée.

Le plan comprend six volets :

1. Le signalement;
2. La coordination;
3. L'évaluation des conséquences;
4. Les stratégies d'intervention;
5. Les fonctions et les responsabilités;
6. Le rétablissement.

2.1. Signalement d'une fuite

Toute personne qui détecte une odeur de gaz propane doit sans délai :

- Éloigner toute personne à proximité de la fuite;
- Aviser l'agent de sécurité en composant le « **5-5-5-5** ».

2.1.1. Fuite de gaz à l'intérieur

- Ventiler la pièce ou le secteur concerné;
- Fermer la porte de la pièce afin d'isoler la localisation de la fuite.

Ne manipulez aucun objet susceptible de produire une étincelle ou une flamme (briquet, téléphone situé dans la pièce où est localisée la fuite de gaz, interrupteur ou appareil électrique, lampe de poche, etc.).

N'actionnez pas une station manuelle reliée au système d'alarme incendie car l'étincelle produite par l'entrée en fonction de la station manuelle peut être suffisante pour enflammer le gaz.

2.1.2. Fuite de gaz à l'extérieur

- Établir un premier périmètre de sécurité.

2.2. Coordination de l'opération

La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence, à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs directives du Coordonnateur des mesures d'urgence à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

2.3. Évaluation de la menace et du risque

Les conséquences envisageables d'une fuite de gaz sont le déclenchement d'une explosion, le déclenchement d'un incendie, la mise en œuvre du plan d'évacuation et finalement la perte d'équipements ou d'un endroit névralgique. Les principes applicables à l'incendie guident largement l'intervention. Le Coordonnateur des mesures d'urgence évalue la situation en collaboration avec l'officier responsable du Service des incendies.

L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque selon des critères objectifs tels que :

- La nature de la fuite et son ampleur;
- La direction des vents, s'il s'agit d'une fuite qui se produit à l'extérieur;
- La présence de moyens d'évacuation du gaz (système de ventilation);
- La proximité du risque peut mettre en danger la vie d'occupants (employés, élèves, visiteurs, etc.);
- Les dommages causés par une explosion;
- La durée probable de l'arrêt de l'alimentation en gaz;
- Les conditions climatiques externes.

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures de sécurité qu'il faut déployer afin d'atténuer les effets de la fuite de gaz sur les occupants et le fonctionnement de l'établissement.

Selon les conséquences anticipées ou réelles sur la clientèle et le fonctionnement de l'organisation, il peut s'agir d'ordonner la fermeture de la valve principale du réseau de distribution ou encore envisager une fermeture sectorielle du système de distribution.

Il peut également s'agir d'interrompre l'alimentation électrique d'un secteur afin d'éviter le déclenchement d'une explosion.

2.4. Stratégies d'intervention

2.4.1. Fuite de gaz à l'intérieur

Dans le cas d'une fuite de gaz propane, le Coordonnateur des mesures d'urgence peut également ordonner l'évacuation dans l'ordre suivant :

- Évacuer la zone à risque;
- Évacuer l'étage impliqué;
- Évacuer l'étage au-dessus;
- Évacuer l'étage au-dessous.

2.4.2. Fuite de gaz à l'extérieur

Lorsqu'il s'agit d'une fuite de gaz à l'extérieur, il faut :

- Établir un périmètre de sécurité, ne pas laisser les personnes prendre possession de leur véhicule situé à proximité;
- Fermer les portes du bâtiment qui peuvent laisser pénétrer le gaz;
- Interrompre les systèmes de ventilation de l'aile impliquée;
- Contrôler les accès en interdisant la sortie de toute personne par les portes d'accès situés à proximité.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

3.1. Personne qui constate un danger (premier témoin)

Toute personne qui détecte une odeur de gaz doit sans délai :

- Éloigner toute personne à proximité de la fuite;
- Aviser l'agent de sécurité au numéro « 5-5-5-5 »;
- Fermer la porte de la pièce afin d'isoler la localisation de la fuite.

Ne manipulez aucun objet susceptible de produire une étincelle ou une flamme (briquet, téléphone situé dans la pièce où est localisée la fuite de gaz, interrupteur ou appareil électrique, lampe de poche, etc.).

N'actionnez pas une station manuelle reliée au système d'alarme incendie car l'étincelle produite par l'entrée en fonction de la station manuelle peut être suffisante pour enflammer le gaz.

3.2. Agent de sécurité en devoir

Une fois l'appel reçu, de l'agent de sécurité en devoir doit :

Responsable(s)	Actions attendues
Agent de sécurité en devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations relatives à la nature de l'appel de la fuite de gaz lors de sa réception; • Aviser le Service des incendies en composant « 9-9-1-1 » et spécifier le point de rencontre désigné (entrée n°11); • Aviser le CMU et spécifier toute situation particulière pouvant avoir une incidence sur le déroulement de l'opération d'urgence; • Sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence, il alerte : <ul style="list-style-type: none"> • La direction générale; • Les autres membres du CCMU; • Des employés du service technique; • Toute autre personne jugée nécessaire.

3.3. Coordonnateur des mesures d'urgence

Les fonctions du coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Se rendre au poste de commandement et évaluer la situation; • Coordonner les premières mesures de sauvetage; • Si requis, désigner des personnes pour rechercher la source de l'odeur; • Prendre les mesures nécessaires afin d'assurer la fermeture de l'alimentation en gaz (vanne principale, en amont de la fuite); • Si possible, faire couper les systèmes de ventilation (incluant les unités locales); • Coordonner l'application de la procédure d'évacuation; • Demander un bilan des impacts sur la santé des occupants; • S'il y a lieu, ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation; • S'arrimer avec l'officier commandant du service des incendies dès son arrivée sur les lieux; • Anticiper les conséquences d'une explosion; • Être attentifs aux équipements électriques (lumière, interrupteur, moyens de radiocommunication qui ne sont pas antidéflagrants); • Informer la direction générale, de l'évolution de la situation; • Requérir la présence d'un représentant de l'entretien des bâtiments, ainsi que d'un électricien et d'un plombier; • Fournir au responsable des communications, l'information nécessaire pour

Responsable(s)	Actions attendues
	l'établissement d'un point de presse; <ul style="list-style-type: none"> • Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant le déploiement du plan d'intervention; • Ordonner l'usage restrictif de l'ascenseur, s'il y a lieu; • Après accord de l'officier commandant du Service des incendies, annoncer la fin de l'alerte, la réintégration et la reprise normale des activités; • Une fois la fuite localisée et colmatée ou fermée, assurer la ventilation massive du secteur touché par la fuite de gaz.

3.4. Service de la sûreté

Le rôle des membres du Service de sécurité lors d'une fuite de gaz consiste principalement à effectuer le sauvetage des personnes et à établir un périmètre de sécurité. Ils doivent également mettre en place des mesures de lutte à l'incendie et assurer que l'endroit où se produit la fuite est suffisamment ventilé pour que le taux de concentration du gaz ne dépasse pas les pourcentages critiques d'inflammabilité.

Le Service de la sûreté doit donc exercer un rôle de premier intervenant et plus spécifiquement :

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Évacuer toutes les personnes à proximité du danger; • Participer à la mise en œuvre du plan d'évacuation; • Établir un périmètre de sécurité; • Après avoir reçu l'ordre du Coordonnateur des mesures d'urgence, procéder à l'évacuation du côté opposé à la fuite si les conditions le permettent et n'augmentent pas de façon considérable le temps d'évacuation; • Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'impact de la fuite sur les secteurs.

3.5. Service technique

Lors d'une fuite de gaz, le Service technique doit répondre aux demandes du coordonnateur des mesures d'urgence et s'assurer de rendre disponible l'expertise technique nécessaire à l'atténuation des impacts de la fuite de gaz sur l'organisation.

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none">• Interrompre l'alimentation en gaz (voir procédure en annexe), en électricité ou arrêter le système de ventilation d'un secteur, sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence;• Fournir la main-d'œuvre nécessaire au transport de certains équipements ou matériel;• Effectuer la gestion de l'événement à partir du poste de commandement;• Répondre aux demandes du coordonnateur des mesures d'urgence;• S'assurer que le disjoncteur pour la génératrice est fermé;• Préparer la mise en œuvre d'une équipe pour effectuer la restauration des lieux;• Anticiper les conséquences d'une explosion.

3.6. Service des incendies

Le Service des incendies joue un rôle prédominant lors d'une fuite de gaz.

De manière plus particulière, l'officier responsable du Service des incendies doit :

- S'assurer qu'il n'y a plus personne à proximité de la zone à risque;
- Ordonner l'évacuation d'une zone qu'il considère dangereuse;
- Ordonner la fermeture du réseau de canalisation;
- Établir un poste de commandement avancé;
- Demander le niveau d'occupation de l'établissement ainsi que la capacité de mobilisation des occupants;
- Demander qu'on lui fournisse un moyen de communication avec le coordonnateur des mesures d'urgence.

3.7. Service ambulancier

À la demande de l'officier commandant du Service des incendies, le Service ambulancier est demandé sur les lieux.

Un responsable du service ambulancier est alors assigné au poste de commandement. Le rôle du responsable est d'anticiper les besoins en transport advenant des blessures aux intervenants d'urgence.

Plus concrètement, il désigne les lieux suivants :

- L'aire de triage des personnes;
- Les lieux d'embarquement;
- Les voies de circulation des véhicules ambulanciers.

4. RÉTABLISSEMENT

Une fois la fuite contenue, les réparations d'usage effectuées et les activités normales des services sont reprises, le coordonnateur des mesures d'urgence ordonne la fin de l'alerte.

4.1. Recueil des informations

La phase de rétablissement consiste essentiellement à recueillir tous les éléments nécessaires à l'établissement des circonstances de la fuite (cause, problèmes techniques et opérationnels rencontrés, etc.).

4.2. Rédaction d'un rapport

La rédaction d'un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi que l'établissement des coûts directs et indirects de l'opération font également partie du rétablissement.

4.3. Remise en état des lieux

De plus, la phase de rétablissement consiste à effectuer la remise en service des activités régulières de l'établissement. Si, à la suite des conséquences de la fuite, des dommages ont été causés à des équipements ou aux installations, il peut s'agir de conserver les éléments de preuve nécessaires à une réclamation jusqu'à ce que l'expert en sinistre de l'assureur ait complété son inspection.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;

- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

Les actions de la liste doivent être appliquées lors de la mise en place de ce plan d'intervention spécifique. Il s'agit d'actions qui ont été placées dans un ordre logique d'intervention. Il est possible que certaines actions doivent être devancées ou retardées afin d'être adaptées à la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.2. Procédure de fermeture d'urgence des valves de gaz propane

La procédure de fermeture d'urgence des valves de gaz propane décrit les étapes à suivre pour interrompre rapidement et en toute sécurité l'alimentation en gaz en cas de fuite ou de situation à risque. Elle vise à prévenir les incidents, protéger les personnes et sécuriser les installations.

Voir les procédures (selon le secteur) en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – FUITE DE GAZ PROPANE

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Colliger les informations relatives à la nature de la fuite gaz (origine, ampleur, type de gaz) sur la fiche d'avis de sinistre interne (voir annexe) .	
2.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants externes : <ul style="list-style-type: none"> - Service de police en composant le 9-9-1-1 - ICG Gaz Propane au 1-800-424-8807 Diffuser l'alerte auprès des intervenants internes : <ul style="list-style-type: none"> - Voir diagramme d'alerte à la Section 3 	
3.	Surveiller des sources d'ignition.	
4.	Établir un périmètre de sécurité.	
5.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
6.	Ventiler les lieux.	
7.	Arrêter l'alimentation en gaz.	
8.	Diffuser l'alerte auprès des membres du Comité des mesures d'urgence (voir diagramme d'alerte à la Section 3).	
9.	Ordonner l'arrêt des systèmes de ventilation et d'aspiration.	
10.	Établir le niveau d'occupation et les activités particulières de l'établissement.	
11.	Effectuer des relevés de concentration de gaz (LII et LSI).	
12.	Effectuer le suivi des requêtes.	
13.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et en informer le CCMU.	
14.	Assurer l'arrimage avec les Services de protection publique.	
15.	Préparer l'organisation à une évacuation préventive, s'il y a lieu.	
16.	Anticiper les conséquences d'une explosion.	
17.	Ordonner la mise en place de la phase de retour à la normale.	
18.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
19.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ PROPANE

LABORATOIRES (CHIMIE, TAB ET BIOLOGIE)

Local H-3090

AVANT TOUT, S'IL S'AGIT D'UNE FUITE :

1. **Faire évacuer les lieux;**
2. **Déclencher l'alarme incendie.**

Si la situation ne présente pas de danger pour l'intervenant.e, finaliser la procédure avec l'équipement requis.

1. À la porte « Est », sur le mur « Nord, il y a une armoire en acier inoxydable;
2. **Ouvrir** la porte de cette armoire;
3. **Fermer les 4 valves** de gaz jusqu'à ce que chaque poignée soit **perpendiculaire** au tuyau où elle est fixée;
4. L'alimentation en gaz peut aussi être coupée en fermant les robinets des deux bonbonnes de propane (200 lb) situées à l'extérieur du côté sud-est de l'aile H au niveau 1000.
5. Contacter un responsable des ressources matérielles (voir le bottin des ressources à la section 15)

PROCÉDURE DE FERMETURE D'URGENCE VALVES D'ALIMENTATION DE GAZ PROPANE

LABORATOIRES TECHNOLOGIE DE GÉNIE CIVIL

Local D-2017

AVANT TOUT, S'IL S'AGIT D'UNE FUITE :

1. **Faire évacuer les lieux;**
2. **Déclencher l'alarme incendie.**

**Si la situation ne présente pas de danger pour l'intervenant.e,
finaliser la procédure avec l'équipement requis.**

1. Au fond du local du côté nord-est, il y a la valve d'entrée du gaz;
2. **Fermer la valve de gaz** jusqu'à ce que la poignée soit **perpendiculaire** au tuyau où elle est fixée.
3. L'alimentation en gaz peut aussi être coupée en fermant le robinet de la bonbonne de propane (100 lb) située à l'extérieur du côté nord-est de l'aile D au niveau du stationnement.
4. Contacter un responsable des ressources matérielles (voir le bottin des ressources à la section 15)

SECTION 9 - G

INONDATION ET REFOULEMENT D'ÉGOÛT

1.	CONTEXTE	3
2.	EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	3
3.	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	3
3.1.	Évaluation de la menace et du risque.....	3
3.2.	Personne qui constate un danger	4
3.3.	Agent de sécurité en devoir	4
3.4.	Coordonnateur des mesures d'urgence.....	5
3.5.	Service de la sûreté	5
3.6.	Employés	6
3.7.	Service technique	6
3.8.	Service des incendies	6
4.	RÉTABLISSEMENT	7
4.1.	Recueil des informations	7
4.2.	Remise en état des lieux	7
4.3.	Mesures palliatives	7
5.	ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	7
6.	UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	8
6.1.	Aide-mémoire	8
6.2.	Procédure d'urgence en cas de dégât d'eau touchant les archives.....	8
	ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	9
	AIDE-MÉMOIRE – REFOULEMENT D'ÉGOUT	11
	PROCÉDURE D'URGENCE - EN CAS DE DÉGÂT D'EAU TOUCHANT LES ARCHIVES	13

1. CONTEXTE

Par l'ampleur de leur infrastructure, les établissements d'enseignement sont dotés d'importants systèmes de distribution d'eau et d'égout.

Il est fréquent de rencontrer des conduites d'eau de fort diamètre qui peuvent accidentellement se rompre et causer des blessures aux personnes mais surtout d'importants dommages aux installations et aux équipements.

Par ailleurs, le refoulement d'égout (pluvial ou sanitaire) représente également un risque avec lequel l'établissement peut être appelé à composer éventuellement.

2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une inondation majeure est signalée.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La coordination de l'application du plan d'intervention est assurée par le coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs assignations à partir du PC.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

3.1. Évaluation de la menace et du risque

Étant donné qu'il est impossible de prévoir à l'avance les bris accidentels d'une conduite d'eau ou un refoulement d'égout, l'évaluation de la menace est plus axée vers l'estimation des conséquences au moment de l'événement.

L'évaluation est effectuée par le Coordonnateur des mesures d'urgence et consiste essentiellement à mesurer le risque selon des critères objectifs tels que :

- Le secteur touché par l'inondation (bibliothèque, laboratoire, etc.);
- La présence d'équipements névralgiques;
- Le risque de réaction avec le système de distribution électrique;

- L'effet d'entraînement sur d'autres systèmes et sous-systèmes;
- L'étendue de l'inondation;
- La durée probable de la remise en état des lieux ou des équipements.

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures de défense et de sécurité qu'il faut déployer afin de contrer les effets de l'inondation sur les occupants et le fonctionnement de l'établissement.

Selon les conséquences anticipées ou réelles sur la clientèle et le fonctionnement de l'établissement, le Coordonnateur des mesures d'urgence juge de la pertinence d'ordonner la mobilisation du Comité de coordination des mesures d'urgence.

3.2. Personne qui constate un danger

De manière spécifique toute personne qui constate une inondation doit sans délai :

Responsable(s)	Actions attendues
Personne qui constate un danger	<ul style="list-style-type: none"> • Éloigner toute personne à proximité du risque; • Aviser le bureau de la Sûreté en composant le « 5-5-5-5 »; • Se tenir éloignée de la zone inondée.

L'application intégrale de ces actions permet d'assurer un minimum de sécurité aux occupants situés à proximité de l'inondation en attendant l'arrivée d'intervenants d'urgence et du responsable des services techniques.

3.3. Agent de sécurité en devoir

Une fois l'appel reçu, l'agent de sécurité doit :

Responsable(s)	Actions attendues
Agent de sécurité en devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Colliger les informations relatives à la nature de l'appel de la fuite lors de sa réception; • Aviser le CMU et spécifier toute situation particulière pouvant avoir une incidence sur le déroulement de l'opération d'urgence; • Sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence, il alerte : <ul style="list-style-type: none"> • Des employés du service technique; • La direction générale; • Les autres membres du CCMU; • Toute autre personne jugée nécessaire.

3.4. Coordonnateur des mesures d'urgence

Les fonctions du Coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> Analyser les conséquences de l'inondation sur les occupants et sur le fonctionnement de l'établissement; Coordonner les premières mesures d'endiguement et de colmatage; Agir à titre de porte-parole officiel auprès de l'officier responsable du Service des incendies, s'il y a lieu; Informar la direction générale de la situation; Évaluer les activités des endroits ou services situés à proximité des lieux; Requérir la présence d'employés des services techniques ou d'un entrepreneur spécialisé (plombiers, électriciens, etc.); Demander la présence d'une équipe de récupération et de pompage de l'eau; Fournir au responsable des communications toute l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse; Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant le déploiement du plan d'intervention inondation; S'il y a lieu, ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation; Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

3.5. Service de la sûreté

Le service de sécurité applique le plan d'intervention inondation en s'assurant qu'aucune personne n'est en danger.

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre au PC une brève description de la situation dès son arrivée sur les lieux (étendue des dommages, particularité des lieux, provenance exacte de la fuite, etc.); Être attentif aux risques d'électrocution ou d'explosion causés par un court circuit; Évacuer toute personne à proximité de la zone inondée; Mettre en place un périmètre de sécurité s'il y a lieu; Participer à la mise en œuvre du plan d'évacuation s'il y a lieu; Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'évolution de la situation; Éloigner les personnes non autorisées du lieu de l'inondation; Informar le PC de tout dommage à des documents essentiels.

3.6. Employés

De manière plus spécifique, si l'inondation affecte son secteur, l'employé doit :

Responsable(s)	Actions attendues
Occupants / employés	<ul style="list-style-type: none"> • Éloigner toute personne à proximité de la fuite; • Suivre les consignes en cas d'urgence; • Coordonner l'évacuation de son secteur tel que prescrit, s'il y a lieu, en suivant les directives émises par le coordonnateur des mesures d'urgence.

3.7. Service technique

Lors d'une inondation, le service technique doit répondre aux demandes du coordonnateur des mesures d'urgence et s'assurer de rendre disponible l'expertise technique nécessaire à l'atténuation des impacts de l'inondation sur l'établissement.

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la disponibilité d'un plombier et d'un électricien; • Interrompre l'alimentation en eau ou en électricité d'un secteur, sur demande du coordonnateur des mesures d'urgence; • Fournir l'information technique sur les différents systèmes de mécanique du bâtiment; • Fournir la main-d'œuvre nécessaire au transport de certains équipements ou de matériel; • Préparer la mise en œuvre d'une équipe visant la restauration des lieux.

3.8. Service des incendies

Le Service des incendies joue un rôle de support lors d'une inondation. L'officier responsable du Service des incendies se rapporte dès son arrivée au poste de commandement, où il reçoit toutes les informations nécessaires.

L'officier responsable du Service des incendies accomplit les tâches suivantes :

Responsable(s)	Actions attendues
Officier responsable du Service des incendies	<ul style="list-style-type: none"> • Procéder au sauvetage des personnes en danger, s'il y a lieu; • Ordonner l'évacuation d'une zone qu'il considère dangereuse; • Demander le niveau d'occupation du secteur touché par l'inondation ainsi que la capacité de mobilisation des occupants; • Fournir la main-d'œuvre nécessaire à la récupération de l'eau jusqu'à l'arrivée des équipes de nettoyage de l'établissement; • Procéder, à l'aide de pompes portatives, au pompage des lieux inondés.

4. RÉTABLISSEMENT

Une fois la source de l'écoulement d'eau arrêtée et dès qu'il n'y a plus de danger, le Coordonnateur des mesures d'urgence ordonne la fin de l'alerte.

4.1. Recueil des informations

La phase de rétablissement se met alors en place. Elle consiste essentiellement à toute l'information sur les circonstances de l'inondation (origine, cause) et à identifier, s'il y a lieu, le ou les auteurs, à rédiger un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi qu'à établir les coûts directs et indirects de l'opération.

4.2. Remise en état des lieux

De plus, la phase de rétablissement consiste à effectuer le nettoyage et la remise en état des lieux. Si l'inondation est d'importance, il peut s'agir également de s'assurer que les lieux sont barricadés jusqu'à ce que l'expert en sinistre ait complété son inspection.

4.3. Mesures palliatives

Il est également envisageable que l'inondation ait touché des services névralgiques et que des sources d'approvisionnement substitutives soient nécessaires (cafétéria, chauffage, électricité, service informatique, etc.). Dans ce cas, le Coordonnateur des mesures d'urgence, en collaboration avec la direction générale, doit veiller à mettre en place les mesures palliatives visant à limiter l'interruption de service.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;

- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

Les actions de la liste doivent être appliquées lors de la mise en place de ce plan d'intervention spécifique. Il s'agit d'actions qui ont été placées dans un ordre logique d'intervention. Il est possible que certaines actions doivent être devancées ou retardées afin d'être adaptées à la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.2. Procédure d'urgence en cas de dégât d'eau touchant les archives

La procédure d'urgence en cas de dégât d'eau touchant les archives décrit les actions immédiates à entreprendre pour protéger, assécher et préserver les documents atteints. Elle vise à limiter les dommages, assurer la sécurité des lieux et favoriser la récupération des archives essentielles.

Voir la procédure d'urgence en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – REFOULEMENT D'ÉGOUT

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Colliger les informations relatives à la nature de la fuite (origine, ampleur) sur la fiche d'avis de sinistre externe (voir annexe) .	
2.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence externes (si nécessaire) : <ul style="list-style-type: none"> - Service de police en composant le 9-9-1-1 - Plomberie Gislain Villeneuve au 418 543-6181 Diffuser l'alerte auprès des intervenants internes : <ul style="list-style-type: none"> - Voir diagramme d'alerte à la Section 3 	
3.	Établir un périmètre de sécurité.	
4.	Coordonner les mesures de colmatage et d'endiguement.	
5.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
6.	Diffuser l'alerte auprès des membres du CCMU (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
7.	Anticiper les réactions chimiques, mécaniques ou électriques.	
8.	S'assurer de l'opération optimale des systèmes de pompage.	
9.	S'assurer de l'opération de protection des équipements.	
10.	Établir le niveau d'occupation et les activités particulières de l'établissement.	
11.	Assurer l'arrimage avec les Services de protection publique.	
12.	Effectuer le suivi des requêtes.	
13.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et en informer le CCMU.	
14.	Préparer l'organisation à une évacuation préventive, s'il y a lieu.	
15.	Ordonner la mise en place de la phase de retour à la normale.	
16.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
17.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

PROCÉDURE D'URGENCE - EN CAS DE DÉGÂT D'EAU TOUCHANT LES ARCHIVES

SERVICE DES ARCHIVES

Local B-6001

AVANT TOUT

1.	Contactez un responsable des ressources matérielles (voir bottin section 15)
2.	Contactez la personne responsable des archives, au poste 1209 ou à la sécurité au poste 2250.

MÉTHODES D'ENTREPOSAGE

1.	Aspirer toute l'eau possible;
2.	Chasser l'humidité par ventilation;
3.	Congeler le plus rapidement possible les boîtes de documents qui ont été mouillés afin d'arrêter la formation de moisissures (utiliser le congélateur de la cafétéria).

Des documents soumis plus de 48 heures à une température de plus de 20°C et à une humidité supérieure à 70% développeront des moisissures abondantes qui les endommageront de façon irrémédiable.

SECTION 9 - H

MENACE À LA BOMBE

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	3
2.1. Volet 1 – La réception d'une menace	4
2.1.1. Par téléphone.....	4
2.1.2. Par lettre	5
2.2. Volet 2 – La coordination	5
2.3. Volet 3 – L'évaluation de la menace et du risque	5
2.4. Volet 4 – Les fonctions et responsabilités.....	6
2.5. Volet 5 - Les types de fouilles sécuritaires.....	6
2.5.1. Fouille intérieure	6
2.5.2. Fouille extérieure	6
2.6. Volet 5 – Les techniques de fouille	6
2.6.1. Fouille d'une pièce	7
2.6.2. Fouille d'un étage	7
2.7. Volet 6 – L'intervention (découverte d'un colis, explosion)	7
2.7.1. Découverte d'un colis suspect	7
2.7.2. Explosion d'un colis suspect.....	8
3. RÉTABLISSEMENT	8
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	8
4.1. Agent de sécurité en devoir	8
4.2. Coordonnateur des mesures d'urgence.....	9
4.3. Service de la sûreté	10
4.4. Service de police	10
4.5. Service des incendies	11
4.6. Service ambulancier	11
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	11
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	12
6.1. Aide-mémoire	12
6.2. Grilles de fouille	12
6.3. Formulaire d'appel à la bombe	13
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	15
AIDE-MÉMOIRE – APPEL À LA BOMBE	17
GRILLE DE FOUILLE - SOMMAIRE.....	19
GRILLE DE FOUILLE - EXTÉRIEUR.....	21
GRILLE DE FOUILLE - INTÉRIEUR.....	23
FORMULAIRE - APPEL À LA BOMBE	25

1. CONTEXTE

Plus souvent qu'autrement, les auteurs d'une menace à la bombe ne cherchent qu'à nuire à la bonne marche de l'établissement visé. Malgré cela, il est important de toujours prendre au sérieux ce genre d'appel.

Le présent plan d'intervention traite de menace à la bombe dans son sens large. La mise en application du plan d'intervention peut être nécessaire à la suite de :

- La réception d'un appel de menace à la bombe;
- La réception d'une lettre de menace;
- La découverte d'un colis suspect.

L'analyse de la vulnérabilité de l'établissement a démontré la pertinence d'un plan d'intervention spécifique compte tenu de la nature de ses activités. Le plan d'intervention ne vise pas à se substituer aux policiers mais bien à s'assurer que toutes les mesures de sécurité sont en place afin de gérer efficacement ce risque, lorsqu'il survient.

2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une menace à la bombe est signalée.

Le plan comprend sept volets :

1. La réception de la menace (téléphone, lettre, colis suspect);
2. La coordination;
3. L'évaluation de la menace et du risque;
4. Les fonctions et les responsabilités;
5. Les types de fouilles sécuritaires;
6. L'intervention (découverte d'un colis, explosion);
7. Le rétablissement.

Lors du déploiement du plan, c'est le Coordonnateur des mesures d'urgence qui est le maître d'œuvre. en collaboration avec le Service de police.

À noter que l'intervention du Service de police se situe à deux niveaux :

1. Une fouille du périmètre extérieur;
2. Une opération de désamorçage d'un engin présumé explosif par une unité d'intervention spécialisée.

Il est peu probable que les policiers effectuent une fouille intérieure de l'établissement compte tenu de leur méconnaissance des lieux.

C'est pourquoi il est impératif que l'établissement soit tout à fait autonome dans le cadre du déploiement de ce plan d'intervention spécifique.

2.1. Volet 1 – La réception d'une menace

2.1.1. Par téléphone

Lorsqu'une personne reçoit une menace à la bombe par téléphone, elle doit :

- Demeurer calme;
- Être polie et courtoise;
- Ne pas interrompre l'appelant;
- Essayer d'obtenir le plus d'informations possible;
- Noter tous les détails (sexe, âge, type de voix, accent...);
- Aviser immédiatement le bureau de la sécurité en composant le « 5-5-5-5 »;
- Ne pas discuter de cet appel avec ses confrères et consœurs de travail afin de ne pas modifier les informations;
- Compléter le formulaire d'appel de menace à la bombe prévu à cet effet (en annexe);

Si elle le peut, elle demande à l'appelant :

- Où avez-vous mis la bombe ?
- Dans combien de temps va-t-elle exploser ?
- Pourquoi avez-vous mis cette bombe ?
- De quel genre de bombe s'agit-il ?

Une fois l'appel terminé il est important de noter les détails suivants à propos de l'appelant :

- Âge;
- Sexe;
- Langue d'usage (anglais, français);
- Message complet (écrire tous les détails);
- Intonation de la voix;
- Type de voix (rauque, accent, nasillarde, etc.);
- Bruits de fond (circulation, machinerie, etc.);
- État physique et psychologique (ivre, drogué, nerveux, calme, etc.);
- Date, heure, durée de l'appel;
- L'appelant semble-t-il connaître les lieux.

2.1.2. Par lettre

Dans le cas où une personne reçoit un message de menace par courrier, elle doit :

- Aviser immédiatement le bureau de la sécurité en composant le « 5-5-5-5 »;
- Ne pas manipuler indûment l'enveloppe et son contenu (conservation de la preuve pour les policiers);
- Suivre les directives émises par le service de la sécurité.

Note : L'agent de sécurité au bureau de la sécurité/accueil doit aviser sans délai le Coordonnateur des mesures d'urgence.

2.2. Volet 2 – La coordination

La coordination et le déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence à partir du poste de commandement situé au bureau de la sécurité/accueil.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs assignations à partir du PC.

Le représentant du Service de police rejoint le PC où il agit à titre de support opérationnel.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le responsable de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

2.3. Volet 3 – L'évaluation de la menace et du risque

L'évaluation de la menace est sous la responsabilité du Coordonnateur des mesures d'urgence en collaboration avec le service de police.

L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :

- Le délai annoncé (raisonnable ou expiré);
- Le destinataire de la menace (corporatif ou personnel);
- Le message précis (message textuel, connaissance des lieux);
- Le motif de la menace (raison réelle ou probable);
- Le climat organisationnel (mécontentement, conflits, période d'examen);
- La découverte ou non d'un colis suspect.

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures de sécurité qu'il faudra déployer.

2.4. Volet 4 – Les fonctions et responsabilités

Voir section 4.

2.5. Volet 5 - Les types de fouilles sécuritaires

Une fois la stratégie de gestion de l'événement établie, le type de fouille doit être transmis aux intervenants d'urgence.

Ainsi donc, le coordonnateur des mesures d'urgence doit choisir parmi les techniques de fouilles suivantes, celle qui correspond le mieux à la situation :

- Ne rien entreprendre, ignorer la menace et le risque (fortement déconseillé);
- Fouiller sans faire évacuer les lieux;
- Faire évacuer les lieux puis entreprendre la fouille;
- Faire à la fois évacuer les lieux et entreprendre la fouille.

À noter que la fouille doit se poursuivre même après avoir fait la découverte d'un premier colis suspect et jusqu'à ce que l'ensemble du bâtiment (intérieur et extérieur) ait été fouillé complètement.

2.5.1. Fouille intérieure

Elle consiste à fouiller tout le bâtiment en débutant par le lieu spécifique de la menace. Les points d'intérêt et les lieux détaillés sont joints sur une grille de fouille.

La fouille intérieure est effectuée par les membres de la brigade d'urgence ou toute autre personne habilitée et nommée par le coordonnateur des mesures d'urgence.

2.5.2. Fouille extérieure

La fouille extérieure est effectuée par le Service de police.

2.6. Volet 5 – Les techniques de fouille

La fouille sécuritaire vise à repérer tout objet insolite (sac, porte-documents, boîte, boîte à lunch) qui ne doit pas se trouver à un endroit particulier.

On doit commencer la fouille par les endroits où « Monsieur tout le monde » peut circuler et, par la suite, s'assurer que les issues sont libres d'accès.

Ne pas oublier que si on trouve un colis suspect, il ne faut pas y toucher et il faut aviser immédiatement le poste de commandement (service de sécurité).

2.6.1. Fouille d'une pièce

La première chose à faire en entrant dans une pièce est de s'arrêter et d'écouter attentivement. On peut ainsi reconnaître les bruits suspects et tenter d'en découvrir la source.

La pièce est divisée en plusieurs secteurs, chaque secteur étant confié à un ou deux chercheurs. Les chercheurs commencent par effectuer un balayage visuel des objets à trois (3) niveaux :

- D'abord au niveau du sol, jusqu'à la hauteur de la ceinture;
- Puis de la ceinture jusqu'à la hauteur de la tête;
- Et finalement, de la tête jusqu'au plafond.

Ce balayage se fait dans le sens des aiguilles d'une montre. Ensuite, en suivant toujours le même ordre, on doit procéder à la fouille matérielle de la pièce.

2.6.2. Fouille d'un étage

La fouille d'un étage doit toujours débiter par la vérification des issues afin de s'assurer qu'elles soient libres et sécuritaires.

La fouille doit être effectuée dans le sens des aiguilles d'une montre et en suivant la grille de fouille du secteur assigné.

2.7. Volet 6 – L'intervention (découverte d'un colis, explosion)

2.7.1. Découverte d'un colis suspect

Lors de la découverte d'un colis suspect, les consignes suivantes doivent être suivies :

- Ne pas toucher ni déplacer le colis;
- Informer le bureau de la sécurité de la localisation exacte du colis ainsi que des circonstances de la découverte, au numéro « 5-5-5-5 »;
- Compartimenter l'endroit en fermant les portes;
- Si le colis apparaît être plus qu'un colis suspect, évacuer le secteur immédiat dans un rayon de 30 mètres;
- Tenter de trouver le propriétaire du colis (il peut s'agir d'un oubli);
- S'assurer que personne n'accédera au lieu où le colis suspect a été découvert.

2.7.2. Explosion d'un colis suspect

Si, par malheur, un colis suspect explose, les principes d'intervention suivants s'appliquent :

- Donner préséance aux manœuvres de sauvetage et de secours aux victimes plutôt qu'à l'intervention incendie;
- Activer les directives en cas d'incendie;
- Dans la mesure du possible, poursuivre les recherches pour repérer d'autres objets suspects;
- Appliquer les mesures d'évacuation décrites dans le plan d'intervention évacuation.

3. RÉTABLISSEMENT

Une fois la fouille complétée et si aucun colis suspect n'a été retrouvé, et si les lieux ont été jugés sécuritaires par le coordonnateur des mesures d'urgence, ce dernier doit ordonner la fin de l'alerte.

La phase de rétablissement se met alors en place.

Elle consiste essentiellement à recueillir tous les éléments nécessaires à l'identification du ou des auteurs, à la rédaction d'un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi qu'à l'établissement des coûts directs et indirects de l'événement.

Toutefois s'il y a eu explosion, les lieux doivent être préservés afin de relever tous les éléments de preuves nécessaires à l'identification de l'auteur.

Il est alors possible que des services ou secteurs de l'établissement soient interdits. Le Coordonnateur des mesures d'urgence doit alors mettre en place un système substitutif de fourniture de services ou de biens, le cas échéant.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

4.1. Agent de sécurité en devoir

Responsable(s)	Actions attendues
Agent de sécurité en devoir	<ul style="list-style-type: none">• Colliger l'information relative à la nature de l'appel lors de sa réception;• Cesser toutes communications bidirectionnelles sans fil (radios portatives, téléphones cellulaires);• Alerter le Service de police au numéro « 9-9-1-1 ».• S'assurer que le témoin principal soit à la disposition du Service de police.

Responsable(s)	Actions attendues
	<ul style="list-style-type: none"> • Alerter et mobiliser le Coordonnateur des mesures d'urgence au poste de commandement; • Sur demande du Coordonnateur des mesures d'urgence, il alerte : <ul style="list-style-type: none"> • La direction générale; • Les autres membres du CCMU; • Toute autre personne jugée nécessaire.

4.2. Coordonnateur des mesures d'urgence

Les fonctions du Coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Désigner et prioriser les secteurs de fouilles; • Coordonner les activités de recherche et de fouille; • Agir à titre de porte-parole officiel auprès de l'officier responsable du Service de police présent au poste de commandement; • S'assurer qu'aucun commentaire n'est fait aux médias et qu'aucun message alarmant n'est transmis aux occupants de l'établissement par les personnes assignées aux fouilles; • Informer la direction générale de la situation; • Établir le niveau d'occupation et de mobilité des occupants présents dans l'établissement; • Évaluer les activités (spectacle, location de salle, etc.); • Fournir au responsable des communications l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse; • Demander la présence du Service des incendies advenant la découverte d'un colis suspect; • Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant l'opération de recherches; • S'il y a lieu, ordonner l'évacuation d'un secteur de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation; • Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

4.3. Service de la sûreté

Lors d'un appel de menace à la bombe, les membres du service de sécurité sont appelés à accomplir principalement les fouilles sécuritaires des lieux.

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Effectuer les recherches selon les grilles de fouilles prescrites; • Remarquer un colis dont ils ne peuvent expliquer la provenance ou le propriétaire; • Informer le PC de toute situation particulière pouvant avoir une incidence sur le déroulement de l'opération d'urgence; • Ne véhiculer aucun message alarmant; • Communiquer leur position au poste de commandement à toutes les 15 minutes; • Retourner au poste de commandement une fois que la fouille d'un secteur est terminée; • Mettre en place un périmètre de sécurité s'il y a lieu; • Participer à la mise en œuvre du plan d'évacuation s'il y a lieu; • S'assurer que les issues sont libres d'accès.

4.4. Service de police

Le rôle du Service de police varie selon l'évolution de la menace. Toutefois, de manière plus spécifique, il s'agit de :

Responsable(s)	Actions attendues
Service de police	<ul style="list-style-type: none"> • Déléguer un officier responsable au poste de commandement pour toute la durée de l'événement; • Effectuer la fouille sécuritaire du périmètre extérieur et une fois complétée, en informer le poste de commandement; • Requérir l'équipe de désamorçage lors de la découverte d'un engin présumé explosif; • Requérir la présence du service des incendies lors de la découverte d'un engin présumé explosif; • Enquêter sur les circonstances de la menace et en rechercher l'auteur; • Protéger la scène de crime jusqu'à l'arrivée des enquêteurs; • Collaborer à l'établissement des périmètres de sécurité internes et externes; • Diriger la circulation aux abords de l'établissement.

Une menace à la bombe étant un acte criminel, il appartient donc au Service de police de protéger la scène où un colis a été découvert.

Note : Il n'est pas de la responsabilité du Service de police d'assurer les fouilles intérieures de l'établissement en raison du fait que règle générale, ceux-ci ne connaissent pas les lieux. Cette responsabilité incombe donc à l'établissement.

C'est pourquoi ces derniers n'effectueront que la fouille du périmètre extérieur et qu'ils assureront une présence au poste de commandement.

4.5. Service des incendies

Le Service des incendies n'a pas à jouer un rôle prédominant lors d'une menace à la bombe. Toutefois sa présence est requise lors de la découverte d'un colis suspect.

Responsable(s)	Actions attendues
Officier responsable du Service des incendies	<ul style="list-style-type: none">• Demeurer à l'extérieur du bâtiment et se tenir prêt à intervenir.• Se rapporter au poste de commandement à son arrivée pour recevoir toutes les informations nécessaires

4.6. Service ambulancier

À la demande de l'officier commandant du Service de police, le Service ambulancier se présente sur les lieux. Un responsable est alors assigné au poste de commandement.

Responsable(s)	Actions attendues
Service ambulancier	<ul style="list-style-type: none">• Anticiper les besoins en transport advenant une évacuation des lieux.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;

- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

Les actions de la liste doivent être appliquées lors de la mise en place de ce plan d'intervention spécifique. Il s'agit d'actions qui ont été placées dans un ordre logique d'intervention. Il est possible que certaines actions doivent être devancées ou retardées afin d'être adaptées à la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.2. Grilles de fouille

La grille de fouille est un outil de référence permettant de planifier et de consigner la recherche d'un objet suspect lors d'une menace à la bombe. Elle assure une couverture méthodique des zones à inspecter, facilite la coordination des équipes et garantit la traçabilité des vérifications effectuées.

Voir la grille de fouille en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.3. Formulaire d'appel à la bombe

Le formulaire d'appel à la bombe sert à consigner rapidement et avec précision les renseignements fournis par un appelant lors d'une menace à la bombe. Il permet de recueillir les détails essentiels pour faciliter l'évaluation de la menace, orienter l'intervention et soutenir les autorités dans leur enquête.

Voir le formulaire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – APPEL À LA BOMBE

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Colliger l'information relative à la menace sur le formulaire « Appel à la bombe » en annexe.	
2.	Interrompre toute communication par radios émetteurs-récepteurs.	
3.	Évaluer la menace et le risque.	
4.	Diffuser l'alerte auprès du Service de police en composant le 9-9-1-1 et auprès des intervenants internes (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
5.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
6.	Diffuser l'alerte auprès des membres du CCMU (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
7.	Établir le niveau d'occupation et des activités particulières.	
8.	Déterminer la stratégie de gestion de l'événement.	
9.	Déterminer les secteurs de fouille (voir Grille de fouille en annexe).	
10.	Assurer un suivi sur les opérations de fouille (15 min.).	
11.	Prioriser les secteurs de fouille.	
12.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et informer la Direction générale.	
13.	Assurer un arrimage avec le Service de police.	
14.	S'assurer du libre accès aux issues.	
15.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
16.	Dresser un périmètre de sécurité s'il y a lieu.	
17.	Ordonner une évacuation préventive s'il y a lieu.	
18.	Anticiper les conséquences d'une évacuation.	
19.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

FORMULAIRE - APPEL À LA BOMBE

INSTRUCTIONS – DURANT L'APPEL...

Restez calme • Soyez poli • Écoutez avec attention • N'interrompez pas votre interlocuteur

Nom de la personne qui reçoit l'appel :

Heure :

Date :

Identité de la personne qui menace :

SEXE	COMPORTEMENT	VOIX	ÉLOCUTION	
<input type="checkbox"/> Masculin	<input type="checkbox"/> Calme	<input type="checkbox"/> Incohérent	<input type="checkbox"/> Forte / puissante	<input type="checkbox"/> Rapide
<input type="checkbox"/> Féminin	<input type="checkbox"/> Correct	<input type="checkbox"/> Décidé	<input type="checkbox"/> Faible / douce	<input type="checkbox"/> Lente
<input type="checkbox"/> Inconnu	<input type="checkbox"/> En colère	<input type="checkbox"/> Facultés affaiblies	<input type="checkbox"/> Aigue	<input type="checkbox"/> Distincte
	<input type="checkbox"/> Rieur	<input type="checkbox"/> Nerveux	<input type="checkbox"/> Profonde	<input type="checkbox"/> Indistincte
ÂGE (APPROX.) _____	<input type="checkbox"/> Logique	<input type="checkbox"/> Hésitant	<input type="checkbox"/> Rauque	<input type="checkbox"/> Bégayante
	<input type="checkbox"/> Illogique	<input type="checkbox"/> Sérieux	<input type="checkbox"/> Agréable	<input type="checkbox"/> Accent particulier
<input type="checkbox"/> Adulte	<input type="checkbox"/> Grande émotivité	<input type="checkbox"/> Agressif	<input type="checkbox"/> Chuchotée	<input type="checkbox"/> Déformée
<input type="checkbox"/> Adolescent	<input type="checkbox"/> Pressé	<input type="checkbox"/> Détendu	<input type="checkbox"/> Monotone	<input type="checkbox"/> Saccadée
	<input type="checkbox"/> Indifférent	<input type="checkbox"/> Autre : _____	<input type="checkbox"/> Autre : _____	<input type="checkbox"/> Autre : _____
	<input type="checkbox"/> Cohérent			

PROVENANCE DE L'APPEL	BRUITS DE FOND		
<input type="checkbox"/> De la localité	<input type="checkbox"/> Mach. usine	<input type="checkbox"/> Atmos. de fête	<input type="checkbox"/> Musique
<input type="checkbox"/> Interurbain	<input type="checkbox"/> Bruits mêlés	<input type="checkbox"/> Circulation de rue	<input type="checkbox"/> Aucun bruit
<input type="checkbox"/> Cabine téléphonique	<input type="checkbox"/> Train	<input type="checkbox"/> Animaux	<input type="checkbox"/> Mach. de bureau
<input type="checkbox"/> Interne (du même édifice)	<input type="checkbox"/> Avion	<input type="checkbox"/> Psychiatrie	<input type="checkbox"/> Bruits de voix

Renseignements sur la bombe :

PRÉTEXTEZ DES DIFFICULTÉS D'AUDITION, FAITES PARLER VOTRE INTERLOCUTEUR, SI VOUS SENTEZ QU'IL EST DISPOSÉ À PARLER D'AVANTAGE, POSEZ-LUI LES QUESTIONS SUIVANTES :

- Quand la bombe explosera-t-elle? (heure exacte) _____
- Combien reste-t-il de temps? _____
- Où est-elle placée? _____
- Quelle sorte de bombe? _____
- Comment se fait-il que vous en sachiez autant sur cette bombe? _____
- S'il y a des gens dans l'édifice, avertissez votre interlocuteur que l'explosion pourrait en blesser et tuer plusieurs.
- Par la description qu'il fait de l'endroit où est située la bombe, l'interlocuteur semble-t-il connaître l'édifice?

Informations complétées par : _____

SUITE AU VERSO...

SECTION 9 - I

PÉNURIE OU CONTAMINATION D'EAU POTABLE

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	3
2.1. Volet 1 – La coordination de l'opération.....	3
2.2. Volet 2 – L'évaluation de la menace et du risque	4
2.2.1. Mesures d'atténuation	4
2.2.2. Lieux d'assignation des distributeurs d'eau potable	5
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5
3.1. Personne qui constate un danger	5
3.2. Agent de sécurité en devoir	6
3.3. Coordonnateur des mesures d'urgence.....	6
3.4. Service de la sûreté	6
3.5. Employés	7
3.6. Service technique	7
4. RÉTABLISSEMENT	7
4.1. Analyse de la qualité de l'eau	7
4.2. Recueil des informations	8
4.3. Remise en service des activités.....	8
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	8
6. OUTILS SPÉCIFIQUES	9
6.1. Aide-mémoire	9
6.2. Affiche « Avis d'eau non potable ».....	9
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	11
AIDE-MÉMOIRE – PÉNURIE OU CONTAMINATION D'EAU POTABLE.....	13
AFFICHE « AVIS D'EAU NON POTABLE »	15

1. CONTEXTE

L'eau est un élément essentiel à la survie de l'individu.

De plus, l'eau est essentielle à la lutte contre les incendies, au fonctionnement de certains équipements de laboratoire, à la cafétéria, au système de chauffage, au service de la salubrité, etc.

2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Il est envisageable que la pénurie d'eau soit le résultat de la rupture d'une conduite maîtresse. Dans ce cas, le plan d'intervention spécifique à l'inondation s'applique en concordance avec le présent plan de contamination ou pénurie d'eau potable.

Il est entendu qu'une pénurie d'eau n'empêchera pas la tenue des classes pour un établissement de niveau collégial. Toutefois, des mesures doivent être prises pour palier à une pénurie ou une contamination d'eau prolongée.

Le plan d'intervention doit être mis en œuvre lorsqu'une pénurie ou une contamination de l'eau survient ou est anticipée.

Le plan comprend quatre volets :

1. La coordination;
2. Évaluation de la menace et du risque;
3. Les fonctions et les responsabilités;
4. Le rétablissement.

2.1. Volet 1 – La coordination de l'opération

La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention spécifique reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

2.2. Volet 2 – L'évaluation de la menace et du risque

Devant l'impossibilité de prévoir à l'avance l'interruption ou la contamination de l'eau potable, à moins que la ville ou le service technique annonce une interruption pour fin d'entretien du réseau, l'évaluation doit être axée vers ses conséquences plutôt que vers l'évaluation de la menace elle-même.

Dans certaines circonstances, il est possible de prévoir une diminution du débit ou une interruption lors de travaux sur le réseau de distribution.

Une évaluation est effectuée par le Coordonnateur des mesures d'urgence.

L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :

- S'agit-il d'une contamination ou d'une interruption;
- Durée probable de l'interruption du service;
- Mesures visant l'hygiène personnelle;
- Quantité d'eau nécessaire pour le fonctionnement de pièces d'équipements;
- Perturbation des différents services;
- Quantité d'eau pour la cafétéria.

S'il y a interruption prolongée, on estime qu'il faut au minimum environ 1 000 litres d'eau dans les huit premières heures (1 bouteille de 500 ml par personne, pour la clientèle).

2.2.1. Mesures d'atténuation

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type d'actions qu'il faut déployer afin d'atténuer les effets de la pénurie.

Plus spécifiquement, il est envisageable que les actions suivantes doivent être appliquées :

- Diffuser un avis de non-consommation si l'eau est contaminée;
- Fermer les fontaines;
- Diffuser des affiches d'avis de non-consommation de l'eau;
- Envisager les impacts sur la cafétéria;
- Diminuer la consommation;
- Commander de l'eau potable auprès des fournisseurs d'eau embouteillée;
- Installer des tuyaux d'incendie sur des réseaux de distribution externes à l'établissement;
- Installer des toilettes chimiques à l'extérieur pour les employés et la clientèle;
- Établir des points de dépôt des bouteilles et des points de recharge.

3.2. Agent de sécurité en devoir

Les fonctions du coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Agent de sécurité en devoir	<ul style="list-style-type: none"> • Informer la direction générale; • Demander un bilan des impacts sur les services; • Requérir la présence d'employés du service technique (plombier, etc.); • Demander un rapport de situation de l'impact de la panne sur les services névralgiques (cafétéria, centrale thermique, etc.); • Vérifier auprès des autorités, la possibilité d'établir un raccord sur un autre circuit de distribution de la ville; • Adresser ses demandes d'assistance immédiate au service technique; • S'enquérir auprès de la ville, de la durée probable de la panne; • Mettre sur pied un service de distribution d'eau embouteillée; • Envisager le raccordement à un camion citerne pour l'alimentation des bouilloires; • Envisager la décontamination du réseau de distribution de l'eau; • Fournir au responsable des communications, l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse; • Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

3.3. Coordonnateur des mesures d'urgence

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • À VENIR.

3.4. Service de la sûreté

Lors d'une pénurie ou d'une contamination d'eau, l'intervention du Service de la sûreté consistera à :

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Instaurer une patrouille continue de surveillance dans tout le bâtiment lors d'une pénurie; • Participer à la distribution des contenants d'eau; • Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'impact de la panne sur les services.

3.5. Employés

De manière plus spécifique, lorsqu'une contamination ou une pénurie d'eau affecte son secteur, l'employé doit :

Responsable(s)	Actions attendues
Occupants / employés	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer que chaque employé applique le plan de rationnement;• Suivre les consignes en cas d'urgence;• Assurer le respect de l'interdiction de consommer l'eau du robinet.

3.6. Service technique

Lors d'une pénurie ou d'une contamination d'eau, le service technique doit s'assurer que toutes les mesures correctives visant à rétablir la situation sont déployées.

Dans le cas d'une pénurie ou d'une contamination d'eau, ce dernier doit :

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none">• S'assurer de la présence de plombiers;• Vérifier l'origine de la pénurie (bris de tuyau interne, sur le terrain de l'établissement ou sur le circuit de distribution de la ville);• S'il y a rupture interne, appliquer le plan d'intervention en cas d'inondation ;• Assurer la fermeture de toutes les fontaines.

4. RÉTABLISSEMENT

Une fois la distribution d'eau rétablie et les activités normales de tous les services sont reprises, le Coordonnateur des mesures d'urgence ordonnera la fin de l'alerte.

Tous les services de l'établissement doivent purger le réseau de distribution en faisant couler l'eau durant 30 minutes.

4.1. Analyse de la qualité de l'eau

Le Coordonnateur des mesures d'urgence doit demander une analyse de la qualité de l'eau avant d'autoriser la consommation à nouveau. L'autorisation de consommer l'eau à nouveau est émise seulement lorsque les paramètres chimiques et microbiologiques répondent aux normes en vigueur.

4.2. Recueil des informations

La phase de rétablissement consiste également à recueillir toute l'information disponible pour l'établissement des circonstances de la contamination ou de la pénurie (cause, problèmes techniques rencontrés, etc.).

La rédaction d'un rapport complet sur les circonstances entourant l'événement ainsi que l'établissement des coûts directs et indirects de l'opération font également partie du rétablissement.

4.3. Remise en service des activités

De plus, la phase rétablissement consiste à effectuer la remise en service des activités régulières de l'établissement.

Il est également envisageable que la pénurie d'eau ait touché ou contaminé des installations névralgiques. Dans ce contexte, des sources d'approvisionnement substitutives sont nécessaires.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement ;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés ;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire ;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident ;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants ;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes ;
- Recueillir le maximum d'information ;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

Les actions de la liste doivent être appliquées lors de la mise en place de ce plan d'intervention spécifique. Il s'agit d'actions qui ont été placées dans un ordre logique d'intervention. Il est possible que certaines actions doivent être devancées ou retardées afin d'être adaptées à la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

6.2. Affiche « Avis d'eau non potable »

L'affiche « Avis d'eau non potable » est un outil de communication visuelle utilisé pour signaler rapidement une pénurie ou une contamination de l'eau potable. Elle vise à informer et à protéger les occupants en interdisant la consommation de l'eau jusqu'à la levée de l'avis.

Voir le modèle d'affiche en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – PÉNURIE OU CONTAMINATION D'EAU POTABLE

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence internes (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
2.	Analyser la situation et les impacts à court, moyen et long terme.	
3.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049), si nécessaire.	
4.	Établir le niveau d'occupation et le bilan des impacts sur les activités particulières de l'établissement.	
5.	Commander l'eau embouteillée.	
6.	Diffuser l'avis d'interdiction de consommer.	
7.	Condamner les fontaines et apposer des affiches d'interdiction de consommer (voir affiche en annexe).	
8.	Distribuer les bouteilles d'eau à la cafétéria.	
9.	Évaluer les impacts sur la cafétéria.	
10.	Assurer l'arrimage avec les Services de protection publique.	
11.	Effectuer le suivi des requêtes.	
12.	Surveiller les effets d'entraînement lors du retour de l'eau.	
13.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
14.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

MESURES D'URGENCE

AVIS EAU NON POTABLE

ATTENTION!

**NE PAS CONSOMMER L'EAU
PROVENANT DE CE ROBINET.**

**ELLE EST ACTUELLEMENT IMPROPRE
À LA CONSOMMATION.**

S.V.P.

**UTILISEZ L'EAU EMBOUTEILLÉS
MISE À VOTRE DISPOSITION.**

LE : _____

La direction des infrastructures

SECTION 9 - J

PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT

1. CONTEXTE	3
1.1. Terminologie de la météorologie.....	3
1.2. Tornade – Échelle de Fujita	5
2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	5
2.1. Phase 1 - Veille et intervention préventive.....	5
2.2. Phase 2 - Mesures palliatives	6
2.2.1. Considérations	6
2.3. Phase 3 - Rétablissement.....	6
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	7
3.1. Évaluation de la menace et du risque.....	7
3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence.....	8
3.3. Service de la sûreté	9
3.4. Service technique	9
4. RÉTABLISSEMENT	10
4.1. Plan de redressement.....	10
4.2. Sources d'approvisionnement substitutives	10
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	10
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	11
6.1. Aide-mémoire	11
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	13
AIDE-MÉMOIRE – PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT.....	15

1. CONTEXTE

Les conditions climatiques extrêmes susceptibles de créer une situation d'urgence sont :

- les orages violents ;
- les fortes pluies ;
- les averses de grêlons ;
- les tempêtes de vent
- les tempêtes de neige et de verglas ;
- les tornades.

Ces conditions ont souvent comme conséquence d'endommager des services publics tels que l'électricité et le téléphone, ou d'empêcher le personnel d'entrer au travail.

D'autres types de sinistre, comme les tremblements de terre, peuvent affecter les installations. Ces sinistres ont des impacts importants sur les infrastructures telles une interruption de l'eau potable, une fuite de gaz ou une atteinte à la structure.

Dans ce contexte, nous privilégions une approche d'intervention sur les conséquences plutôt que sur l'événement.

Peu importe la nature du sinistre, l'établissement est susceptible d'être coupé du monde extérieur.

Dans la majorité des cas, la clientèle sera renvoyée chez elle. Toutefois, l'organisation doit se préparer à faire face à des situations qui ne permettent pas à la clientèle et au personnel de quitter l'établissement.

1.1. Terminologie de la météorologie

Phénomène	Avertissement
Avertissement d'orage violent	Il s'est formé un orage violent engendrant un ou plusieurs de ces éléments : pluie intense, vents destructeurs, grêlons d'au moins 20 mm de diamètre ou intenses éclairs. De violents orages peuvent aussi provoquer des tornades. L'avertissement signale le mouvement et l'évolution prévus. Si vous êtes dans la zone spécifiée, abritez-vous à l'intérieur.
Avertissement de blizzard	Neige ou poudrerie élevée, accompagnée de vents froids et d'une visibilité réduite à moins d'un kilomètre pendant au moins quatre heures.
Avertissement de froideur de vent	Basses températures combinées à du vent, engendrant un temps dangereux pour les activités humaines. Il est recommandé de demeurer à l'intérieur.

Phénomène	Avertissement
Avertissement de gel	La température de l'air tombera à près de 0° Celsius ou au- dessous pendant la saison allant du 15 octobre au 15 mai.
Avertissement de grosse chute de neige	Chutes de neige d'au moins 15 cm en 12 heures ou moins.
Avertissement de grosse chute de pluie	Grosse pluie ou pluie prolongée pouvant causer des inondations locales ou étendues (50 mm de pluie en 12 heures ou moins ou 80 mm de pluie en moins de 24 heures).
Avertissement de pluie verglaçante	Chaussée glissante pour marcher et conduire, dégâts éventuels aux arbres et aux fils suspendus dans les airs, car la pluie gèle au contact d'une surface, en formant une couche de glace.
Avertissement de tempête d'hiver	Au moins deux phénomènes d'hiver justifient un avertissement (vent et neige; pluie verglaçante suivie d'une forte chute de neige, etc.).
Avertissement de tornade	La zone spécifiée est aux prises avec une ou plusieurs tornades. L'avertissement donne le mouvement, l'évolution et la durée prévus. Si vous êtes dans le sillage de la tornade, prenez des précautions de toute urgence. Si vous êtes près de la zone spécifiée dans l'avertissement, faites preuve de vigilance. D'autres tornades ou de gros orages pourraient se former.
Avertissement de vent	Vents soufflant d'une façon soutenue à au moins 60 km/h ou des vents soufflant par rafales à au moins 90 km/h pendant au moins une heure.
Avis de vague de froid	Les températures tombent de 20° Celsius ou plus en moins de 18 heures. S'habiller chaudement et écouter la prévision météorologique avant de s'aventurer à l'extérieur.
L'avertissement météorologique	Présence d'un temps rigoureux ou forte probabilité d'un temps dangereux. On peut diffuser moins d'une heure à l'avance des avertissements d'orages violents ou de tornades. On peut diffuser d'autres avertissements météorologiques six à douze heures à l'avance.
L'avis météorologique	Temps effectif ou prévu qui peut causer des désagréments ou des préoccupations d'ordre général, sans constituer une menace assez grave pour justifier un avertissement. L'avis peut aussi servir si les conditions semblent devenir propices à un temps rigoureux quand la situation n'est pas assez tranchée ou qu'elle est trop éloignée dans le temps pour justifier un avertissement.
La veille météorologique	Conditions propices à l'apparition d'un temps rigoureux. Écouter les veilles actualisées et, le cas échéant, les avertissements météorologiques.
Veille d'orage violent	Conditions propices à l'apparition de violents orages accompagnés de gros grêlons, de grosse pluie, d'intenses éclairs ou de vents destructeurs dans les zones et aux périodes spécifiées dans la veille.
Veille de tornade	Temps propice à la formation de tornades dans les zones et aux périodes spécifiées dans la veille. Se préparer à s'abriter, de préférence au niveau inférieur d'un bâtiment solidement construit.

1.2. Tornade – Échelle de Fujita

Échelle	Vitesse (km/h)	Domages
F0	64-115	Légers (antennes brisées, arbres déracinés)
F1	116-179	Moyens (toits partiellement arrachés)
F2	180-251	Considérables (toits arrachés, chalets et granges renversés)
F3	252-330	Élevés (étages supérieurs des maisons détruites, pierres tombales renversées, automobiles déplacées)
F4	331-416	Dévastateurs (maisons détruites, automobiles projetés sur de grandes distances)
F5	417 +	Catastrophe (destruction totale)

2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Le plan d'intervention d'isolement doit être mis en œuvre lorsqu'une veille ou une alerte météorologique est émise par Environnement Canada ou lorsqu'un service d'utilités publiques essentiel est perturbé ou interrompu pour une période indéterminée.

Le plan comprend trois phases :

1. Veille et intervention préventive;
2. Mesures palliatives;
3. Rétablissement.

2.1. Phase 1 - Veille et intervention préventive

La phase de veille et d'intervention préventive est la période qui précède la perte de service qui isole l'établissement.

C'est durant cette période que la direction assure une surveillance des conditions climatiques qui pourraient affecter l'établissement. Si des indices permettent de croire qu'un sinistre affectera l'établissement, les mesures de prévention sont mises en place afin de limiter les impacts du sinistre sur l'organisation.

Durant la phase de veille, le Coordonnateur des mesures d'urgence surveille les alertes météo ou toute forme de sinistre possible.

Il analyse les faits et détermine les conséquences probables de l'événement sur l'organisation.

Il est à l'affût de toute veille ou alerte météo d'Environnement Canada (pluie abondante, tempête de neige, vent violent, grêle, verglas, tornade).

2.2. Phase 2 - Mesures palliatives

Les mesures palliatives sont les mesures et les actions que l'établissement met en place à la suite d'un sinistre afin de continuer à offrir les services essentiels au fonctionnement de l'établissement. Durant cette phase, la direction de l'établissement met en place une série de mesures qui permettent de continuer à offrir les services essentiels au fonctionnement de l'établissement :

- Eau potable
- Téléphonie
- Électricité
- Chauffage

2.2.1. Considérations

De façon plus spécifique, lors d'un isolement, certaines activités de l'établissement doivent être réorganisées.

Le principe de gestion « Juste à temps » dans certains services permet de réduire les inventaires au minimum. Toutefois, lorsqu'un sinistre affecte l'établissement et qu'il est impossible d'accéder à l'extérieur de l'établissement, la gestion « Juste à temps » rend ainsi l'établissement plus vulnérable.

Il est donc important pour les gestionnaires des différents services de s'assurer que, lors d'un isolement, les activités suivantes soient entreprises :

Responsable(s)	Actions attendues
Gestionnaires des différents services	<ul style="list-style-type: none">• Établir un rationnement immédiat de tous les biens essentiels, tels que nourriture, etc.;• Réorganiser les repas en fonction du nombre réel de personnes et d'usagers dans l'établissement;• Réorganiser les horaires de travail selon un horaire de 12 heures de travail / 12 heures de repos obligatoire pour tous avec le personnel en place si celui-ci ne peut être remplacé;• Instaurer un contrôle d'accès obligatoire de toutes les personnes qui entrent dans l'établissement.

2.3. Phase 3 - Rétablissement

Le rétablissement est la période qui suit le sinistre et qui vise à restaurer les services perturbés ou interrompus dans leur état initial.

Il est à noter que les mesures palliatives et la période de rétablissement sont des actions simultanées.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

3.1. Évaluation de la menace et du risque

L'évaluation de la menace est sous la responsabilité du Coordonnateur des mesures d'urgence et consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :

- La durée probable de l'événement;
- Les conséquences sur les infrastructures;
- Le moment du jour et de la semaine;
- La disponibilité des ressources;
- L'expérience antérieure vécue face à ce type de temps violent;
- La capacité de mobilisation et de réponse.

Les conséquences appréhendées d'un épisode de temps violent sont :

- Panne électrique;
- Dommages aux réseaux téléphoniques;
- Arbres brisés;
- Fuite de gaz propane;
- Incendie;
- Circulation automobile difficile;
- Refoulement d'égout;
- Inondation;
- Panne interne du système téléphonique;
- Bris de vitre;
- Porte endommagée;
- Blessures par objets volant au vent;
- Accident dans les stationnements impliquant des véhicules;
- Blessure par chute (verglas);
- Dommages à la structure.

Au terme de l'analyse, une décision est prise quant au type de mesures de défense et de sécurité qu'il faut déployer afin de contrer les effets sur les occupants et le fonctionnement de l'établissement.

Selon les conséquences anticipées ou réelles sur la clientèle et le fonctionnement de l'organisation, le coordonnateur des mesures d'urgence juge de la pertinence d'ordonner le déclenchement, en partie ou en totalité, des mesures en cas d'urgence et la mobilisation du comité de coordination des mesures d'urgence.

Par la suite, il détermine les mesures préventives pouvant être prises avant que l'événement ne se concrétise.

Parmi les mesures préventives envisageables, mentionnons :

- Diffuser un préavis au sein de l'établissement;
- Annuler ou reporter des activités en plein air prévues;
- Déplacer ou protéger certains biens qui risqueraient d'être endommagés;
- Dresser la liste des employés névralgiques et identifier leur lieu de résidence;
- Procéder à la location préventive d'équipements spécialisés (pompe, génératrice, machinerie lourde, etc.);
- Maintenir en permanence une équipe de déneigement;
- Maintenir en devoir un électricien et un plombier;
- Maintenir ouverte la cafétéria;
- Anticiper l'hébergement d'employés et d'étudiants ne pouvant quitter l'établissement;
- Évaluer les impacts de l'absence de plusieurs employés ne pouvant se présenter au travail;
- Maintenir en service le secrétariat de l'établissement;
- Prévoir des moyens de communication interne et externe substitutifs;
- S'assurer que les voies de circulation demeurent carrossables; Surveiller constamment le niveau des égouts pluviaux;
- Ériger une digue afin d'éviter d'être inondé par un refoulement d'égout;
- Préparer et faire diffuser des bulletins d'information destinés à l'intention des employés et de la communauté étudiante;
- Prévoir un plan d'action sur les activités qui devront être entreprises dans les heures qui suivent;
- Acheminer des équipes d'intervention dans les endroits touchés par le sinistre.

3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence

Les fonctions du coordonnateur des mesures d'urgence consistent principalement à coordonner le déploiement du plan d'isolement.

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> Analyser la situation et établir un plan d'action stratégique; Coordonner les premières mesures de défense; Alerter la direction générale; Fournir au responsable des communications l'information nécessaire pour l'établissement d'un point de presse; Anticiper les besoins d'intervention advenant la réception d'un autre appel d'urgence pendant le déploiement du plan d'intervention isolement; Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

3.3. Service de la sûreté

Les fonctions du service de sécurité consistent principalement à réaliser l'application du plan d'intervention en effectuant de fréquentes patrouilles.

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre sans délai au poste de commandement une brève description de la situation; Patrouiller activement tout le territoire de l'établissement afin de déceler rapidement des dommages causés par le temps violent; Évacuer toutes les personnes à proximité d'un risque particulier; Mettre en place un périmètre de sécurité s'il y a lieu; Communiquer régulièrement avec le poste de commandement afin de faire connaître l'évolution de la situation; Diriger la circulation.

3.4. Service technique

Lors d'un épisode de temps violent ou d'isolement, les tâches du service technique consistent principalement à s'assurer du meilleur fonctionnement possible des équipements mécaniques de l'établissement.

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none"> S'assurer de la présence d'employés spécialisés pendant toute la durée de l'événement; S'assurer de disposer de tous les équipements spécialisés afin d'être en mesure de répondre aux conséquences; Évaluer les dommages aux infrastructures, aux services; Établir un plan de remise en état des équipements endommagés; Veiller à la remise en état des équipements et des lieux endommagés.

4. RÉTABLISSEMENT

On définit la phase de rétablissement comme la période suivant la phase de l'intervention d'urgence. Durant cette période, l'établissement dresse le plan de redressement afin de favoriser le retour à la vie normale le plus rapidement possible.

4.1. Plan de redressement

- Procéder au nettoyage des lieux;
- Voir à ce que toutes les voies de circulation soient dégagées;
- Rétablir les services publics (électricité, téléphone, etc.);
- Inspecter les endroits touchés par le sinistre de manière à s'assurer qu'ils sont sécuritaires;
- Procéder à l'évaluation des dommages et préparer les réclamations pour l'assureur;
- Tenir une session de rétroaction sur le déroulement de l'opération;
- Estimer les actions qui devront être entreprises au cours des semaines à venir.

4.2. Sources d'approvisionnement substitutives

Il est également envisageable que le sinistre ait touché des services névralgiques et que des sources d'approvisionnement substitutives soient nécessaires (cafétéria, chauffage, électricité, etc.).

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;

- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

L'aide-mémoire est destiné à l'usage du Coordonnateur des mesures d'urgence. Les actions suivantes sont présentées selon un ordre logique d'intervention. Toutefois, elles peuvent être devancées ou retardées suivant la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence internes (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3) et externes.	
2.	Analyser la situation et les impacts réels et anticipés.	
3.	Diffuser l'alerte auprès de la Direction générale.	
4.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
5.	Assurer la surveillance du groupe électrogène.	
6.	Établir le bilan des impacts sur les activités.	
7.	Établir le niveau d'occupation de l'établissement.	
8.	Choisir les mesures palliatives.	
9.	Ordonner un rationnement des ressources.	
10.	Réorganiser les horaires de travail (quart de 12 heures).	
11.	Évaluer les dommages à la structure.	
12.	Anticiper les besoins de transport.	
13.	Assurer l'arrimage avec les Services de protection publique.	
14.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et informer le CCMU.	
15.	Évaluer les conditions atmosphériques.	
16.	Évaluer les besoins en énergie électrique et en télécommunication.	
17.	Effectuer le suivi des requêtes.	
18.	Surveiller les effets d'entraînement.	
19.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
20.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

SECTION 9 - K

MALADIES INFECTIEUSES ET PANDÉMIE

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	3
2.1. Volet 1 – La coordination	3
2.2. Volet 2 – L'évaluation de la menace et du risque	3
2.2.1. Mesures d'atténuation	3
2.2.2. Maintien de l'accès à l'eau et à l'hygiène	3
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS	4
3.1. Personne qui constate un danger	4
3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence	4
3.2.1. Coordination de l'opération	4
3.2.2. Évaluation de la menace et du risque	4
3.2.3. Conséquences appréhendées	4
3.2.4. Responsabilités	5
3.3. Service de la sûreté	5
3.4. Employés	6
3.5. Service technique	6
4. RÉTABLISSEMENT	6
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	7
6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	8
6.1. Aide-mémoire	8
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	9
AIDE-MÉMOIRE – MALADIES INFECTIEUSES ET PANDÉMIE	11

1. CONTEXTE

Cette section présente les risques liés à la propagation d'une maladie infectieuse ou d'une pandémie pouvant affecter la communauté collégiale. Elle précise les objectifs du plan, soit protéger la santé des personnes, maintenir les services essentiels et assurer la continuité des activités dans un contexte d'épidémie ou de pandémie.

2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Le plan spécifique d'intervention est déclenché lorsqu'une menace liée à une maladie infectieuse ou à une pandémie est confirmée ou susceptible d'affecter le collège.

Le plan comprend quatre volets :

1. La coordination;
2. L'évaluation de la menace et du risque;
3. Les fonctions et les responsabilités;
4. Le rétablissement.

2.1. Volet 1 – La coordination

Cette première étape consiste à décrire la structure de coordination mise en place lors d'une situation épidémique : activation du comité de coordination, communication avec les autorités de santé publique et diffusion des directives internes.

2.2. Volet 2 – L'évaluation de la menace et du risque

Cette étape consiste à présenter les critères d'évaluation (taux d'absentéisme, niveau d'alerte de santé publique, présence de cas confirmés, etc.) et les seuils de déclenchement des mesures.

2.2.1. Mesures d'atténuation

Énumérer les mesures préventives et de contrôle : hygiène des mains, étiquette respiratoire, port d'équipement de protection individuelle, nettoyage accru des surfaces, télétravail, distanciation, etc.

2.2.2. Maintien de l'accès à l'eau et à l'hygiène

Déterminer les lieux d'assignation des distributeurs de savon, de désinfectant pour les mains et des affiches de prévention.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

3.1. Personne qui constate un danger

Signaler immédiatement tout cas suspect ou toute situation pouvant poser un risque pour la santé collective.

3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence

3.2.1. Coordination de l'opération

La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence, qui dirige les opérations à partir du poste de commandement ou du lieu désigné par la direction.

Toutes les personnes impliquées dans l'application du plan reçoivent leurs instructions et assignations à partir de ce poste.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

3.2.2. Évaluation de la menace et du risque

L'évaluation de la menace est réalisée par le Coordonnateur des mesures d'urgence en collaboration avec la Direction générale et les autorités de santé publique.

Elle consiste à mesurer le risque en fonction de critères tels que :

- Le nombre de cas déclarés ou suspects ;
- Le taux d'absentéisme du personnel et des étudiants ;
- Le niveau d'alerte émis par les autorités sanitaires ;
- La capacité du collège à maintenir ses activités essentielles.

3.2.3. Conséquences appréhendées

Les conséquences possibles d'une éclosion ou d'une pandémie peuvent inclure :

- Hausse marquée de l'absentéisme ;
- Fermeture partielle ou totale de certains services ;
- Perturbation des communications ou des chaînes d'approvisionnement ;
- Accroissement des besoins en nettoyage et désinfection ;
- Pression accrue sur les ressources humaines et matérielles ;
- Besoin d'un soutien psychologique accru pour le personnel et les étudiants.

3.2.4. Responsabilités

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Activer le plan d'intervention spécifique et établir le poste de commandement ; • Coordonner la réponse institutionnelle avec la Direction générale et la Santé publique ; • Diffuser les directives officielles à l'ensemble du personnel et des étudiants; • Assurer la continuité des services essentiels ; • Superviser les mesures de prévention, de nettoyage et de désinfection ; • Évaluer les besoins en équipement de protection et en matériel sanitaire ; • Gérer les communications internes et externes liées à la situation ; • Tenir un registre des décisions et des actions entreprises ; • Planifier le retour progressif à la normale lorsque la situation est maîtrisée.

3.3. Service de la sûreté

L'agent de sécurité en devoir assure la première réponse lors d'un signalement lié à une maladie infectieuse ou à une situation épidémique. Il applique les directives émises par le Coordonnateur des mesures d'urgence et soutient la logistique des opérations sur le terrain.

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none"> • Informer immédiatement le Coordonnateur des mesures d'urgence de toute situation inhabituelle ou potentiellement à risque ; • Contrôler l'accès aux zones concernées ; • Assister à la mise en place des mesures de confinement ou de désinfection ; • Appuyer la distribution du matériel de protection (masques, gants, désinfectant, etc.) ; • Participer à la communication des consignes auprès du personnel et des usagers ; • Documenter les interventions réalisées et signaler tout incident.

3.4. Employés

Responsable(s)	Actions attendues
Employés	<ul style="list-style-type: none"> • Respecter les consignes sanitaires émises par le collège et les autorités de santé publique ; • Aviser leur supérieur immédiat de tout symptôme ou exposition connue ; • Appliquer les mesures d'hygiène et de prévention sur leur lieu de travail ; • Favoriser le télétravail lorsque requis ; • Participer à la diffusion d'une information juste et vérifiée auprès des collègues et étudiants.

3.5. Service technique

Le Service technique est responsable du maintien des conditions sanitaires et de la fonctionnalité des infrastructures pendant la durée de la situation. Il soutient les activités de désinfection, de ventilation et de logistique matérielle nécessaires au contrôle du risque.

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la désinfection accrue des locaux et des surfaces fréquemment touchées ; • Vérifier le bon fonctionnement des systèmes de ventilation et d'approvisionnement en eau ; • Veiller à la disponibilité du matériel sanitaire (savon, désinfectant, essuie-mains, masques, etc.) ; • Collaborer à l'installation de signalisation et d'affiches préventives ; • Soutenir le Coordonnateur des mesures d'urgence dans la mise en place des mesures d'atténuation.

4. RÉTABLISSEMENT

La phase de rétablissement consiste à recueillir toute l'information disponible sur l'impact de la situation épidémique ou pandémique sur l'établissement, incluant l'absentéisme, la propagation de la maladie et les perturbations des services.

Il est primordial que le Coordonnateur des mesures d'urgence établisse, si possible, un contact avec le personnel et les étudiants affectés afin de leur offrir un soutien approprié, individuel ou collectif, et de diffuser un compte-rendu de l'événement. Il est également prévisible que certains employés ou étudiants souhaitent s'absenter temporairement pour se protéger ou rejoindre leur famille.

La rédaction d'un rapport complet, l'analyse des mesures appliquées et l'évaluation des impacts directs et indirects sur les opérations font partie intégrante du rétablissement.

De plus, cette phase comprend la remise en service progressive des activités normales du collège, avec la vérification que les locaux, les équipements et les systèmes essentiels respectent les normes sanitaires. Les actions suivantes font partie intégrante de la phase de rétablissement :

- Procéder à la désinfection et au nettoyage approfondi des locaux et des surfaces touchées ;
- Vérifier que tous les espaces de circulation et zones communes sont sécuritaires et dégagés ;
- Rétablir les services essentiels (eau, électricité, ventilation, communication) ;
- Inspecter les zones de l'établissement ayant été affectées pour s'assurer qu'elles sont sécuritaires et conformes aux directives sanitaires.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de la situation épidémique ou pandémique, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la Direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement et son impact sur le collège;
- Identifier les points positifs de la réponse et ceux nécessitant des améliorations ;
- Modifier le plan d'intervention spécifique, si nécessaire ;
- Identifier les adaptations possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque de récurrence ;
- Répondre aux questions des différents intervenants ;
- Évaluer la qualité des communications et de la collaboration avec les partenaires internes et externes ;
- Recueillir le maximum d'information sur la gestion de l'événement ;
- Émettre des recommandations pour renforcer la préparation future.

Il est également important que les personnes impliquées ou affectées par l'événement puissent recevoir un soutien psychologique. Cette démarche, inspirée du « débriefing post-traumatique », vise deux objectifs :

1. Favoriser l'intégration de l'expérience pour aider les personnes touchées à retrouver rapidement un bien-être acceptable ;
2. Identifier à temps celles nécessitant un accompagnement spécialisé et les orienter vers les ressources appropriées.

6. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

6.1. Aide-mémoire

L'aide-mémoire est destiné à l'usage du Coordonnateur des mesures d'urgence. Les actions suivantes sont présentées selon un ordre logique d'intervention. Toutefois, elles peuvent être devancées ou retardées suivant la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – MALADIES INFECTIEUSES ET PANDÉMIE

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Diffuser l'alerte auprès des autorités de santé publique et des partenaires gouvernementaux concernés.	
2.	Informar la direction générale et activer le Centre de coordination des mesures d'urgence (CCMU).	
3.	Évaluer la situation avec les autorités sanitaires : niveau de risque, type d'agent infectieux, zones ou groupes touchés.	
4.	Déterminer les mesures immédiates à appliquer (isolement, télétravail, fermeture partielle, suspension d'activités).	
5.	Mettre en place le poste de commandement au besoin (Sûreté – H-1049) ou en mode virtuel.	
6.	Assurer la diffusion rapide des consignes de prévention et d'hygiène à la communauté collégiale.	
7.	Coordonner la distribution des équipements de protection individuelle (masques, gants, désinfectant, etc.).	
8.	Évaluer les impacts sur les activités pédagogiques, administratives et de soutien.	
9.	Prioriser les services essentiels et planifier les mesures de continuité.	
10.	Collaborer avec le Service des ressources humaines pour la gestion des absences et le soutien au personnel.	
11.	Assurer la mise à jour régulière des communications internes et externes (site web, courriels, affichage).	
12.	Vérifier la conformité des lieux (ventilation, nettoyage, désinfection des surfaces).	
13.	Suivre l'évolution de la situation en lien avec les autorités sanitaires et ajuster les mesures.	
14.	Tenir un bilan régulier des actions (toutes les 24 h ou selon la gravité de la situation).	
15.	Évaluer les besoins en approvisionnement (matériel sanitaire, eau, produits de nettoyage).	
16.	Recueillir les informations sur les employés ou étudiants atteints pour fins de suivi confidentiel.	
17.	Assurer le soutien psychologique et le bien-être des employés et des étudiants.	
18.	Préparer la phase de rétablissement : reprise graduelle des activités et mise à jour du plan.	
19.	Clore l'opération d'urgence et produire un rapport post-événement.	

SECTION 9 - L

TREMBLEMENT DE TERRE

1. CONTEXTE	3
2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION	3
2.1. Phase 1 - L'organisation et la mobilisation des secours et l'état de situation	3
2.2. Phase 2 - L'intervention visant la sécurité des occupants	4
2.3. Phase 3 - L'organisation des services aux victimes	4
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS	4
3.1. Consignes à suivre	4
3.1.1. Si vous êtes à l'intérieur :	4
3.1.2. Si vous êtes à l'extérieur :	5
3.1.3. Après le tremblement de terre :	5
3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence.....	5
3.2.1. Coordination de l'opération.....	5
3.2.2. Évaluation de la menace et du risque.....	5
3.2.3. Conséquences appréhendées.....	6
3.2.4. Responsabilités.....	6
3.3. Service de la sûreté	7
3.4. Service technique	7
4. RÉTABLISSEMENT	7
5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT	8
6. INTENSITÉ, MAGNITUDE ET ÉCHELLE DE RICHTER	9
7. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES	10
7.1. Aide-mémoire	10
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES	11
AIDE-MÉMOIRE – TREMBLEMENT DE TERRE	13

1. CONTEXTE

Le tremblement de terre est l'un des pires cataclysmes naturels. Il ne présente pas de signes précurseurs. Contrairement aux ouragans, aux inondations et aux tempêtes hivernales, il n'est pas possible d'établir une « menace » ou un « avis » de tremblement de terre.

La science ne permet pas encore de prédire la localisation et la date d'un tremblement de terre dévastateur.

La planification des actions doit tenir compte de dommages matériels et physiques, de l'interruption des services essentiels, des blessés, etc.

Il faut également prévoir, qu'après un événement majeur, on ne peut probablement pas compter sur l'aide extérieure pendant un certain temps.

C'est donc dans cette perspective que le présent plan d'intervention spécifique doit être considéré.

2. EXÉCUTION DU PLAN SPÉCIFIQUE D'INTERVENTION

Il est réaliste de prévoir que l'ensemble du bâtiment serait rapidement évacué en cas de tremblement de terre majeur.

Le plan d'intervention lors d'un tremblement de terre comprend trois phases distinctes :

1. L'organisation et la mobilisation des secours et l'état de situation ;
2. L'intervention visant la sécurité des occupants ;
3. L'organisation des services aux sinistrés.

2.1. Phase 1 - L'organisation et la mobilisation des secours et l'état de situation

Cette première étape consiste à diffuser l'alerte au sein de l'établissement et à mobiliser les ressources internes.

Il est envisageable que les Services de protection publique ne puissent être en mesure d'intervenir auprès de l'établissement avant plusieurs heures.

C'est à cette étape que l'on dresse le bilan de situation et que l'on fait l'inventaire des ressources disponibles (humaines, matérielles).

On évalue également la sécurité de l'immeuble.

2.2. Phase 2 - L'intervention visant la sécurité des occupants

Une fois les ressources organisées, cette étape consiste à mettre en place les mesures de sauvetage et de décarcération des personnes emprisonnées dans les décombres.

Il s'agit également d'évaluer les risques d'effondrement, de fuite de gaz, d'électrocution ou de tout autre risque susceptible de mettre en péril la sécurité des sinistrés et des sauveteurs.

2.3. Phase 3 - L'organisation des services aux victimes

L'organisation des services aux victimes consiste à subvenir aux quatre besoins fondamentaux de l'être humain soit l'organisation de l'hébergement, la mise sur pied de mesures d'hygiène, la distribution de nourriture et d'eau, les opérations pour retrouver ou rassurer les siens.

Il s'agit également d'identifier les lieux destinés à l'usage des services mentionnés précédemment et d'établir le décompte et l'identité des personnes présentes.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

3.1. Consignes à suivre

Pour toute personne présente dans l'établissement lors d'un tremblement de terre:

Peu importe où vous vous trouvez au moment où le tremblement de terre commence, abritez-vous immédiatement et restez au même endroit jusqu'à ce que les secousses cessent.

3.1.1. Si vous êtes à l'intérieur :

- Restez-y;
- Ne vous précipitez pas dehors;
- Abritez-vous sous une table, un bureau ou sous un autre meuble solide et agrippez-vous- y;
- Si vous vous trouvez dans un corridor, mettez-vous en position accroupie le long d'un mur intérieur;
- Protégez votre tête et votre visage;
- Éloignez-vous des fenêtres, des cloisons de verre, des miroirs, des bibliothèques, des meubles en hauteur, des appareils d'éclairage.

3.1.2. Si vous êtes à l'extérieur :

- Restez-y;
- Essayez de vous diriger vers un endroit sûr, loin des fenêtres, des édifices, des fils électriques ou des poteaux téléphoniques.

3.1.3. Après le tremblement de terre :

- Restez calme et si vous êtes indemne, prenez en charge d'autres personnes dans le besoin;
- En cas de blessure, administrez les premiers soins si vous avez la formation de secouriste, sinon avisez les secours d'urgence;
- N'utilisez pas le téléphone, à moins d'avoir à signaler une extrême urgence;
- Si possible, dirigez-vous vers les points de rassemblement désignés lors d'une évacuation générale de l'établissement;
- Attendez calmement les instructions du coordonnateur des mesures d'urgence.

3.2. Coordonnateur des mesures d'urgence

3.2.1. Coordination de l'opération

La coordination du déploiement du plan d'intervention est assurée par le Coordonnateur des mesures d'urgence qui dirige les opérations à partir du poste de commandement.

Toutes les personnes impliquées dans le déploiement du plan d'intervention spécifique reçoivent leurs assignations à partir du poste de commandement.

Note : En l'absence ou en attendant le Coordonnateur des mesures d'urgence, c'est le Régisseur de l'entretien qui accomplit les tâches de celui-ci.

3.2.2. Évaluation de la menace et du risque

L'évaluation de la menace est sous la responsabilité du coordonnateur des mesures d'urgence en collaboration avec la direction générale.

L'évaluation consiste essentiellement à mesurer le risque en fonction de critères objectifs tels que :

- La possibilité d'une secousse secondaire;
- Les conséquences sur les infrastructures;
- Le moment du jour et de la semaine;
- La capacité de mobilisation et de réponse.

3.2.3. Conséquences appréhendées

Les conséquences appréhendées au terme de la secousse sismique sont de manière succincte :

- Panne électrique
- Dommages au réseau téléphonique
- Fuite de gaz
- Incendie
- Voies de circulation entravées
- Refoulement d'égout
- Inondation
- Bris de vitre
- Plusieurs personnes blessées
- Personnes emprisonnées dans l'ascenseur et sous les décombres
- Dommages à la structure
- Incapacité d'obtenir du carburant (diesel, essence)

3.2.4. Responsabilités

Responsable(s)	Actions attendues
Coordonnateur des mesures d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Analyser la situation; • Établir le poste de commandement; • Ordonner l'évacuation de l'édifice en appliquant les directives énoncées dans le plan d'évacuation; • Coordonner l'opération de secours aux victimes ou aux blessés; • Fournir les informations, les outils et les équipements requis par la situation, à l'équipe d'intervention; • Alerter la direction générale de la situation; • Établir le niveau d'occupation et des activités de l'établissement; • Faire inspecter le bâtiment, etc.; • Indiquer l'emplacement des abris ou points de rassemblement ainsi que les plus sûrs chemins d'évacuation vers ceux-ci; • Prévoir des alimentations auxiliaires et du matériel de réserve pour les services critiques tels l'éclairage et les communications; • Prévoir une source d'énergie de réserve indépendante pour les équipements vitaux et essentiels; • Envisager que les occupants pourraient rester 72 heures sur le site. Prévoir le ravitaillement en conséquence; • Communiquer avec les services municipaux d'urgence pour les aviser de la situation et demande de l'assistance; • S'assurer du ravitaillement nécessaire pour héberger les occupants pendant une période minimale de 72 heures; • Ordonner la fin de l'alerte et la reprise normale des activités.

Dans les instants qui suivent le tremblement de terre, le Coordonnateur des mesures d'urgence s'assure du décompte des occupants et identifie les absents et les blessés.

3.3. Service de la sûreté

Les fonctions des membres du service de sécurité consistent à mettre en application le plan d'intervention.

Responsable(s)	Actions attendues
Membres du Service de la sûreté	<ul style="list-style-type: none">• Transmettre au poste de commandement un bref résumé de la situation au fur et à mesure que progresse leur fouille des lieux;• Effectuer le sauvetage des victimes;• Intervenir selon les directives du coordonnateur des mesures d'urgence;• Participer à la mise en œuvre du plan d'évacuation;• Dresser un premier périmètre de sécurité.

3.4. Service technique

Lors d'un tremblement de terre et une fois que la vie des occupants n'est plus en danger, le service technique doit évaluer les conséquences du tremblement de terre sur l'établissement.

Responsable(s)	Actions attendues
Service des ressources matérielles	<ul style="list-style-type: none">• Vérifier l'état des bâtiments;• S'assurer qu'il n'y a pas d'incendie ni de danger de feu;• Détecter les fuites de matières dangereuses et les contenir au besoin;• Détecter les fuites de gaz et isoler les conduites au besoin;• Débrancher l'alimentation électrique si nécessaire, etc.

Par la suite, il doit prendre toutes les mesures de rétablissement qui s'imposent pour que l'installation reprenne son fonctionnement normal.

4. RÉTABLISSEMENT

La phase de rétablissement consiste essentiellement à recueillir toute l'information disponible sur les impacts que le tremblement de terre a eu sur l'établissement.

Il est également primordial que le coordonnateur des mesures d'urgence établisse si possible, un contact avec les employés victimes ainsi qu'avec les premiers intervenants afin de leur offrir une intervention post-traumatique (compte-rendu de l'évènement) individuelle ou collective. De plus, il est prévisible que les employés désireront quitter les lieux pour se diriger vers leur famille.

La rédaction d'un rapport complet et l'analyse des circonstances entourant l'événement ainsi que l'établissement des coûts directs et indirects de l'opération font également partie du rétablissement.

De plus, la phase de rétablissement consiste à effectuer la remise en service des activités régulières de l'organisation.

À la suite d'un tremblement de terre, il se peut que des dommages aient été causés à certains équipements ou aux installations. Dans ce cas, il s'agit de conserver les éléments de preuves nécessaires à une réclamation jusqu'à ce que l'expert en sinistre de l'assureur ait complété son inspection.

Il est également envisageable que le tremblement de terre ait touché des équipements ou des installations névralgiques. Dans le cas où ces équipements sont devenus inopérants à la suite de l'événement, des sources d'approvisionnement substitutives doivent être envisagées.

Par ailleurs, les actions suivantes font partie intégrante de la phase rétablissement :

- Procéder au nettoyage des lieux;
- Voir à ce que toutes les voies de circulation soient dégagées;
- Rétablir les services publics (téléphone, électricité, gaz, aqueduc, etc.);
- Inspecter les endroits touchés par le sinistre afin de s'assurer qu'ils sont sécuritaires.

5. ÉVALUATION POST-ÉVÉNEMENT

Au terme de l'événement, une rencontre d'évaluation doit être organisée par la direction de l'établissement, en collaboration avec toutes les personnes ayant participé au déploiement du plan d'intervention.

Les objectifs de cette rencontre consistent essentiellement à :

- Déterminer les circonstances exactes de l'événement;
- Identifier les éléments positifs de la réponse et ceux qui devront être modifiés;
- Modifier le plan d'intervention, si nécessaire;
- Identifier les modifications possibles au fonctionnement de l'établissement pour limiter le risque d'un tel incident;
- Répondre aux interrogations des différents intervenants;
- Évaluer la qualité des relations avec les différents partenaires internes et externes;
- Recueillir le maximum d'information;
- Émettre des recommandations.

Lors d'un tel événement, il est important que les personnes impliquées ou témoins de l'incident puissent recevoir de l'aide.

En psychologie, cette démarche se nomme le « débriefing post-traumatique ». Elle consiste à faire le bilan psychologique d'un événement stressant (par exemple un accident, une catastrophe) tout juste après l'événement.

Cette démarche vise deux objectifs. D'une part, elle favorise le processus d'intégration du traumatisme pour aider la personne touchée à retrouver le plus rapidement possible une qualité de vie acceptable et, d'autre part, elle vise à déceler à temps les personnes qui nécessiteraient un soutien thérapeutique et les référer à un spécialiste.

6. INTENSITÉ, MAGNITUDE ET ÉCHELLE DE RICHTER

Magnitude	Description et dommages
1 à 3	Enregistré sur les sismographes locaux, généralement non ressenti
3 à 4	Souvent ressenti, aucun dommage
5	Largement ressenti, dommages mineurs près de l'épicentre
6	Dommages aux édifices et autres structures mal construits dans un rayon de quelques dizaines de km
7	Séisme « majeur » causant des dommages importants jusqu'à environ 100 km (magnitude des séismes récents de Kobe (Japon) et de la Californie).
8	« Grand » séisme, beaucoup de dommages et de pertes de vie dans une région s'étendant sur plusieurs centaines de km (San Francisco 1906, Îles de la Reine Charlotte en 1949).
9	Séisme « géant » (rare), dommages importants dans une région s'étendant sur plusieurs milliers de km (Chili 1960, Alaska 1964, et Côte ouest de la Colombie-Britannique, États de Washington et d'Orégon, 1700).

L'échelle de Richter est une logarithmique de base 10, ce qui signifie qu'une augmentation d'une unité sur l'échelle de Richter représente des amplitudes 10 fois plus grandes.

Les ondes sismiques d'un séisme de magnitude 6 ont une amplitude dix fois plus grande que les ondes d'un séisme de magnitude 5. Toutefois, en termes d'énergie libérée, un séisme de magnitude 6 libère environ 31 fois plus d'énergie qu'un séisme de magnitude 5.

L'intensité d'un séisme varie beaucoup selon la distance du séisme, la nature du sol et d'autres facteurs. On utilise l'échelle modifiée des intensités de Mercalli pour décrire les effets des séismes.

7. UTILISATION DES OUTILS SPÉCIFIQUES

7.1. Aide-mémoire

L'aide-mémoire est destiné à l'usage du Coordonnateur des mesures d'urgence. Les actions suivantes sont présentées selon un ordre logique d'intervention. Toutefois, elles peuvent être devancées ou retardées suivant la situation.

Voir l'aide-mémoire en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

AIDE-MÉMOIRE – TREMBLEMENT DE TERRE

#	PRINCIPALES ÉTAPES D'INTERVENTION	FAIT ✓
1.	Diffuser l'alerte auprès des intervenants d'urgence externes : - Service de police en composant le 9-9-1-1 Diffuser l'alerte auprès des intervenants internes : - Voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3	
2.	Procéder au sauvetage des occupants, dénombrer les blessés et les victimes, organiser les secours.	
3.	Analyser la situation et les impacts à court, moyen et long terme.	
4.	Diffuser l'alerte auprès des membres du CCMU (voir <i>Diagramme d'alerte</i> à la Section 3).	
5.	Établir le poste de commandement au bureau de la Sûreté (H-1049).	
6.	Établir le bilan des impacts sur les activités.	
7.	Établir le niveau d'occupation de l'établissement.	
8.	Choisir les mesures palliatives, identifier les zones dangereuses et interdire l'accès.	
9.	S'assurer qu'il n'y ait pas d'incendie ni de danger d'incendie.	
10.	Détecter les fuites de gaz ou de matières dangereuses.	
11.	Évaluer les dommages à la structure et s'assurer de la sécurité des installations.	
12.	Anticiper les besoins de transport.	
13.	Assurer l'arrimage avec les Services de protection publique.	
14.	Dresser un bilan périodique (30 min.) et informer le CCMU.	
15.	Évaluer les besoins en énergie électrique et en télécommunication.	
16.	Effectuer le suivi des requêtes.	
17.	Surveiller les effets d'entraînement et les risques de secousses sismiques secondaires.	
18.	Fournir l'information relative à l'événement au responsable des communications.	
19.	Mettre fin à l'opération d'urgence.	

SECTION 9 – M (SRI)

INTRODUCTION – GUIDE OPÉRATIONNEL

SUIVI DES MODIFICATIONS	3
EXERCICE DE TABLE – VALIDATION DU DOCUMENT	3
1. CONTEXTE	5
1.1. Objectif de ce plan de reprise informatique	5
1.2. Portée et scénarios	5
1.2.1. Scénario 1 - Destruction du CTI	5
1.2.2. Scénario 2 – Cyberincident.....	6
1.2.3. Scénario 3 - Indisponibilité d'un fournisseur infonuagique	6
2. CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME TI DE L'ORGANISATION.....	6
3. DÉROULEMENT D'UNE REPRIS INFORMATIQUE	7
3.1. Scénario 1 – Sinistre du CTI (incendie / inondation).....	7
3.2. Scénario 2 – Cyberattaque sur les systèmes d'information	7
3.3. Scénario 3 – Indisponibilité d'un fournisseur infonuagique	8
4. INFORMATIONS TRANSVERSES	8
4.1. Acronymes utilisés dans ce document.....	8
4.2. Coordination du plan de reprise.....	8
4.2.1. Responsabilités du Coordonnateur de reprise	9
4.2.2. Outils et ressources	9
4.2.3. Localisation de la documentation	10
4.2.4. Localisation de l'équipe de reprise	10
4.2.5. Temps de travail de l'équipe de reprise.....	10
4.3. Activation du CCMU	11
4.4. Communication de crise	11
4.5. Activation du comité de crise opérationnel (CCO)	11
4.6. Mobilisation des spécialistes.....	12
4.6.1. Liste des coordonnées des spécialistes	12
4.7. Responsables des systèmes d'affaires.....	13
4.7.1. Liste des coordonnées des responsables des systèmes d'affaires	13
4.8. Responsables de données	13
4.8.1. Liste des coordonnées des responsables de données	14
4.9. Cégeps ou sociétés de services pour du renfort.....	14
4.10. Coordonnées de la firme de forensique.....	14
4.11. Coordonnées des parties prenantes essentielles	15
4.12. Entreprises de récupération de données	16

1. CONTEXTE

Dans notre contexte, assurer la continuité des activités éducatives et administratives est une priorité absolue. Nos systèmes informatiques constituent l'ossature de l'enseignement et de la gestion, en facilitant l'accès aux ressources pédagogiques et administratives pour les étudiants comme pour le personnel.

En cas de défaillance ou de dégradation de l'infrastructure informatique, la capacité à restaurer rapidement et efficacement ces systèmes critiques devient déterminante. Cela exige une compréhension fine de notre environnement technologique, une planification rigoureuse, ainsi qu'une préparation opérationnelle solide.

Notre objectif : Minimiser toute interruption, afin de garantir que les activités puissent se poursuivre avec le moins de perturbations possible et que chacun – étudiants comme employés – dispose des outils nécessaires pour remplir ses fonctions dans les meilleures conditions.

1.1. Objectif de ce plan de reprise informatique

Ce plan a pour objectif de définir une méthode structurée permettant la restauration rapide et efficace de nos systèmes informatiques critiques en cas de dommage partiel ou total à notre infrastructure centrale. Il vise à réduire au minimum l'impact sur les activités essentielles, à accélérer la reprise des opérations, et à optimiser la gestion des ressources tout au long de la réponse et du rétablissement.

Par ailleurs, ce plan propose une stratégie complète pour la reconstruction sécurisée de notre environnement informatique à la suite d'une cyberattaque.

1.2. Portée et scénarios

Ce plan encadre la reprise rapide des opérations TI, notamment la remise en service des serveurs web, des applications métiers et des bases de données critiques. Il couvre les scénarios suivants.

1.2.1. Scénario 1 - Destruction du CTI

Sinistre physique affectant le Centre de Traitement de l'Information (CTI), entraînant la perte partielle ou totale des équipements hébergés.

1.2.2. Scénario 2 – Cyberincident

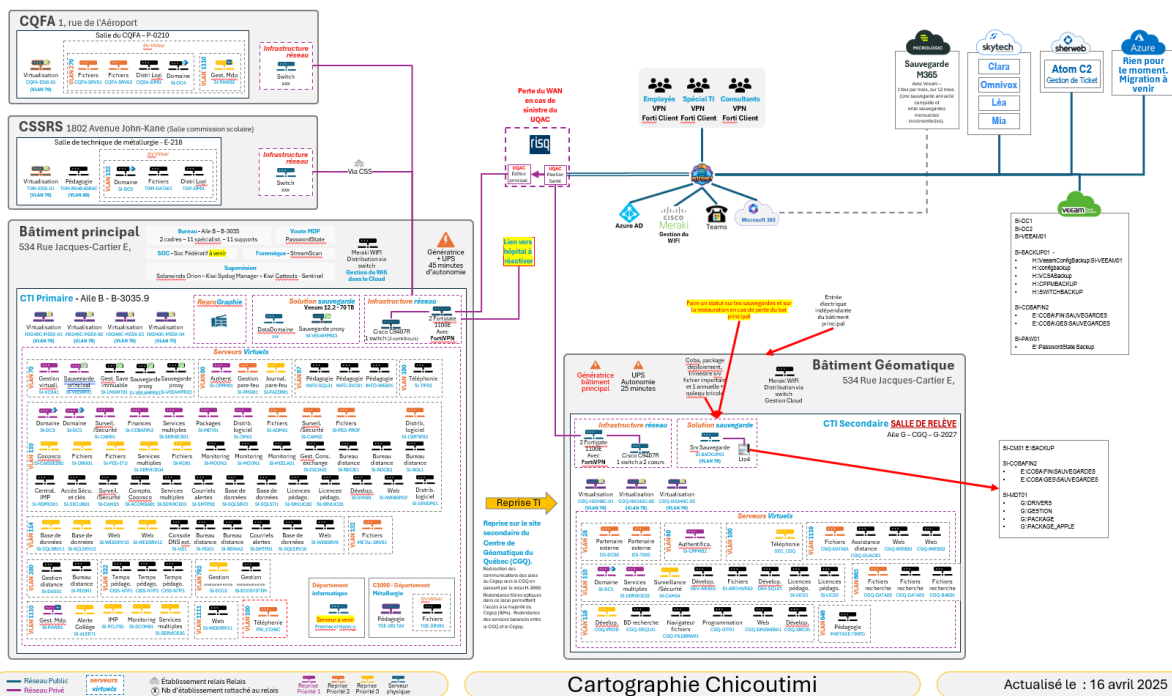
Attaque de type rançongiciel provoquant le chiffrement et l'inaccessibilité des données.

1.2.3. Scénario 3 - Indisponibilité d'un fournisseur infonuagique

Interruption prolongée des services essentiels fournis par des partenaires tels que Microsoft ou Skytech.

2. CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME TI DE L'ORGANISATION

Vous trouverez ci-dessous une cartographie à haut niveau de l'écosystème des environnements TI, incluant les parties prenantes essentielles à l'organisation ainsi que celles potentiellement impactées par une indisponibilité des services informatiques.



NOTE : Voir version plus grande en annexe.

3. DÉROULEMENT D'UNE REPRISE INFORMATIQUE

La reprise des systèmes d'information varie en fonction du type de crise rencontrée. Chaque scénario nécessite une feuille de route spécifique adaptée à la nature de l'incident, à son impact et aux ressources disponibles. Les feuilles de route présentées ci-dessous décrivent les étapes clés à suivre pour chaque situation, en assurant une gestion structurée et efficace.

3.1. Scénario 1 – Sinistre du CTI (incendie / inondation)

Dans le cas d'un sinistre physique ayant détruit partiellement ou totalement le Centre de Traitement de l'Information (CTI), la priorité est de rétablir l'accès aux systèmes critiques en utilisant des sites de secours et des sauvegardes.

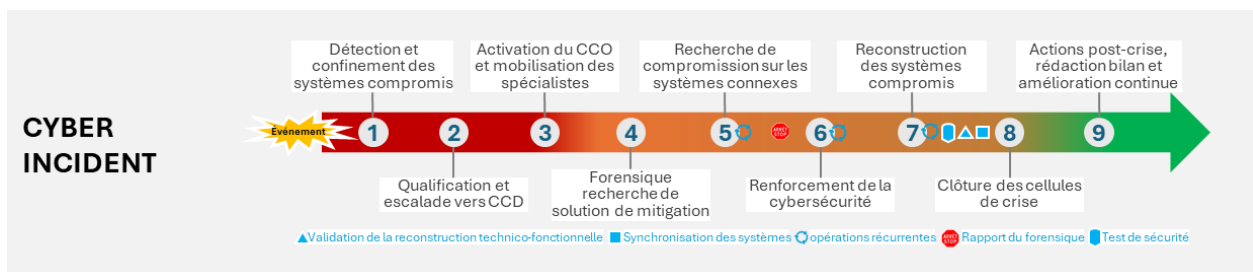
Le séquençement le plus couramment appliqué est celui-ci :



3.2. Scénario 2 – Cyberattaque sur les systèmes d'information

En cas de cyberattaque, comme un rançongiciel entraînant le chiffrement des données, la réponse doit être rapide et coordonnée pour minimiser l'impact et éviter la propagation.

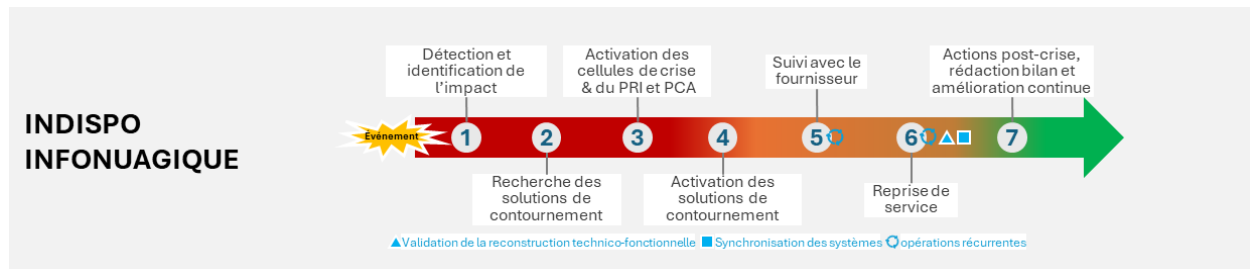
Le séquençement le plus couramment appliqué est celui-ci :



3.3. Scénario 3 – Indisponibilité d’un fournisseur infonuagique

En cas de panne ou d’indisponibilité d’un fournisseur de services infonuagiques, comme Microsoft, l’objectif est de maintenir la continuité des opérations critiques en exploitant les solutions de contournement ou de basculement.

Le séquençement le plus couramment appliqué est celui-ci :



4. INFORMATIONS TRANSVERSES

Ce chapitre contient toutes les informations nécessaires pour le plan de gestion de crise TI et le plan de reprise informatique, quels que soient les scénarios de crise. Les étapes et actions des scénarios de reprise se réfèrent aux informations présentées ici.

4.1. Acronymes utilisés dans ce document

- **TI** : Technologies de l'Information
- **PRI** : Plan de reprise informatique
- **CCO TI** : Comité de Crise Opérationnel Technologies de l'Information
- **CCD** : Comité de Crise Décisionnel
- **CCMU** : Comité de Crise des Mesures d'Urgente

4.2. Coordination du plan de reprise

Pour assurer une gestion efficace et organisée de la reprise informatique, la nomination d'un Coordonnateur de reprise informatique est essentielle.

Le coordonnateur de reprise est **Alexandre Verreault** ou **Terry Mc Lellan**.

4.2.1. Responsabilités du Coordonnateur de reprise

Le Coordonnateur supervise toutes les activités de reprise, gère les ressources, résout les problèmes et s'assure du respect des procédures. Il doit aussi informer régulièrement le CCD pour faciliter des décisions éclairées et un soutien efficace.

4.2.2. Outils et ressources

Pour mener à bien sa mission, le Coordonnateur s'appuie sur un ensemble de documents et d'outils de suivi essentiels à la reprise informatique. Ces ressources permettent de structurer le processus, d'assurer un suivi rigoureux et de documenter l'avancement des actions.

4.2.2.1. Plan de reprise informatique (PRI-Sinistre et Cyberattaque)

Ce document constitue la référence principale pour orchestrer la reprise après un sinistre ou une cyberattaque. Il définit les procédures à suivre et les responsabilités des acteurs impliqués.

4.2.2.2. Registre de suivi de crise du CCO TI (CCO-Registre suivi crise)

Ce registre consigne l'ensemble des actions menées par le Comité de Crise Opérationnel (CCO TI) tout au long de l'incident. Il garantit la traçabilité des décisions et des interventions.

4.2.2.3. Tableau de suivi de la reconstruction (PRI-Suivi reprise des serveurs)

Ce fichier Excel centralise le suivi détaillé de la reconstruction des serveurs affectés. Il permet de visualiser l'état d'avancement des restaurations, étape par étape, et de fournir une vision actualisée aux parties prenantes.

4.2.2.4. Tableau des ressources (Outil PRI-Gestion Capacité Équipe)

Ce fichier Excel centralise la liste de vos ressources. Il permet de gérer efficacement la présence et les travaux assignés à chaque ressource.

En combinant ces outils, le Coordonnateur dispose d'une vue d'ensemble claire et actualisée du processus de reprise, facilitant ainsi le pilotage et l'établissement du bilan post-crise.

4.2.3. Localisation de la documentation

Type de version	Localisation
Version numérique	Sur le site SharePoint https://livecchic.sharepoint.com/sites/eqPMU
	Sur votre ordinateur portable (équipement de l'organisation) - Répertoire répliqué de SharePoint (Synchro OneDrive activée)
Version imprimée	Cartable du Directeur adjoint des ressources informationnelles : - B-3035.6
	Cartable du Directeur des infrastructures : - F-2016.1
	Coffre de backup du SRI : - F-1013.1 - P-0210.1

4.2.4. Localisation de l'équipe de reprise

Options	Localisation
En cas de cyberattaque	Cégep de Chicoutimi – Bâtiment principal - 534, rue Jacques-Cartier Est, Chicoutimi (Qc) G7H 1Z6 - Aile B - Bureau B-3035
En cas de sinistre	Télétravail
	Cégep de Chicoutimi – Bâtiment Géomatique - 534, rue Jacques-Cartier Est, Chicoutimi (Qc) G7H 1Z6 - Aile G - Bureau G-3039
	Cégep de Chicoutimi – Centre Québécois de Formation en Aéronautique (CQFA) - 1, rue de l'Aéroport, Chicoutimi (Qc) G0V 1L0 - Bureau P-0227
	Cégep de Jonquière – Pavillon Gérard-Arguin - 2505, rue St-Hubert, Jonquière (Qc) G7X 7W2 - Aile 600 - Entrée G

4.2.5. Temps de travail de l'équipe de reprise

En cas de crise, les horaires de travail seront ajustés pour assurer la remise en état des systèmes informatiques dans les plus brefs délais. La durée de travail fixée est la suivante :

- Durée maximale : **9 heures**, incluant 30 minutes de consignes
- Temps de repos : **9 heures minimum**, entre deux périodes de travail

4.3. Activation du CCMU

Lorsque l'événement est confirmé comme étant une crise, il est impératif d'activer sans tarder le Comité de coordination des mesures d'urgence (CCMU).

Le CCMU est composé des membres du comité de direction de l'organisation. La composition et le processus de convocation des membres du CCMU sont à la charge de la direction générale.

NOTE : Voir la section 2 du PMU du Cégep de Chicoutimi pour plus d'informations sur le CCMU.

4.4. Communication de crise

La cellule communication gère la communication institutionnelle en crise, en concertation avec les parties prenantes et selon les directives du CCMU. La direction des TI est responsable des communications opérationnelles pour les reprises des systèmes TI.

NOTE : Voir la section 6 du PMU du Cégep de Chicoutimi pour plus d'informations sur le plan de communication du collège. Voir des exemples de messages et de FAQ en annexe.

4.5. Activation du comité de crise opérationnel (CCO)

Lorsque l'événement est confirmé comme une crise, il est impératif d'activer immédiatement le Comité opérationnel de gestion de crise. La convocation des membres du CCO relève de la responsabilité du Directeur des technologies de l'information (Directeur TI).

Le Comité de crise opérationnel TI est composé des membres suivants :

Membres	Nom	Substitut
Président du comité	Alexandre Verreault	Terry Mc Lellan Dominique Tardif (en remplacement lors de temps de repos)
Coordonnateur	Alexandre Verreault	Dave Tremblay
Adjointe administrative	Judith Sauvé	Marielle Paquet
Cybersécurité	Dave Tremblay	Alex Mailloux-Munger
Télécom	Hantz Tremblay	Dave Tremblay
Systèmes	Denis Harvey	Alex Mailloux-Munger
Infrastructures	Jean-Sébastien Lavoie	Alex Mailloux-Munger
Service à la clientèle	Raphaël Gagnon	Alex Mailloux-Munger
Conseiller général	Alex Mailloux-Munger	N/A

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

4.6. Mobilisation des spécialistes

Bien que certains spécialistes soient informés, il faut mobiliser rapidement les autres membres de l'équipe pour appliquer le PRI.

ATTENTION : La reprise peut durer plusieurs jours ou semaines. Planifiez des quarts de travail en tenant compte de la fatigue des ressources.

Environnements	Spécialiste (Quart 1) Débroussaillage	Spécialiste (Quart 2) Renforcement	Spécialiste (Quart 3) Finalisation
Équipe des systèmes	Denis Harvey	Gabriel Gosselin	Valérie Cyr
Équipe des systèmes	Alex Mailloux-Munger	Raphaël Gagnon	Ayman El Hayani
Équipe des infrastructures	Hantz Tremblay	Jean-Sébastien Lavoie	Hugo Langevin
Équipe des infrastructures	Dave Tremblay	Serge Bouchard	Bastien Bouchard
Équipe des infrastructures	N/A	Anil Ramatola	N/A
Équipe du service à la clientèle	Naomy Moisan-Simard	Stéphanie Taillon	Corentin Juilien
Équipe du service à la clientèle	N/A	N/A	Étienne Brûlé
Équipe de la TechnoZone (support aux enseignants et élèves)	Marie-Hélène Lambert	Evens Lavoie	Amélie Brunelle

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

4.6.1. Liste des coordonnées des spécialistes

Type de liste	Localisation
Carte réflexe	En possession du Directeur adjoint des ressources informationnelles et du Directeur des infrastructures
SharePoint du projet PRI	https://livecchic.sharepoint.com/sites/eqSRI-Admin/Lists/lstTelephonique
Copie imprimée	Coffre de backup du SRI

ATTENTION : En dehors des heures ouvrées, la direction générale devra prendre les mesures nécessaires pour réquisitionner les ressources techniques nécessaires à la reprise informatique du CTI.

4.7. Responsables des systèmes d'affaires

Système d'affaires	Responsable	Nom
Clara-Pédagogie	Directrice Étude	Christian Tremblay
Coba-Finances	Directrice des finances	Jean-Guy Maltais
Coba-Paie	Directrice des finances	Jean-Guy Maltais
Coba-RH	Directrice des RH	Stéphanie Lavoie
CV manager	Directrice des RH	Stéphanie Lavoie
Omnivox	Directrice Étude	Christian Tremblay
Léa	Directrice Étude	Christian Tremblay
KOHA	Bibliothèque	Gabrielle Leblanc
C2 ITSM	Service informatique et support technique	Alexandre Verreault
Moodle	Directrice Étude	Christian Tremblay
Site web du collège	Direction des communications	Joëlle Brodie
Talon	Direction du CQFA	Steeve Noreau
Siged	Direction Générale (Secrétariat corporatif)	Gabrielle Bouchard

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

4.7.1. Liste des coordonnées des responsables des systèmes d'affaires

Type de liste	Localisation
SharePoint	https://livecchic.sharepoint.com/sites/eqSRI-Admin/Lists/Gestion%20des%20cellulaires

4.8. Responsables de données

Système d'affaires	Responsable	Nom
Dossier étudiant	Direction des Études	Christian Tremblay
Dossier étudiant CQFA	Direction du CQFA	Steeve Noreau
Dossier employé	Direction des RH (Cégep + CQFA)	Stéphanie Lavoie
Données financières	Direction financière	Jean-Guy Maltais
Données de recherches	Direction du Centre de géomatique du Québec	Dominic Tremblay
Données de recherches	Centre de simulation des sciences de la santé	Sylvie Dallaire

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

4.8.1. Liste des coordonnées des responsables de données

Type de liste	Localisation
SharePoint	https://livecchic.sharepoint.com/sites/eqSRI-Admin/Lists/Gestion%20des%20cellulaires

4.9. Cégeps ou sociétés de services pour du renfort

Pour aider les spécialistes internes de l'organisation, nous pouvons demander du soutien à d'autres organisations ou à des fournisseurs externes pour nous aider dans la reprise de nos systèmes d'information.

Partenaires	Correspondant	Téléphone
Cégep de Jonquière	Fabien de Lorenzi (Directeur RI) FabienDeLorenzi@cegepjonquiere.ca	418 290-5144
Cégep Alma	Pascal Côté (Directeur RI) pascal.cote@collegealma.ca	418 480-8781
Cégep St-Félicien	Danic Gagné (Directeur RI) dgagne@cegepstfe.ca	418 218-1740
UQAC	Annie Fournier (Directrice RI) Annie_Fournier@uqac.ca	545 5011 x5002
Ville de Saguenay	Patrice Simard (Directeur RI) Patrice.Simard@ville.saguenay.qc.ca	418 698-3000 x2328
CIUSSS	Charles Flamand (Technicien) charles.flamand.csr02@ssss.gouv.qc.ca	418 549-4853 x2014
	Alain Duperré (Chef de service télécom) alain.duperre@ssss.gouv.qc.ca	581 574-4110

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

4.10. Coordonnées de la firme de forensique

Fournisseur	Contact	Téléphone	Site Web
StreamScan	incidents@streamscan.ai Karim Ganame (Président, chef de la cybersécurité) 514 996-2815 ganame@streamscan.ca	1 877 208-9040	streamscan.ai

4.11. Coordonnées des parties prenantes essentielles

Ci-dessous se trouve la liste et les coordonnées des parties prenantes qui pourraient intervenir dans le cadre d'une crise.

Fournisseur	Système	Contact	Téléphone
AV-Tech	Genetec (contrôle d'accès)	Support technique av-tech@globatech.ca	418 686-2300
BERGER- LEVREULT	COBA	Jean Roy (Directeur commercial) Jean.Roy@berger-levrault.com	514 251-2622 x1301
CERT/AQ	Alerte	certain@cyber.gouv.qc.ca	418 646-2378
CISCO	Manufacturier	Natasha Gagné ngagne@cisco.com	514 847-3212
COCD	Assistance interne	Support cocd@education.gouv.qc.ca	418 644-0602 x4000 418 646-2378
Collecto → KOHA	Service	https://support.collecto.ca/portal/fr/signin	418 877-0507
Fédération des Cégeps	Assistance interne	Benoît Desautels (Directeur TI) benoit.desautels@fedecgeps.qc.ca incident.cyber@fedecgeps.qc.ca	514 381-8631 x2494 438 395-2695
FortiGate	Sécurité	→ Voir Précicom	---
Globatech - Logic- Contrôle	Genetec	Sabin Tremblay (Gérant Sénior développement et opération) stremblay@globatech.ca	418 718-9795
Groupe ABI	Consultant	André Beaupré (Président) andre.beaupre@groupeabi.com	514 879-0455 x23
IBM-EMC	SAN	Eric Bergeron Eric.Bergeron@dell.com	418 557-4732
ITI	Consultant	Thierry Geoffroy-Laflamme thierry.gl@iti.ca	514 776-8146
MICROLOGIC	Backup 365	Dominic Brisson (Directeur de comptes) dbrisson@micrologic.ca	418 658-6624 x521
Microsoft 365 Azure	Service	https://admin.cloud.microsoft/?#/support/requests Jimmy Briand (Directeur de comptes - Secteur de l'éducation) jimmy.briand@softchoice.com Stephanie.Costache@microsoft.com	514 894.8710 1 800 936-7358
Accès urgence Microsoft			
Perron Télécom	Réseau	Mélissa Pelletier (Chargé de projet) melissapelletier@perrontelecom.ca	418 758-1448 x 220 418 758-1448
PRECICOM	Pare-feu	Enrico Desjardins support@precicom.com	1 866 334-2525 x343 418 953-7473
RISQ	Réseau	Support technique support@risq.quebec	514 845-7181 x280 438 300-2299
SherWeb C2 ITSM, ...	Service	https://support.c2atom.com/ info@c2itsm.com Mary Marcil mmarcil@c2enterprise.com	1 900 889-3698 1 866 978-1200 #1218

Fournisseur	Système	Contact	Téléphone
SKYTECH	PGI	Antoine Frass antoinefrass@skytech.com support@skytech.com	514 385.6469
Téléphonie Avaya (Connex)	Matériel	Yves Létourneau (Dir. principal - Développement des affaires) yletourneau@connexservice.ca	514 780-2285
Téléphonie mobile (Telus)		Service Public Corporatif servicespublicscorporatifs@telus.com	1 888 256-8315
THINK-ON	Backup Veeam	Stephanie Ayres (Inside Sales Associate) requests@thinkon.com	1 877 787.0306
Veeam	Sauvegarde	Corey Archibald (Directeur de compte) corey.archibald@veeam.com	
VMware (Softchoice)	Matériel	Charlotte Brousseau (Chargée de comptes) charlotte.brousseau@softchoice.com	438 469-8031

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

4.12. Entreprises de récupération de données

Si nos sauvegardes sont corrompues, voici quelques entreprises de récupération de données au Québec.

Entreprise	Site Web	Téléphone
Chronodisk	https://www.chronodisk-recuperation-de-donnees.ca/	514 931-3475
SOSdata	https://sosdata-qc.net/	418 933-7050
Vital	https://vitaldata.ca/fr/	514 570-0775
CBL	https://fr.cbldatarecovery.ca/	1 800 551-3917

NOTE : Les informations dans ce tableau doivent être mises à jour régulièrement.

SECTION 9 – N (SRI)

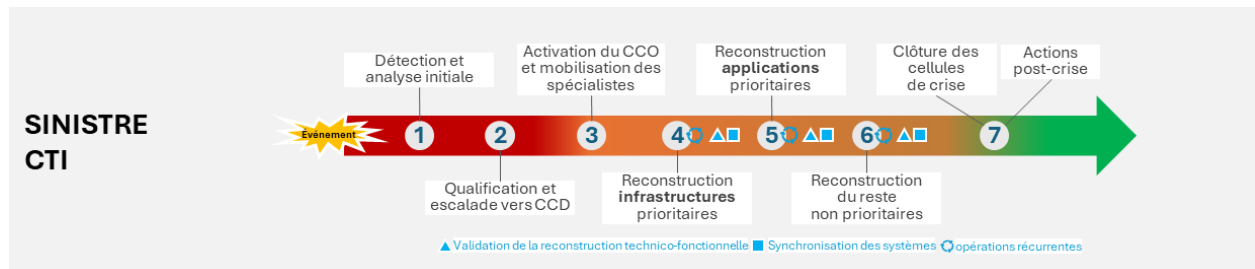
SINISTRE CTI (INCENDIE / INONDATION)

SUIVI DES MODIFICATIONS	3
EXERCICE DE TABLE – VALIDATION DU DOCUMENT	3
1. CONTEXTE	5
1.1. Stratégie de reprise – Perte salle du cégep	5
1.2. Stratégie de reprise – Perte salle du CGQ	5
2. ÉTAPE 1 - DÉTECTION ET ANALYSE INITIALE.....	6
3. ÉTAPE 2 – QUALIFICATION ET ESCALADE VERS LE DG	8
4. ÉTAPE 3 - ACTIVATION DU CCO TI ET MOBILISATION DES SPÉCIALISTES	9
5. ÉTAPE 4 – RECONSTRUCTION DES INFRASTRUCTURES PRIORITAIRES	10
5.1. 4x-Validation des systèmes Actif/Actif se trouvant sur le site de reprise	10
5.2. 4x-Reconstruction ou activation de la solution de sauvegarde	11
5.3. 4x-Reconnexion des sites orphelins	11
6. ÉTAPE 5 – RECONSTRUCTION DES APPLICATIONS DE MISSIONS PRIORITAIRES	12
7. ÉTAPE 6 – RECONSTRUCTION DES INFRASTRUCTURES ET APPLICATIONS NON PRIORITAIRES	12
8. ÉTAPE 8 – CLÔTURE DE LA CELLULE DE CRISE (CCO-TI) ET ACTIONS POST-CRISE	13
8.1. Clôture de crise.....	13
8.2. Actions post-crise	13
9. ÉVOLUTION DU PLAN LORS DE LA MIGRATION PCCTI	14

1. CONTEXTE

Ce scénario concerne la destruction totale ou partielle du matériel informatique hébergé dans le centre.

La séquence la plus couramment appliquée est celle-ci :



NOTE : Cette feuille de route n'est pas figée et peut évoluer en fonction de la situation.

1.1. Stratégie de reprise – Perte salle du cégep

- La restauration des données du cégep se fait sur le site du CGQ avec les sauvegardes Cloud et Lto.
- Une partie du matériel du CGQ sera utilisée pour redémarrer les serveurs essentiels du cégep.

1.2. Stratégie de reprise – Perte salle du CGQ

- La reprise sera effectuée dans la salle du Cégep à partir des sauvegardes hébergées sur place.
- La reconstruction sera réalisée en mode froid, impliquant l'acquisition de matériel nécessaire.

2. ÉTAPE 1 - DÉTECTION ET ANALYSE INITIALE

Objectif : Déterminer l'ampleur des dommages subis par le CTI et la disponibilité de notre site de reprise.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	État des lieux 360	Répondre, <u>dans la mesure du possible</u> , aux questions ci-dessous.	Dir. TI ou son adjoint + Resp. Bâtiment	[]
<p>Informations générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date et heure Evt : _____ - Site impacté : _____ - Type d'événement : Incendie <input type="checkbox"/> / Inondation <input type="checkbox"/> / Cyberattaque <input type="checkbox"/> / Autre _____ <p>Accessibilité et infrastructures</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accès bâtiment : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Durée d'indisponibilité _____ heures / Jours - Accès CTI : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Durée d'indisponibilité _____ heures / Jours - Électricité disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Durée d'indisponibilité _____ heures / Jours - Réseau disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Durée d'indisponibilité _____ heures / Jours <p>État des lieux et impact</p> <ul style="list-style-type: none"> - Étendue des dégâts : _____ % du bâtiment / _____ % du CTI - Opérations impactées : _____ - Équipements critiques touchés : _____ - Durée estimée d'indisponibilité des TI : _____ heures / Jours <p>Intégrité des données</p> <ul style="list-style-type: none"> - Données critiques intègres : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> - Sauvegardes intègres : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> <p>Ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel immédiatement disponible [nombre] : _____ - Spécialistes indisponibles [nombre + raison] : _____ - Besoin de renfort : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> <p>Évaluation critique</p> <ul style="list-style-type: none"> - CTI indisponible plus de 72 h : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Recommandation activation gestion de crise : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Recommandation activation PRI : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Mixte <input type="checkbox"/> - Justifications : _____ <p>Plan d'action immédiat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actions prévues dans les 24 h : _____ <p>Commentaires complémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autres points / Informations utiles : _____ 				

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait																																				
	Disponibilité de Microsoft 365	Vérifiez : <ul style="list-style-type: none"> - Messagerie Outlook est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Teams est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Téléphonie Teams est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - SharePoint Online est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - OneDrive est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> 	Spécialistes TI	[]																																				
	Disponibilité du site de reprise	Vérifiez : <ul style="list-style-type: none"> - Site de reprise est accessible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Réseau RISQ est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Téléphonie IP est disponible : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> 	Spécialistes TI	[]																																				
	Accessibilité des serveurs suivants	Vérifiez si les serveurs suivants sont accessibles : <table border="1" style="margin-left: 20px; width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Nom du serveur</th> <th>Usage</th> <th>Accessible</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI-DC1</td> <td>Contrôleur de domaine</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-CPPM02</td> <td>Authentification</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-BACKUP01</td> <td>Serveur sauvegarde Lto</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>PRI_CCHIC</td> <td>Secours Tél. du Cégep</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>DS-DC02</td> <td>Partenaire externe</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>DS-TS02</td> <td>Partenaire externe</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>CGQ-DATA01</td> <td>Fichiers</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>CGQ-DATA02</td> <td>Fichiers recherche</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SEC_CGQ</td> <td>Téléphonie CGQ</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-CAM04</td> <td>Surveillance/Sécurité</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>CGQ-PROD</td> <td>Développement</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	Nom du serveur	Usage	Accessible	SI-DC1	Contrôleur de domaine	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-CPPM02	Authentification	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-BACKUP01	Serveur sauvegarde Lto	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	PRI_CCHIC	Secours Tél. du Cégep	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	DS-DC02	Partenaire externe	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	DS-TS02	Partenaire externe	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	CGQ-DATA01	Fichiers	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	CGQ-DATA02	Fichiers recherche	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SEC_CGQ	Téléphonie CGQ	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-CAM04	Surveillance/Sécurité	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	CGQ-PROD	Développement	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	Spécialistes TI	[]
Nom du serveur	Usage	Accessible																																						
SI-DC1	Contrôleur de domaine	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
SI-CPPM02	Authentification	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
SI-BACKUP01	Serveur sauvegarde Lto	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
PRI_CCHIC	Secours Tél. du Cégep	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
DS-DC02	Partenaire externe	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
DS-TS02	Partenaire externe	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
CGQ-DATA01	Fichiers	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
CGQ-DATA02	Fichiers recherche	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
SEC_CGQ	Téléphonie CGQ	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
SI-CAM04	Surveillance/Sécurité	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
CGQ-PROD	Développement	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																																						
	Accessibilité des sauvegardes (local et Cloud)	Vérifiez : <ul style="list-style-type: none"> - Sauvegardes locales accessibles : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Sauvegardes immuables sont accessibles : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> 	Spécialistes TI	[]																																				

**Une fois le maximum d'informations collectées,
passez à la phase suivante.**

3. ÉTAPE 2 – QUALIFICATION ET ESCALADE VERS LE DG

Objectif : Évaluer si l'événement est une crise et que cela nécessite l'activation des comités de crise décisionnel et opérationnel ainsi que l'activation des plans PRI et PCA.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Durée d'indisponibilité du CTI sinistré	<p>Évaluez un délai de la remise à disposition opérationnelle du CTI.</p> <p>Le CTI sinistré sera disponible dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Moins de 24 h : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> <li style="padding-left: 20px;">Si OUI : Attendre la réparation - 24 h à 72 h : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> <li style="padding-left: 20px;">Si OUI : Réparation et PRI - Plus de 72 h : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> <li style="padding-left: 20px;">Si OUI : Activer le PRI 	Responsable infrastructure et Dir. TI	[]
	Est-ce une crise ou un incident	<p>Répondez à ces questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le CTI est-il indisponible pour plusieurs jours ou semaines ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Le matériel TI essentiel est-il irrécupérable ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Le réseau est-il indisponible pour plusieurs jours ou semaines ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - L'électricité est-elle indisponible pour plusieurs jours ou semaines ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> <p>Si vous répondez au minimum 1 OUI à l'une de ces questions, vous êtes en crise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escaladez vers le DG et activez le CCO TI et le PRI <p>Si vous répondez NON à ces questions, vous êtes en incident.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérez cet événement en mode gestion des incidents. - Surveillez l'évolution et réévaluez régulièrement. 	Dir. TI ou son adjoint	[]
VOUS AVEZ RÉPONDU « OUI », PASSEZ À LA SUITE.				
	Escalade vers le DG	<p>Présentez l'état de situation au DG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisez le tableau à l'étape 1 (point 2.) pour faire votre compte-rendu. <p>Proposez vos recommandations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'activation du Plan de Gestion de Crise ; - L'activation du Plan de Reprise Informatique « Sinistre » ; - L'activation du Plan de Continuité des Activités. <p>Déterminez avec le DG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'heure de la 1^{re} rencontre du CCD ; - Le lieu de la 1^{re} rencontre du CCD. 	Dir. TI ou son adjoint	[]

Une fois l'événement qualifié en « crise », passez à la phase suivante.

4. ÉTAPE 3 - ACTIVATION DU CCO TI ET MOBILISATION DES SPÉCIALISTES

Objectif : Mobiliser les membres du CCO TI ainsi que les équipes techniques afin d'exécuter le plan de reprise informatique.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Membres du CCO TI	<p>Déterminez :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'heure de la 1^{re} rencontre du CCO TI - Le lieu de la 1^{re} rencontre du CCO TI <p>NOTE : Actuellement sur place dans la salle du CGQ</p> <p>Contactez chacun des membres du CCO TI et :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informez-les de la situation - Indiquez l'heure et le lieu de la 1^{ere} rencontre du CCO TI <p>NOTE : La liste des membres du CCO se trouve dans le tableau Activation du comité de crise opérationnel (CCO) du PMU (section 9-O, point 4.5).</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Quarts de travail # 1	<p>Confirmez, en fonction du contexte et de la disponibilité des spécialistes, qui fera partie du premier quart.</p> <p>NOTE : La liste des membres du CCO se trouve dans le tableau « Mobilisation des spécialistes » du PMU (section 9-O, point 4.6).</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Mobilisation du quart de travail # 1	Contactez chacun des spécialistes du quart de travail # 1 et demandez-leur de vous retrouver à l'endroit que vous choisirez.	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Quarts de travail # 2 et #3	<p>En fonction de l'ampleur de l'évènement, préparez la liste des spécialistes à mobiliser pour le 2^e et 3^e quart.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminez les intervenants du quart # 2 ; - Déterminez les intervenants du quart # 3 ; - Déterminez le lieu de travail. <p>ASTUCE : Utilisez le fichier ressource pour organiser la gestion des heures de travail des équipes. Le fichier est disponible dans l'espace de fichiers PRI.</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Informations des spécialistes des quarts de travail # 2 et #3	<p>Contactez chacun des spécialistes et :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informez les spécialistes de la situation. - Indiquez le lieu et l'heure de début de leurs quarts de travail. 	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Activation du responsable logistique	Informez le responsable logistique du nombre de personnel à nourrir et héberger au besoin.	Dir. TI ou son adjoint	[]

5. ÉTAPE 4 – RECONSTRUCTION DES INFRASTRUCTURES PRIORITAIRES

Objectif : Reconstruire ou restaurer les serveurs d'infrastructure essentiels pour le bon fonctionnement de l'infrastructure TI et le fonctionnement des applications de mission essentielles à la mission de l'organisation.

NOTE : Accès prioritaire à Skytech

En cas de crise, vous avez la possibilité de :

Option 1

Donner accès directement à Skytech en fournissant le nom de poste de l'utilisateur.

Option 2

Donner des adresses temporaires appartenant au FAI de l'utilisateur.

ATTENTION :

Réservez ces options aux personnes essentielles seulement.

Bonne pratique :

Ouvrir un range d'adresse appartement au Cégep et qui passe par la sécurité du Cégep.

5.1. 4x-Validation des systèmes Actif/Actif se trouvant sur le site de reprise

Objectif : Confirmer le passage en mode actif des systèmes de reprise se trouvant sur le site de reprise.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait															
	Contrôle des systèmes d'infrastructures TI redondants qui sont en mode Actif/Actif	<p>Contrôlez l'opérationnalité des systèmes actifs se trouvant dans le CGQ :</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom du serveur</th> <th>Usage</th> <th>Opérationnel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI-DC1</td> <td>Contrôleur de domaine</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-Service 02</td> <td>DHCP/DNS</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-CPPM02</td> <td>Authentification</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Veeam 02</td> <td>Machine à venir</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTE : Le SEC_CGQ prend les lignes téléphoniques du Cégep automatiquement.</p>	Nom du serveur	Usage	Opérationnel	SI-DC1	Contrôleur de domaine	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-Service 02	DHCP/DNS	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-CPPM02	Authentification	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	Veeam 02	Machine à venir		Spécialistes TI	[]
Nom du serveur	Usage	Opérationnel																	
SI-DC1	Contrôleur de domaine	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																	
SI-Service 02	DHCP/DNS	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																	
SI-CPPM02	Authentification	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>																	
Veeam 02	Machine à venir																		

5.2. 4x-Reconstruction ou activation de la solution de sauvegarde

Objectif : Rendre opérationnel la solution de sauvegarde du site de reprise.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Activation de la solution de sauvegarde	<p>Activez la solution de sauvegarde SI-BACKUP01 sur CGQ.</p> <p>NOTE : La procédure se trouve :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure à faire (Dave) 	Spécialistes TI	[]

5.3. 4x-Reconnexion des sites orphelins

Objectif : Initialiser les actions qui permettront de reconnecter nos sites orphelins à notre CTI.

NOTE : Cette action, exécutée en parallèle du reste, peut être de longue durée. La solution temporaire sera le télétravail et téléenseignement.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Lancement des actions permettant de reconnecter nos sites orphelins à nos CTI.	<p>Options envisageables pour le CQFA et le CSSRS :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solliciter RISQ pour reconnecter les fibres endommagées dans un abri mobile situé sur le site sinistré. - Installer une connexion Bell, Rogers, Vidéotron ou autre dans chaque bâtiment actuellement dépourvu de service. <p>Option pour les autres ailes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déplacement physique à partir de l'aile H vers les autres ailes. <p>NOTE : La procédure se trouve :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Procédure à faire (Dave) <p>NOTE : Ces options doivent être réévaluées en temps de crise.</p>	Dir. TI et Spécialistes TI	[]

6. ÉTAPE 5 – RECONSTRUCTION DES APPLICATIONS DE MISSIONS PRIORITAIRES

Objectif : Reconstruire ou restaurer les serveurs d'applications essentiels à la mission de l'organisation.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait												
	Restauration des systèmes de mission prioritaire	Appliquez la procédure de restauration standard pour les machines à restaurer (voir liste ci-dessous) : <table border="1" data-bbox="483 646 1146 772" style="margin: 10px auto;"> <thead> <tr> <th>Nom du serveur</th> <th>Usage</th> <th>Opérationnel</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SI-COBAFIN2</td> <td>Paye et finance</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-ADM01</td> <td>Serveur de fichier</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>SI-PED-PROF</td> <td>Serveur de fichier</td> <td>OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> <p>NOTE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chacun des serveurs doit être validé (techniquement et fonctionnellement) avant la remise à disposition du service. - Lorsque le serveur est validé, informer le coordonnateur de reprise avant de passer au serveur suivant. 	Nom du serveur	Usage	Opérationnel	SI-COBAFIN2	Paye et finance	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-ADM01	Serveur de fichier	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	SI-PED-PROF	Serveur de fichier	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>	Spécialistes TI	[]
Nom du serveur	Usage	Opérationnel														
SI-COBAFIN2	Paye et finance	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>														
SI-ADM01	Serveur de fichier	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>														
SI-PED-PROF	Serveur de fichier	OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/>														
	Actualisation du plan de sauvegarde	Adaptez le plan de sauvegarde pour intégrer ces serveurs.	Spécialistes TI	[]												
	Supervision de ces serveurs	Activez la supervision de ces serveurs.	Spécialistes TI	[]												

7. ÉTAPE 6 – RECONSTRUCTION DES INFRASTRUCTURES ET APPLICATIONS NON PRIORITAIRES

Objectif : Reconstruire ou restaurer les serveurs restants.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Restauration des infrastructures et applications non prioritaires	Appliquez la procédure de restauration standard sur le reste des serveurs. <p>NOTE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chacun des serveurs doit être validé (techniquement et fonctionnellement) avant la remise à disposition du service. - Lorsque le serveur est validé, informer le coordonnateur de reprise avant de passer au serveur suivant. 	Spécialistes TI	[]
	Actualisation du plan de sauvegarde	Adaptez le plan de sauvegarde pour intégrer ces serveurs	Spécialistes TI	[]
	Supervision de ces serveurs	Activez la supervision de ces serveurs	Spécialistes TI	[]

8. ÉTAPE 8 – CLÔTURE DE LA CELLULE DE CRISE (CCO-TI) ET ACTIONS POST-CRISE

Objectif : Passer à l'étape de clôturer le CCO TI et à la gestion post-crise.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Passage à la « Clôture de crise » et Actions post-crise	Une fois les actions ci-dessus exécutées, passez à l'étape de clôture de la crise actuelle.	Dir. TI ou son adjoint	[]

8.1. Clôture de crise

Quand le CCD valide la fin de la crise, plusieurs actions doivent être entreprises par le CCO et les spécialistes.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Finalisation des tâches en cours	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser les derniers points. Identifier les tâches inachevées du registre de suivi et établir un plan d'action pour leur exécution, en dehors du cadre de la gestion de crise. Désigner un responsable pour le suivi de ces tâches. Mettre en place une table de suivi hebdomadaire pour le suivi de ces tâches. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
	Fermeture du registre de suivi des crises	Ajouter une dernière ligne indiquant que la crise est terminée.	Dir. TI	[]
	Communication de fin de crise	Rédiger une communication destinée aux utilisateurs des TI pour les informer du retour à la normale.	Dir. TI	[]

8.2. Actions post-crise

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Actualiser les documents	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le PRI ainsi que les documents connexes. Corriger et améliorer les procédures existantes. Tester les améliorations apportées. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
	Rédaction du bilan de crise	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger le bilan à partir du registre de suivi et des notes des spécialistes. Présenter le bilan aux autorités. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]

9. ÉVOLUTION DU PLAN LORS DE LA MIGRATION PCCTI

NOTE 1 : Lors de l'initiation du PCCTI, il est crucial de considérer la reprise informatique dans le Cloud, surtout en cas d'indisponibilité du CTI cloud.

- Les serveurs essentiels doivent être en mode réplication multisite pour une reprise immédiate (voir paramétrage du fournisseur).
- Les serveurs non essentiels seront restaurés via les outils de sauvegarde en place.

NOTE 2 : Vous aurez toujours une salle informatique, même après la migration vers le Cloud. Le plan sera juste plus léger.

SECTION 9 – 0 (SRI)

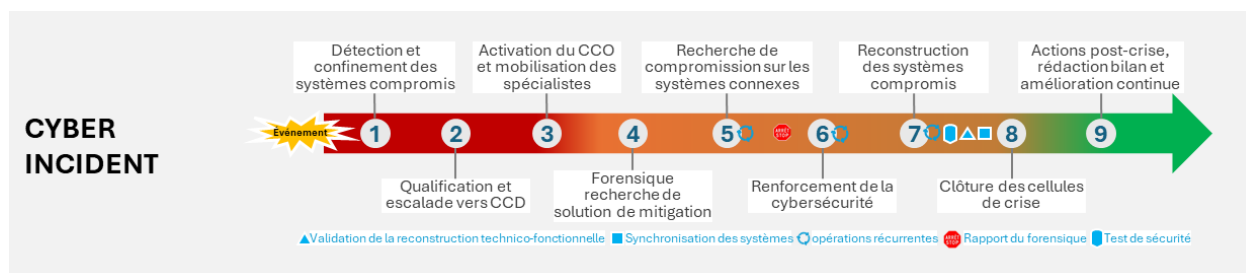
CYBERATTAQUE

SUIVI DES MODIFICATIONS	3
EXERCICE DE TABLE – VALIDATION DU DOCUMENT	3
1. CONTEXTE	5
2. ÉTAPE 1 - DÉTECTION ET CONFINEMENT DES SYSTÈMES COMPROMIS	5
2.1. Détection et première évaluation	5
2.2. Informer le directeur TI	6
2.3. Confinement	6
3. ÉTAPE 2 - QUALIFICATION ET ESCALADE.....	6
3.1. Qualifier l'incident	7
4. ÉTAPE 3 – ACTIVATION DU CCO TI ET MOBILISATION DES SPÉCIALISTES	9
5. VALIDATION – FIN DES ÉTAPES 1 À 3	10
6. ÉTAPE 4 – FORENSIQUE ET RECHERCHE DE COMPROMISSION CONNEXE	11
7. ÉTAPE 5 – RECHERCHE DE SOLUTION DE MITIGATION	11
8. ÉTAPE 6 – RENFORCEMENT DE LA CYBERSÉCURITÉ	12
9. VALIDATION – FIN DES ÉTAPES 4 À 6	12
10. ÉTAPE 7 – RECONSTRUCTION DES SYSTÈMES COMPROMIS	13
10.1. Prérequis	13
10.2. Reconstruction de la solution de sauvegarde	13
10.3. Construire un bac à sable étanche	13
10.4. Reconstruction d'un serveur corrompu	14
10.4.1. Bonnes pratiques pour cette étape.....	14
10.5. Reconstruction d'un serveur AD ou hyperviseur.....	16
11. VALIDATION – FIN DE L'ÉTAPE 7	16
12. ÉTAPE 8 – CLÔTURE DE LA CELLULE DE CRISE (CCO-TI) ET ACTIONS POST-CRISE	17
12.1. Clôture de crise.....	17
12.2. Actions post-crise	17

1. CONTEXTE

Ce scénario concerne une cyberattaque, entraînant la compromission totale ou partielle du matériel informatique hébergé dans nos centres.

La séquence la plus couramment appliquée est celle-ci :



NOTE : Concernant une cyberattaque chez un hébergeur infonuagique (M365 ou autre), celle-ci doit être gérée par l'hébergeur. À notre niveau, nous devons gérer les conséquences de l'indisponibilité de l'hébergeur et éventuellement le vol de données.

2. ÉTAPE 1 - DÉTECTION ET CONFINEMENT DES SYSTÈMES COMPROMIS

Objectif : Détecter, évaluer et confiner.

2.1. Détection et première évaluation

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Réalisez un premier état des lieux de la situation	<p>Utilisez les outils habituels pour faire une analyse du cyberincident.</p> <p>Voici quelques points sur lesquels apporter votre attention :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trafic réseau : Surveillez les flux de données sortants inhabituels et les requêtes DNS vers des domaines suspects. - Connexions réseau : Examinez les connexions réseau établies pour identifier des communications suspectes. - Activité des comptes : Vérifiez les connexions suspectes et les escalades de privilèges non autorisées. - Processus système : Identifiez les processus inconnus ou consommant anormalement des ressources. - Utilisation des ressources : Surveillez une consommation inhabituelle du CPU ou des accès massifs à la base de données. - Fichiers de configuration : Recherchez des modifications non autorisées dans les paramètres système et de sécurité. - Journaux d'événements : Analysez les logs système, d'accès et d'applications pour détecter des activités anormales. - Modifications de fichiers : Vérifiez l'intégrité des fichiers système et des applications critiques. 	Spécialiste TI ou cybersécurité	[]

2.2. Informer le directeur TI

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Informez le directeur TI	Indiquez la situation en donnant le maximum d'information. NOTE : <i>Vous pouvez vous appuyer sur le Tableau 3.1. pour voir le type d'information à collecter.</i>	Idem personnes ci-dessus	[]

2.3. Confinement

En fonction de votre première analyse, vous pouvez isoler l'équipement compromis.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Faut-il isoler l'équipement compromis?	Si un risque de propagation est identifié, suivez les étapes suivantes : Mode non urgent : <ul style="list-style-type: none"> - Demandez d'autorisation au Dir. TI ou son adjoint. - Faites valider l'autorisation de la coupure par le DG. Mode urgent : <ul style="list-style-type: none"> - Faites autoriser la coupure par un spécialiste TI préautorisé. 	Spécialiste TI	[]
	Isolez les équipements compromis	Sélectionnez l'option adaptée à la situation : Pour les postes de travail : <ul style="list-style-type: none"> - Coupez le VPN pour un poste de travail à distance. - Coupez le réseau si un poste de travail est compromis en local. - Coupez le lien entre le switch secondaire et le switch principal si plusieurs postes de travail sont compromis en local sur le même lien. Pour les serveurs : <ul style="list-style-type: none"> - Coupez le réseau pour le serveur compromis, qu'il soit physique ou virtuel. - Coupez l'accès à Internet en cas de fuite de données massive. - Coupez le cœur de réseau si plusieurs VLAN sont compromis. PROCÉDURE : <ul style="list-style-type: none"> - _GABARIT-PROC-1-Isolation poste, vlan, réseau, internet-V Exemple - [À remplir] 	Spécialiste TI	

3. ÉTAPE 2 - QUALIFICATION ET ESCALADE

Objectif : Déterminer l'ampleur et l'impact du cyberincident.

NOTE : *Cet état de situation servira aussi lors de la présentation de la situation au DG et au CDD.*

3.1. Qualifier l'incident

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	État des lieux 360	Répondre, <u>dans la mesure du possible</u> , aux questions ci-dessous.	Dir. TI ou son adjoint + Resp. Bâtiment	[]
<p>Informations générales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Date et heure Evt : _____ - Site impacté : Interne <input type="checkbox"/> / Cloud <input type="checkbox"/> / Partenaire _____ / Autre _____ - Type d'événement : Cyberattaque <input type="checkbox"/> / Fuite de donnée <input type="checkbox"/> / DDOS <input type="checkbox"/> / Autre _____ - Durée avant détection : _____ heures / Jours <p>Détection et alerte</p> <ul style="list-style-type: none"> - Événement détecté par : _____ - Processus d'alerte appliqué : _____ <p>Mitigation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solutions de mitigations appliquées : _____ - Systèmes ou services isolés : _____ <p>Intégrité des données</p> <ul style="list-style-type: none"> - Données intègres : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> - Sauvegardes intègres : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> - Fuite de donnée : POSSIBLE <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> <p>Disponibilité M365</p> <ul style="list-style-type: none"> - Messagerie: OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Teams : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> Téléphonie Teams : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - SharePoint Online : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - OneDrive: OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> <p>Impact immédiat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Impact sur le domaine administratif : _____ - Impact sur le domaine pédagogique : _____ - Impact sur les partenaires : _____ - Durée estimée d'indisponibilité des TI : _____ heures / Jours <p>Ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personnel disponible [nombre] : _____ - Besoin de renfort : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> / Ne sais pas <input type="checkbox"/> <p>Évaluation activation des plans</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activation gestion de crise : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Activation PRI : OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Justifications : _____ <p>Plan d'action immédiat</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actions prévues dans les 24 h : _____ <p>Commentaires complémentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> - Autres points / Informations utiles _____ 				

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Est-ce une crise ou un incident	<p>Répondez à ces questions :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le ou les serveurs ayant subi le cyberincident sont-ils indisponibles pour plusieurs jours ou semaines ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Les applications impactées sont-elles essentielles à notre mission ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Les données sont-elles fortement impactées (chiffrement, vol) par le cyberincident ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Les données impactées sont-elles considérées comme sensibles (données de types personnelles, santé, disciplinaire, etc.) OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> - Le cyberincident implique-t-il le CGCD et/ou la SQ ? OUI <input type="checkbox"/> / NON <input type="checkbox"/> <p>Si vous répondez OUI à l'une de ces questions, <u>vous êtes en crise</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Escaladez vers le DG et activez le CCO TI et le PRI. <p>Si vous répondez NON à l'ensemble de ces questions, <u>vous êtes en incident</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gérez cet événement en mode gestion des incidents. - Surveillez l'évolution et réévaluez régulièrement. 	Dir. TI ou son adjoint	[]
VOUS AVEZ RÉPONDU « OUI », PASSEZ À LA SUITE.				
	Escalade vers le DG	<p>Présentez l'état de situation au DG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisez le tableau à l'étape 1 (point 2.) pour faire votre compte-rendu. <p>Proposez vos recommandations concernant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'activation du Plan de Gestion de Crise ; - L'activation du Plan de Reprise Informatique « Sinistre » ; - L'activation du Plan de Continuité des Activités. <p>Déterminez avec le DG :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'heure de la 1^{re} rencontre du CCD ; - Le lieu de la 1^{re} rencontre du CCD. 	Dir. TI ou son adjoint	[]

**Si le DG valide l'activation de la gestion de crise,
passez à l'étape suivante**

4. ÉTAPE 3 – ACTIVATION DU CCO TI ET MOBILISATION DES SPÉCIALISTES

Objectif : Mobiliser les membres du CCO TI ainsi que les équipes techniques.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Membres du CCO TI	<p>Déterminez :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'heure de la 1^{ère} rencontre du CCO TI - Le lieu de la 1^{ère} rencontre du CCO TI <p>Contactez chacun des membres du CCO TI et :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informez-les de la situation. - Indiquez l'heure et le lieu de la 1^{ère} rencontre du CCO TI. <p>NOTE : La liste des membres du CCO se trouve dans le tableau « Activation du comité de crise opérationnel (CCO) » du PMU (section 9-O, point 4.5).</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Firme Forensique	<p>Contactez la firme de forensique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indiquez-leur la situation - Suivez leurs consignes <p>NOTE : Les coordonnées se trouvent dans le PMU du cégep (section 9-O, point 4.10).</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	COCD	<p>Contactez le support COCD par courriel et indiquez-leur la situation.</p> <p>NOTE : Les coordonnées se trouvent dans le tableau « Coordonnées des parties prenantes essentielles » du PMU (section 9-O, point 4.11).</p>	Dir. TI ou son adjoint	
	SQ	<p>Faire déposer la plainte auprès de la SQ.</p> <p>NOTE : Voir en annexe la fiche à remplir pour la SQ (point 2).</p> <p>Avisez le Service de la sûreté du collège pour contrôler les accès au bâtiment.</p>	Dir. TI ou son adjoint	
	Quarts de travail # 1	<p>Confirmez, en fonction du contexte et de la disponibilité des spécialistes, qui fera partie du premier quart.</p> <p>NOTE : La liste des membres du CCO se trouve dans le tableau « Mobilisation des spécialistes » du PMU (section 9-O, point 4.6).</p>	Dir. TI ou son adjoint	
	Mobilisation du quart de travail # 1	<p>Contactez chacun des spécialistes du quart de travail # 1 et demandez-leur de vous retrouver à l'endroit que vous choisirez.</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Quarts de travail # 2 et #3	<p>En fonction de l'ampleur de l'évènement, préparez la liste des spécialistes à mobiliser pour le 2^e et 3^e quart.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Déterminez les intervenants du quart # 2 - Déterminez les intervenants du quart # 3 - Déterminez le lieu de travail. <p>ASTUCE : Utilisez le fichier ressource pour organiser la gestion des heures de travail des équipes. Le fichier est disponible dans l'espace de fichier PRI.</p>	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Information des spécialistes des quarts de travail # 2 et #3	<p>Contactez chacun des spécialistes et :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informez-les de la situation - Indiquez le lieu et l'heure de début de leurs quarts de travail. 	Dir. TI ou son adjoint	[]

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Activation du responsable logistique	Informez le responsable logistique du nombre de personnel à nourrir et héberger au besoin.	Dir. TI ou son adjoint	[]
	Récupération de nouveau poste de travail pour le spécialiste	Appelez les partenaires pour demander des postes de travail vierges.	Dir. TI ou son adjoint	[]

5. VALIDATION – FIN DES ÉTAPES 1 À 3

Quoi	Détails	Fait
Systèmes compromis isolés	Tous les systèmes identifiés comme compromis ont été isolés conformément aux étapes définies, afin de limiter la propagation et l'impact du cyberincident.	[]
Analyse initiale réalisée	Un état des lieux initial a été effectué par les spécialistes SOC ou TI pour évaluer l'étendue des dégâts, les systèmes impactés, et l'intégrité des données.	[]
Directeur TI informé	Le directeur TI a été informé de la situation avec un maximum de détails, notamment à travers une analyse 360° selon les points définis dans le tableau de qualification.	[]
DG informé et décision d'escalade prise	Le DG a été informé de la situation, et une décision a été prise concernant l'activation de la gestion de crise (CCD) ou la poursuite en mode gestion des incidents.	[]
CCD activé (si applicable)	Si l'incident a été classifié comme une crise, le Comité de Crise Décisionnel (CCD) a été activé et les recommandations pertinentes ont été présentées au DG	[]
Mobilisation des ressources	Les membres du CCO TI ont été contactés, une réunion initiale a été planifiée, et les équipes techniques nécessaires (forensique et COCD , spécialistes TI) ont été mobilisées pour les premières interventions.	[]
Préparation des quarts de travail	Les quarts de travail pour les intervenants (1 ^{er} , 2 ^e et 3 ^e quarts) ont été planifiés et les ressources nécessaires (personnel, outils, logistique) sont en cours de mise en place.	[]
Support logistique informé	Le responsable logistique a été informé des besoins en hébergement et en restauration pour les équipes mobilisées	[]

6. ÉTAPE 4 – FORENSIQUE ET RECHERCHE DE COMPROMISSION CONNEXE

Objectif : Intervention de la firme de Forensique. Les étapes 4 à 6 se font normalement en collaboration étroite avec la firme de forensique.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Accompagnement de la firme	Assistez la firme et apportez l'aide que vous pouvez.	Firme + Spécialistes TI	[]
	Vérification des sauvegardes	<p>Vérifiez que le serveur de sauvegarde et les sauvegardes sont disponibles et non corrompus.</p> <p>NOTE : <i>En cas de corruption du serveur et/ou des sauvegardes, il faudra :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconstituez le serveur de sauvegarde à blanc. - Récupérez les sauvegardes immuables. <p><i>La reconstruction de la solution de sauvegarde est à l'Étape 7 - Reconstruction des systèmes compromis (point 10).</i></p>	Firme + Spécialistes TI	[]

IMPORTANT – Suivez ces règles :

- Travaillez en étroite collaboration avec la firme.
- Respectez les consignes de la firme, si vous avez un doute dans l'action à faire, demandez-leur.
- Informez la firme de toutes actions que vous allez entreprendre.
- N'intervenez pas sur d'autres machines sans leur autorisation.

7. ÉTAPE 5 – RECHERCHE DE SOLUTION DE MITIGATION

Objectif : La firme de Forensique, en fonction des résultats qu'elle aura trouvés lors de sa phase d'investigation, va proposer des solutions de mitigation et/ou recommandation.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Application des solutions de mitigation proposées par la firme	<p>Appliquez les solutions de mitigation, généralement il s'agit de :</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'application de patch - L'application du plan de reprise 	Spécialistes TI	[]

8. ÉTAPE 6 – RENFORCEMENT DE LA CYBERSÉCURITÉ

Objectif : Pour prévenir toute faille sur nos systèmes, il est essentiel d'appliquer les correctifs et les recommandations de sécurisation à l'ensemble de nos infrastructures.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Application des recommandations de la firme de Forensique	<p>Suivez les recommandations de la firme.</p> <p>Vous pouvez aussi ajouter les points ci-dessous si cela n'a pas été proposé par la firme :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre à jour tous les logiciels et systèmes pour corriger les vulnérabilités exploitées. - Activer l'authentification multifactorielle (2FA) sur tous les comptes critiques. - Changer immédiatement les mots de passe compromis et utiliser des mots de passe forts. - Effectuer des sauvegardes régulières des données et tester leur restauration. - Installer ou mettre à jour les antivirus et pare-feu pour détecter et bloquer les menaces. - Former les employés aux bonnes pratiques de cybersécurité pour éviter les erreurs humaines. - Segmenter le réseau pour isoler les systèmes critiques et limiter l'accès non autorisé. 	Spécialistes TI	[]

9. VALIDATION – FIN DES ÉTAPES 4 À 6

Faites une dernière validation avant de passer aux étapes suivantes.

Quoi	Détails	Fait
Collaboration étroite avec la firme de forensique établie	La firme de forensique a été accompagnée dans ses travaux, et toutes les actions ont été effectuées en suivant leurs consignes et recommandations, en maintenant une communication constante.	[]
Vérification des sauvegardes	Les sauvegardes ont été vérifiées pour confirmer leur disponibilité et leur intégrité. En cas de corruption détectée, les préparatifs pour reconstruire le serveur de sauvegarde à blanc et récupérer les sauvegardes immuables sont en cours.	[]
Application des solutions de mitigation	Les solutions de mitigation proposées par la firme, comme l'application de patches ou l'isolation des systèmes compromis, ont été réalisées pour stabiliser l'environnement et limiter les impacts de l'incident.	[]
Sécurisation des systèmes en place	<p>Les systèmes en place ont été sécurisés selon les recommandations de la firme et les bonnes pratiques, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des logiciels et systèmes. - Activation de l'authentification multifactorielle (2FA) sur les comptes critiques. - Changement des mots de passe compromis. - Mise à jour des antivirus et pare-feu. - Segmentation du réseau pour renforcer la protection des systèmes critiques. 	[]
Préparation pour la phase de reprise	Les actions préparatoires pour une éventuelle reprise informatique (vérification des sauvegardes, sécurisation des infrastructures, documentation des mesures appliquées) ont été achevées.	[]

10. ÉTAPE 7 – RECONSTRUCTION DES SYSTÈMES COMPROMIS

Objectif : Reconstruire les systèmes qui ont été compromis.

10.1. Prérequis

- **Cette étape doit se faire impérativement après la 6^e étape (point 8).**
- Récupérez les informations nécessaires pour la reconstruction des systèmes. Cela concerne la boîte de mot de passe, les clés de licences, chiffrement, la configuration des serveurs, etc.

10.2. Reconstruction de la solution de sauvegarde

Dans le cas où la solution de sauvegarde a été compromise, il faut la reconstruire entièrement.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Reconstruction du serveur de sauvegarde	Reconstruire le serveur de sauvegarde : <ul style="list-style-type: none"> - À blanc à partir des sources du fournisseur (OS + soft + ...) - Appliquer les clés de licence et de déchiffrement des sauvegardes PROCÉDURE : - _GABARIT-PROC-2-Reconstruction Veeam-V Exemple	Spécialistes TI	[]
	Récupérer les sauvegardes	Connectez la copie de sauvegarde viable. NOTE : La copie de secours se trouve sur le datadomaine. - Faire procédure : Dave	Spécialistes TI	[]

10.3. Construire un bac à sable étanche

Lors de la reconstruction d'un serveur corrompu, il peut être nécessaire de restaurer temporairement ce serveur pour récupérer des données. Cette opération doit être réalisée dans un environnement isolé et sécurisé, appelé bac à sable, pour limiter les risques et garantir la sécurité de l'infrastructure.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Préparer les VLAN pour la récupération des données compromises	<p>Construisez une architecture à trois zones distinctes :</p> <p>VLAN Rouge (Zone Rouge) : Cette zone est dédiée à la restauration de la sauvegarde du serveur compromis (par exemple, un serveur de bases de données).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectif : Extraire les données brutes sous forme de fichiers plats avant chiffrement pour une réintégration sécurisée sur le serveur reconstruit à blanc. <p>VLAN Orange (Zone Orange) : Cette zone agit comme un sas sécurisé entre la Zone Rouge et la production.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objectif : Valider, analyser et nettoyer les données extraites avant de les importer dans les environnements de production. <p>PROCÉDURE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - GABARIT-PROC-3-Création Zone Rouge et Orange-V Exemple 	Spécialistes TI	[]

10.4. Reconstruction d'un serveur corrompu

L'objectif est de reconstruire chaque serveur à partir de zéro, en assurant la sécurité, la cohérence des données et une transition contrôlée vers la production.

NOTE : Cette procédure doit être répétée pour chaque serveur corrompu.

10.4.1. Bonnes pratiques pour cette étape

- **Maintenez une séparation stricte entre les zones** pour limiter les risques de propagation des menaces.
- **Assurez une communication constante entre les équipes** pour garantir une cohérence des données et des processus.
- **Documentez chaque étape de la reconstruction** pour assurer une traçabilité complète et faciliter les audits ou les analyses post-incident.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Préparation du serveur à blanc	<p>Dans la ZONE VERTE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconstituez le socle du serveur à partir des sources originales fournies par les éditeurs ou les fabricants. - Effectuez une vérification complète de sécurité sur le serveur (OS, middleware, applications). <p>NOTE : La reconstruction doit couvrir toutes les couches du serveur, de l'OS à l'exécutable de l'application, en passant par les couches intermédiaires.</p>	Spécialistes TI	[]
	Récupération des informations brutes	<p>Dans la ZONE ROUGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Restaurez la dernière sauvegarde viable du serveur corrompu dans la Zone Rouge. - Identifiez et exportez les données nécessaires sous forme de fichiers plats. 	Spécialistes TI	
	Transfert des données à plat	<p>De ROUGE à ORANGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transférez les données collectées en utilisant une méthode adaptée et sécurisée pour garantir leur intégrité pendant le transport. 	Spécialistes TI	
	Contrôle des données à plat	<p>Dans la ZONE ORANGE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifiez le contenu, l'intégrité et la cohérence des données exportées. 	Spécialistes TI, BD, système, etc.	
	Importation des données sur le nouveau serveur	<p>De ORANGE à VERTE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Transférez les données vérifiées vers le serveur cible. - Procédez à l'importation des données dans les systèmes de l'application. 	Spécialistes TI	
	Validation fonctionnelle du serveur	<p>Dans la ZONE VERTE :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Validez le bon fonctionnement de l'application et du serveur. - Effectuez une vérification complète de sécurité sur l'ensemble (serveur et application). - Renforcez la sécurité, si nécessaire, en appliquant des correctifs ou des patchs supplémentaires. - Mettez le serveur et l'application à disposition des utilisateurs après validation complète. 	Spécialistes TI	[]

10.5. Reconstruction d'un serveur AD ou hyperviseur

En cas de corruption du serveur AD ou d'un hyperviseur, voici les procédures de reconstruction.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Hyperviseur	Reconstruire le serveur. PROCÉDURE : - GABARIT-PROC-5-Reprise HyperViseur-V Exemple	Spécialistes TI	[]
	AD	Reconstruire le serveur. PROCÉDURE : - GABARIT-PROC-4-Reprise AD-V Exemple	Spécialistes TI	[]

11. VALIDATION – FIN DE L'ÉTAPE 7

Faites une dernière validation avant de passer aux étapes suivantes.

Quoi	Détails	Fait
Reconstruction de la solution de sauvegarde	<ul style="list-style-type: none"> Les serveurs de sauvegarde ont été reconstruits à partir des sources originales, avec une configuration sécurisée, et placés dans un VLAN dédié. Les sauvegardes immuables ont été récupérées depuis l'infonuagique ou un autre emplacement sécurisé. 	[]
Mise en place du bac à sable sécurisé	<ul style="list-style-type: none"> Une architecture à trois zones (VLAN Rouge, Orange, Verte) a été créée pour garantir un traitement sécurisé des données. Le bac à sable est opérationnel, étanche et prêt pour la récupération et le traitement des données compromises. 	[]
Récupération et traitement des données brutes	<ul style="list-style-type: none"> Les données nécessaires ont été extraites des sauvegardes viables dans la Zone Rouge. Les données brutes ont été transférées dans la Zone Orange pour validation et nettoyage, garantissant leur intégrité. 	[]
Reconstruction des serveurs compromis	<ul style="list-style-type: none"> Les serveurs ont été reconstruits à partir de zéro dans la Zone Verte, avec une vérification complète de sécurité couvrant l'OS, le middleware et les applications. Les données validées ont été intégrées dans les nouveaux serveurs, en suivant un processus contrôlé. 	[]
Validation fonctionnelle et sécuritaire	<ul style="list-style-type: none"> Chaque serveur reconstruit a été testé pour assurer son bon fonctionnement et sa compatibilité avec l'infrastructure existante. Une vérification complète de sécurité a été réalisée, et des correctifs ou renforcements nécessaires ont été appliqués. 	[]
Documentation complète des actions	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les étapes de reconstruction, de traitement des données et de sécurisation ont été documentées pour assurer une traçabilité complète et faciliter les audits. 	[]

12. ÉTAPE 8 – CLÔTURE DE LA CELLULE DE CRISE (CCO-TI) ET ACTIONS POST-CRISE

Objectif : Passer à l'étape de clôturer le CCO TI et à la gestion post-crise.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Passage à la « Clôture de crise » et Actions post-crise	Une fois les actions ci-dessus exécutées, passez à l'étape de clôture de la crise actuelle.	Dir. TI ou son adjoint	[]

12.1. Clôture de crise

Quand le CCD valide la fin de la crise, plusieurs actions doivent être entreprises par le CCO et les spécialistes.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Finalisation des tâches en cours	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser les derniers points. Identifier les tâches inachevées du registre de suivi et établir un plan d'action pour leur exécution, en dehors du cadre de la gestion de crise. Désigner un responsable pour le suivi de ces tâches. Mettre en place une table de suivi hebdomadaire pour le suivi de ces tâches. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
	Fermeture du registre de suivi des crises	Ajouter une dernière ligne indiquant que la crise est terminée.	Dir. TI	[]
	Communication de fin de crise	Rédiger une communication destinée aux utilisateurs des TI pour les informer du retour à la normale.	Dir. TI	[]

12.2. Actions post-crise

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Actualiser les documents	<ul style="list-style-type: none"> Mettre à jour le PRI ainsi que les documents connexes. Corriger et améliorer les procédures existantes. Tester les améliorations apportées. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
	Rédaction du bilan de crise	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger le bilan à partir du registre de suivi et des notes des spécialistes. Présenter le bilan aux autorités. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]

SECTION 9 – P (SRI)

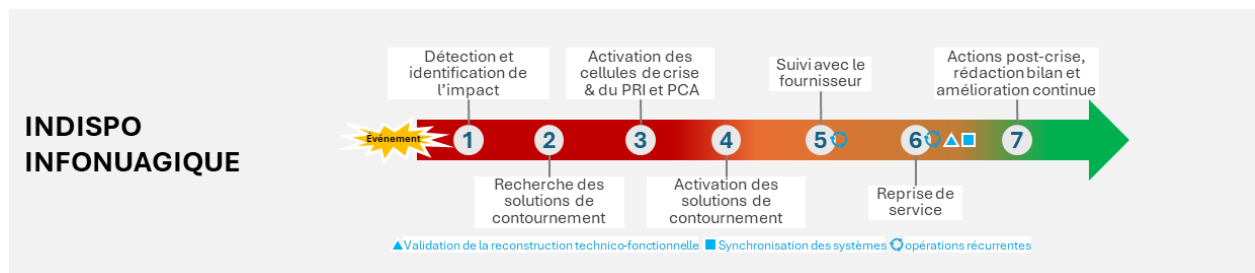
INDISPONIBILITÉ D'UN FOURNISSEUR INFONUAGIQUE

SUIVI DES MODIFICATIONS	3
EXERCICE DE TABLE – VALIDATION DU DOCUMENT	3
1. CONTEXTE	5
2. INDISPONIBILITÉ DE MICROSOFT 365	5
2.1. Actions lors de la détection de l'indisponibilité du fournisseur	5
2.2. Solutions de contournement le temps de l'indisponibilité	7
3. INDISPONIBILITÉ DE SKYTECH	8
3.1. Actions à faire lors de la détection de l'indisponibilité du fournisseur	8
3.2. Solution de contournement le temps de l'indisponibilité	9
3.2.1. Pour les fonctionnalités clés de CLARA	9
3.2.2. Pour les fonctionnalités clés de OMNIVOX, LÉA et MIO en cas d'indisponibilité prolongée	10
3.2.3. Pour les fonctionnalités clés de GÉRÉMI	11
4. CLÔTURE DE CRISE ET ACTIONS POST-CRISE	11
4.1. Clôture de crise	11
4.2. Actions post-crise	12

1. CONTEXTE

Ce scénario illustre une indisponibilité d'un fournisseur infonuagique tels que Skytech ou Microsoft 365.

La séquence la plus couramment appliquée est celle-ci :



NOTE : Dans ce type de scénario, la direction informatique n'a que peu de leviers pour une reprise informatique rapide. Le plan de reprise repose principalement sur l'activation du plan de continuité des services essentiels et l'application de solution de contournement temporaire.

2. INDISPONIBILITÉ DE MICROSOFT 365

2.1. Actions lors de la détection de l'indisponibilité du fournisseur

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
1-A	Détection Confirmer l'indisponibilité du service	<p>Rendez-vous sur le Tableau de bord d'état des services Microsoft 365 : https://portal.office.com/servicestatus</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connectez-vous avec votre compte M365 (votre adresse courriel professionnelle ou scolaire). - Une fois authentifié, vous accédez à une vue d'ensemble de l'état de santé des différents services : Exchange Online, SharePoint Online, Teams, etc. - Les services affichant un symbole d'avertissement jaune ⚠️ ou d'erreur rouge ❌ rencontrent des problèmes. Cliquez sur un service pour avoir plus de détails sur l'incident en cours. - Au besoin, prenez contact directement avec votre service de support de ce fournisseur. 	Spécialistes TI	[]
1-B	Identification de l'impact	Évaluez l'impact immédiat sur l'organisation.	Spécialistes TI	[]
2	Recherche solution de contournement	Voir solution à disposition proposée par le fournisseur ou en fonction de nos possibilités.	Spécialistes TI	[]

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
3-A	Activation de la cellule de crise Informez la gestion de la situation	<p>Informez le DG de la situation en fournissant le plus de détails.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Source de l'indisponibilité - Services touchés - Profils et nombre d'utilisateurs touchés - Impacts sur les métiers et la mission - Actions déjà entreprises - Ressources mobilisées (interne et en externes) - Durée estimée de l'indisponibilité - Scénarios (du meilleur au pire) - Risques et opportunités - Solutions de contournement envisagées 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
3-B	Activation de la cellule de crise Faites activer le plan de continuité d'activité de l'organisation	Si la situation doit perdurer, proposez l'activation du PCA.	Dir. TI	[]
3-C	Information utilisateur Communiquez proactivement avec les utilisateurs impactés	<p>Informez les utilisateurs pour leur transmettre les informations et consignes sur l'événement en cours en utilisant les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS - Téléphone - Intranet - Site web - Réseaux sociaux 	Service des communications + Dir. TI	[]
4	Activation des solutions de contournement Basculez si possible vers des services de secours	<p>Appliquez les solutions de contournement TI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voir tableau des solutions envisagées dans le tableau suivant (point 2.2). 	Spécialistes TI	[]
5	Suivez l'évolution de la panne avec le fournisseur	<p>Restez en contact avec le fournisseur et consultez régulièrement ses mises à jour de statut.</p> <p>Tenez les utilisateurs informés de l'avancement de la résolution.</p>	Spécialistes TI	[]
6	Reprise de service	Accompagnez les utilisateurs lors de la reprise de service.	Spécialistes TI	[]
7	Action post-crise	Rédigez le bilan et actualisez les plans et procédures.	Dir. TI + Dir. Adjointe + Spécialistes TI	[]

2.2. Solutions de contournement le temps de l'indisponibilité

Indisponibilité	Pistes de solution de remplacement
Exchange Online	<ul style="list-style-type: none"> - Accès hors ligne : Si possible, configurez les clients Outlook pour l'accès hors ligne, permettant aux utilisateurs de consulter les courriels déjà téléchargés ; <i>NOTE : Outlook New dispose d'une archive de 7 jours de base en local.</i> - Utiliser les adresses privées des personnes clés ; <i>NOTE : Attention aux documents confidentiels sur la messagerie personnelle.</i> - Téléphone ; ou - Créer d'autres fournisseurs
Teams (volet réunion)	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisez la plateforme de collaboration Zoom ou Google Meet ; - Pont téléphonique ; ou - Réunion physique
Téléphonie Teams	<p>Pour les appels provenant de l'intérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Utilisez les cellulaires collègue ou personnel - Pour contacter une ressource, passez par le gestionnaire pour des questions de confidentialité des téléphones personnels. <p>Pour les appels provenant de l'extérieur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mettre sur un ou plusieurs numéros d'appel sur le site web, sur les médias sociaux.
SharePoint	<ul style="list-style-type: none"> - Accès hors ligne : Activez la synchronisation locale des fichiers SharePoint sur les postes de travail avec OneDrive. - Autre solution de stockage (serveur en local, Google Drive)
OneDrive	<ul style="list-style-type: none"> - Synchronisation locale : Assurez-vous que les utilisateurs disposent d'une copie locale des documents critiques. - Autre solution de stockage (serveur en local, Google Drive)
Applications office	<ul style="list-style-type: none"> - Accès en mode hors ligne : Assurez-vous que les utilisateurs ont installé la version locale d'Office (si disponible) avec des fichiers nécessaires déjà téléchargés. - Solutions en ligne gratuites : Google Docs, Sheets, et Slides. - Bloc-notes

3. INDISPONIBILITÉ DE SKYTECH

3.1. Actions à faire lors de la détection de l'indisponibilité du fournisseur

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
1-A	Détection Confirmer l'indisponibilité du service	<ul style="list-style-type: none"> - Voir communication de Skytech sur l'incident; ou - Prenez contact directement avec votre service de support de ce fournisseur. 	Spécialistes TI	[]
1-B	Identification de l'impact	Évaluez l'impact immédiat sur l'organisation.	Spécialistes TI	[]
2	Recherche solution de contournement	Voir solution à disposition proposée par le fournisseur ou en fonction de nos possibilités.	Spécialistes TI	[]
3-A	Activation de la cellule de crise Informez la gestion de la situation	<p>Informez le DG de la situation en fournissant le plus de détails :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Source de l'indisponibilité - Services touchés - Profils et nombre d'utilisateurs touchés - Impacts sur les métiers et la mission - Actions déjà entreprises - Ressources mobilisées (interne et en externes) - Durée estimée de l'indisponibilité - Scénarios (du meilleur au pire) - Risques et opportunités - Solutions de contournement envisagées 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
3-B	Activation de la cellule de crise Faire activer le plan de continuité d'activité de l'organisation	Si la situation doit perdurer, proposez l'activation du PCA.	Dir. TI	[]
3-C	Information utilisateur Communiquer proactivement avec les utilisateurs impactés	<p>Informez les utilisateurs pour leur transmettre les informations et consignes sur l'événement en cours en utilisant les canaux suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - SMS - Téléphone - Intranet - Site web - Réseaux sociaux 	Service des communications + Dir. TI	[]
4	Activation des solutions de contournement Basculer si possible vers des services de secours	<p>Appliquer les solutions de contournement TI :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Voir tableau des solutions envisagées dans le tableau suivant (point 3.2). 	Spécialistes TI	[]
5	Suivre l'évolution de la panne avec le fournisseur	<p>Restez en contact avec le fournisseur et consultez régulièrement ses mises à jour de statut.</p> <p>Tenez les utilisateurs informés de l'avancement de la résolution.</p>	Spécialistes TI	[]
6	Reprise de service	Accompagnez les utilisateurs lors de la reprise de service.	Spécialistes TI	[]
7	Action post-crise	Rédigez le bilan et actualisez les plans et procédures.	Dir. TI + Dir. adjointe + Spécialistes TI	[]

3.2. Solution de contournement le temps de l'indisponibilité

3.2.1. Pour les fonctionnalités clés de CLARA

Pédagogie	Solutions de contournement proposées
Inscriptions et gestion des dossiers étudiants	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de formulaires papier ou de formulaires numériques simples (Google Forms, Microsoft Forms) pour recueillir les inscriptions, modifications et suivis de dossiers. Saisie et suivi manuel des dossiers dans des fichiers Excel sécurisés et partagés uniquement avec le personnel autorisé.
Gestion des horaires et des groupes	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration des horaires sur tableur (Excel, Google Sheets) et diffusion par courriel ou affichage dans les locaux. Communication des changements d'horaires via courriel institutionnel ou SMS.
Suivi de la réussite et de la persévérance	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de tableaux de suivi partagés (Google Sheets) pour recenser les étudiants à risque, les interventions et les suivis. Organisation de rencontres avec les étudiants via téléphone, visioconférence ou en personne, avec enregistrement manuel des notes de suivi.

Finances et approvisionnement	Solutions de contournement proposées
Facturation et paiements	<ul style="list-style-type: none"> Émission de factures manuelles (papier ou PDF) envoyées par courriel. Paiement accepté par chèque, virement bancaire ou en personne, avec registre manuel ou sur tableur pour le suivi.
Gestion des achats et approvisionnements	<ul style="list-style-type: none"> Traitement des demandes d'achat via courriel ou formulaires papier. Suivi des commandes et des stocks sur des fichiers Excel partagés.
Suivi budgétaire	<ul style="list-style-type: none"> Tenue d'un budget provisoire sur tableur, avec rapprochements périodiques manuels.

RH et Paie	Solutions de contournement proposées
Gestion du personnel	<ul style="list-style-type: none"> Recueil des informations RH (embauche, absences, congés, etc.) via formulaires papier ou courriel sécurisé. Mise à jour manuelle des dossiers du personnel sur des fichiers Excel protégés.
Traitement de la paie	<ul style="list-style-type: none"> Calcul manuel des heures et des salaires à partir des feuilles de temps papier ou numérique (Excel). Transmission des informations à la banque ou au service de paie externe par voie sécurisée.
Gestion des approbations et validations	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de signatures manuscrites ou d'approbations par courriel pour valider les demandes et processus RH.

3.2.2. Pour les fonctionnalités clés de OMNIVOX, LÉA et MIO en cas d'indisponibilité prolongée

OMNIVOX	Solutions de contournement proposées
Consultation de l'horaire	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion des horaires par courriel institutionnel, affichage papier dans les locaux, ou partage via Google Drive/Excel partagé.
Inscription/choix de cours	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de formulaires papier ou de formulaires Google Forms, traitement manuel par le service d'admission.
Paiement des frais scolaires	<ul style="list-style-type: none"> Paiement par chèque, virement bancaire ou en personne au secrétariat, suivi manuel dans un registre Excel sécurisé.
Modification de dossier personnel	<ul style="list-style-type: none"> Transmission de demandes par courriel ou formulaire papier, traitement par le service concerné.
Accès aux documents officiels	<ul style="list-style-type: none"> Distribution par courriel sécurisé, dépôt sur une plateforme cloud institutionnelle (Google Drive, OneDrive).
Communication des messages officiels	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation de listes de diffusion courriel, SMS, affichage physique dans l'établissement.

LÉA	Solutions de contournement proposées
Partage de documents de cours	<ul style="list-style-type: none"> Dépôt sur Google Drive, OneDrive, Dropbox, ou envoi direct par courriel aux étudiants.
Remise et correction des devoirs	<ul style="list-style-type: none"> Collecte des travaux par courriel, via plateformes cloud ou dépôt physique en classe.
Consultation des notes et évaluations	<ul style="list-style-type: none"> Transmission des résultats par courriel, affichage papier, ou partage sur un fichier Excel partagé sécurisé.
Calendrier de cours et échéances	<ul style="list-style-type: none"> Création et partage d'un calendrier Google, Outlook ou document PDF envoyé par courriel.
Communication enseignants/étudiants	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation du courriel institutionnel, groupes WhatsApp/Teams/Signal, ou téléphone.
Suivi de la présence	<ul style="list-style-type: none"> Feuilles de présence papier, saisie manuelle dans un fichier Excel partagé.

MIO	Solutions de contournement proposées
Envoi/réception de messages	<ul style="list-style-type: none"> Utilisation du courriel institutionnel (ou personnel en cas d'indisponibilité), SMS, ou messagerie instantanée (Teams, WhatsApp, Signal).
Communication de groupe	<ul style="list-style-type: none"> Listes de diffusion courriel, groupes de discussion sur Teams, WhatsApp, Signal.
Pièces jointes et documents	<ul style="list-style-type: none"> Envoi de pièces jointes par courriel ou partage via Google Drive, OneDrive, Dropbox.
Notifications importantes	<ul style="list-style-type: none"> SMS de masse, messages vocaux, affichage sur site, notifications via autres outils numériques disponibles.

3.2.3. Pour les fonctionnalités clés de GÉRÉMI

GÉRÉMI	Solutions de contournement proposées
Inventaire et suivi des équipements	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser des fichiers Excel ou Google Sheets partagés et sécurisés pour tenir à jour l'inventaire des équipements, leur localisation, leur état et les mouvements. Mettre en place des registres papier pour les entrées et sorties de matériel si l'accès numérique est impossible.
Prêts et retours de matériel	<ul style="list-style-type: none"> Gérer les demandes de prêt via des formulaires papier ou des courriels adressés à un responsable logistique. Enregistrer manuellement les retours et les prêts sur un tableau Excel ou un registre physique.
Signalement d'incidents et demandes d'intervention	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une adresse courriel dédiée où le personnel peut signaler des incidents ou faire des demandes d'intervention. Utiliser un tableau partagé (Google Sheets/Excel) pour centraliser et suivre l'état des demandes.
Planification et suivi des interventions	<ul style="list-style-type: none"> Organiser les interventions à l'aide d'un planning papier ou d'un calendrier partagé (Google Agenda, Outlook). Documenter manuellement les interventions réalisées et les actions correctives dans un registre temporaire.
Gestion des commandes et achats	<ul style="list-style-type: none"> Traiter les demandes d'achat via des formulaires papier ou par courriel, avec validation manuelle par les responsables. Suivre les commandes et les livraisons sur un fichier Excel partagé.
Suivi des contrats fournisseurs	<ul style="list-style-type: none"> Conserver une copie papier ou numérique locale (hors réseau affecté) des contrats essentiels. Utiliser un tableau Excel pour noter les échéances, renouvellements et contacts fournisseurs.
Gestion budgétaire temporaire	<ul style="list-style-type: none"> Tenir à jour les dépenses et engagements sur un tableur sécurisé en local. Préparer les rapports périodiques manuellement à partir des données collectées.

4. CLÔTURE DE CRISE ET ACTIONS POST-CRISE

Cette partie sera utilisée lorsque la crise est terminée.

4.1. Clôture de crise

Quand le CCD valide la fin de la crise, plusieurs actions doivent être entreprises par le CCO et les spécialistes.

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Finalisation des tâches en cours	<ul style="list-style-type: none"> Actualiser les derniers points. Identifier les tâches inachevées du registre de suivi et établir un plan d'action pour leur exécution, en dehors du cadre de la gestion de crise. Désigner un responsable pour le suivi de ces tâches. Mettre en place une table de suivi hebdomadaire pour le suivi de ces tâches. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Fermeture du registre de suivi des crises	Ajouter une dernière ligne indiquant que la crise est terminée.	Dir. TI	[]
	Communication de fin de crise	Rédiger une communication destinée aux utilisateurs des TI pour les informer du retour à la normale.	Dir. TI	[]

4.2. Actions post-crise

#	Quoi	Comment	Qui fait	Fait
	Actualiser les documents	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour le PRI ainsi que les documents connexes. • Corriger et améliorer les procédures existantes. • Tester les améliorations apportées. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]
	Rédaction du bilan de crise	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger le bilan à partir du registre de suivi et des notes des spécialistes. • Présenter le bilan aux autorités. 	Dir. TI + Spécialistes TI	[]

SECTION 9 – Q (SRI)

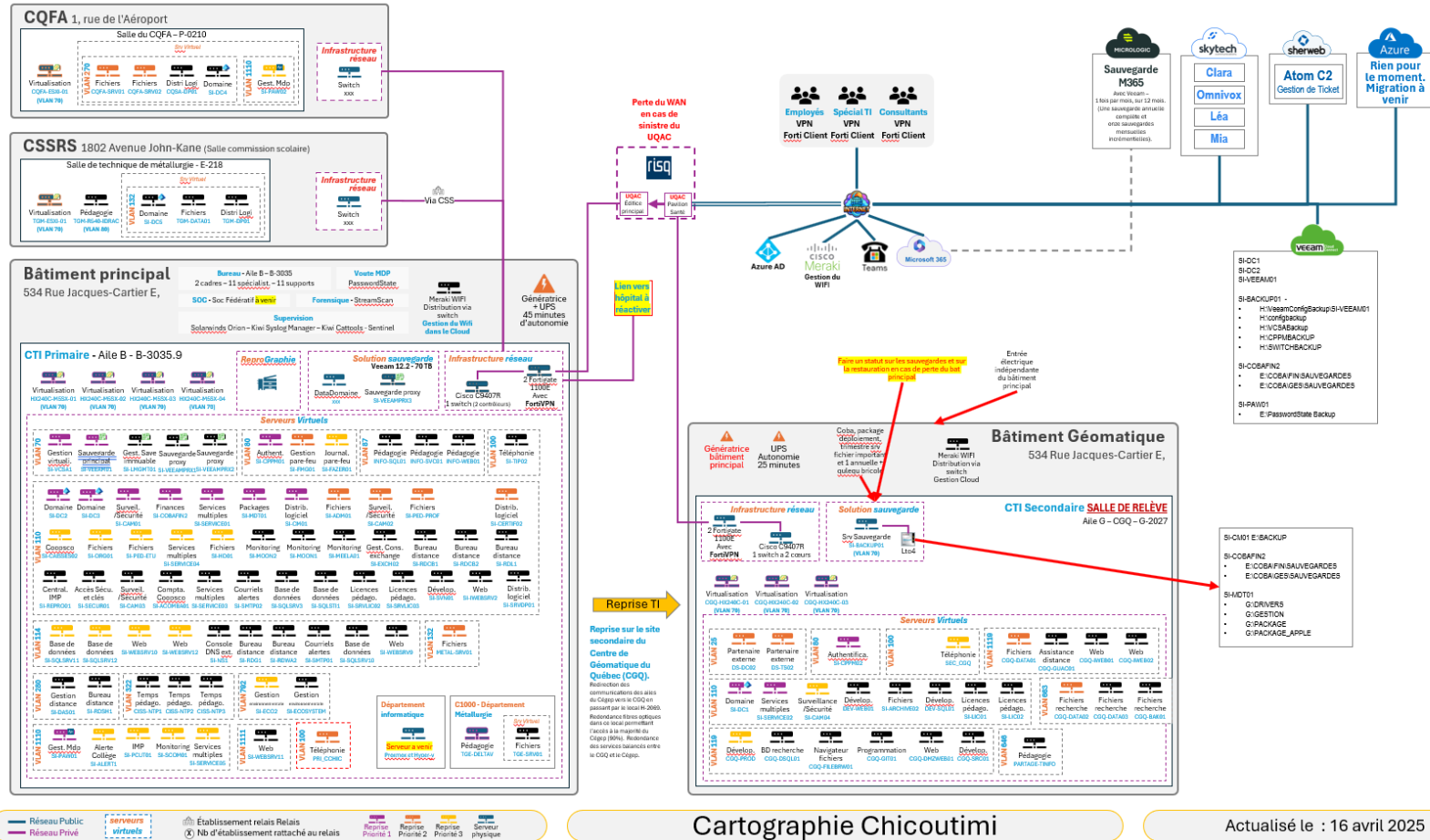
ANNEXES

1. CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME TI DE L'ORGANISATION.....	5
2. DÉPÔT DE PLAINTÉ	6
2.1. ÉTAPE 1 – Préparation de la déclaration de plainte.....	6
2.2. ÉTAPE 2 – Déplacement au poste de police et dépôt de la plainte.....	7
2.2.1. Préparation pour le déplacement au poste de police	7
2.2.2. Dépôt de la plainte.....	7
2.2.3. Sources utiles	7
3. COMMUNICATION – INCIDENT DE CYPERSÉCURITÉ	8
3.1. Exemple – Premier message d'information	8
3.2. Exemple – Message SMS	8
3.3. Exemple – Message rassurant à destination des étudiants.....	8
4. FAQ – INCIDENT DE CYBERSÉCURITÉ.....	9
5. LEXIQUE	11
5.1. Active Directory (AD)	11
5.2. Antivirus.....	11
5.3. Backdoor (Porte dérobée)	11
5.4. Backup (Sauvegarde).....	11
5.5. Basculement automatisé (Automated Failover).....	11
5.6. BIA (Business Impact Analysis).....	11
5.7. BYOD (Bring Your Own Device).....	11
5.8. Cloud Computing	11
5.9. Clustering.....	11
5.10. Correctifs de sécurité.....	12
5.11. Cryptographie	12
5.12. DDoS (Distributed Denial of Service).....	12
5.13. DNS (Domain Name System).....	12
5.14. DRP (Disaster Recovery Plan)	12
5.15. DRaaS (Disaster Recovery as a Service).....	12
5.16. Failback (retour arrière)	12
5.17. Failover.....	12
5.18. Firewall (Pare-feu)	12
5.19. Hot Backup	12
5.20. IDS (Intrusion Detection System).....	13
5.21. Incident de sécurité.....	13
5.22. Infogérance.....	13
5.23. ISO 27001.....	13
5.24. ISO 22301.....	13
5.25. ITIL (Information Technology Infrastructure Library).....	13
5.26. Journal de reprise	13
5.27. Journalisation (Logging)	13

5.28.	LAN (Local Area Network)	13
5.29.	Load Balancing (Équilibrage de charge)	13
5.30.	Malware (Logiciel malveillant)	14
5.31.	MFA (Multi-Factor Authentication)	14
5.32.	Mirroring (Miroir de données)	14
5.33.	Orchestration de reprise	14
5.34.	Phishing	14
5.35.	Plan de communication de crise	14
5.36.	Plan de continuité des affaires (PCA)	14
5.37.	Plan de gestion de crise (Crisis Management Plan)	14
5.38.	Plan de reprise d'activité (PRA)	14
5.39.	Ransomware	15
5.40.	Réplication asynchrone	15
5.41.	RPO (Recovery Point Objective)	15
5.42.	RTO (Recovery Time Objective)	15
5.43.	Runbook de reprise	15
5.44.	SIEM (Security Information and Event Management)	15
5.45.	Site de reprise (Recovery Site)	15
5.45.1.	Hot Site	15
5.45.2.	Warm Site	15
5.45.3.	Cold Site	16
5.45.4.	Site mobile	16
5.45.5.	Site de colocation	16
5.46.	SLA (Service Level Agreement)	16
5.47.	Snapshot	16
5.48.	SOC (Security Operations Center)	16
5.49.	Spam	16
5.50.	Spoofing	16
5.51.	Système de gestion de crise (CMS)	16
5.52.	Test de pénétration (Pentest)	17
5.53.	Tokenization	17
5.54.	UPS (Uninterruptible Power Supply)	17
5.55.	VPN (Virtual Private Network)	17
5.56.	Vulnérabilité	17
5.57.	WAF (Web Application Firewall)	17
5.58.	WAN (Wide Area Network)	17
5.59.	Zéro-Day	17
6.	INFORMATIONS SUR LE FORENSIQUE	18
6.1.	Collecte de preuves	18
6.2.	Préservation de l'intégrité des données	18
6.3.	Analyse	18
6.4.	Rapport et documentation	18
6.5.	Utilisation dans le cadre légal	18
6.6.	Outils et techniques	18
7.	BONNES PRATIQUES – ÉVALUATION DE VOS SAUVEGARDES	19
7.1.	Intégrité des sauvegardes	19

7.2.	Date de la sauvegarde.....	19
7.3.	Isolation des sauvegardes	19
7.4.	Vérification de la répliquabilité	19
7.5.	Historique des sauvegardes	19
7.6.	Compatibilité des sauvegardes.....	20
7.7.	Audit et logs	20
7.8.	Vérification des malwares	20
8.	BONNE PRATIQUE - CRÉATION DES ZONES ROUGE/ORANGE	21
8.1.	Zone rouge : environnement d'isolation et d'analyse.....	21
8.1.1.	Création de la zone rouge	21
8.1.2.	Sécurité et contrôle d'accès.....	21
8.1.3.	Préparation pour l'analyse forensique	21
8.2.	Zone orange : environnement de transition et de traitement	21
8.2.1.	Configuration de la zone orange.....	21
8.2.2.	Traitement des données	22
8.2.3.	Gestion des accès	22
10.	BONNE PRATIQUE - EXPORT/IMPORT DES DONNÉES DES BASES DE DONNÉES OU AUTRES	23
10.1.	Étape 1 : Préparation à l'importation.....	23
10.1.1.	Vérification des fichiers de données	23
10.1.2.	Préparation du serveur reconstruit	23
10.2.	Étape 2 : Importation des données	23
10.2.1.	Transfert de données.....	23
10.2.2.	Processus d'importation	23
10.3.	Étape 3 : Validation post-importation	24
10.3.1.	Vérification de l'intégrité des données	24
10.3.2.	Tests de fonctionnalité	24
10.3.3.	Audit et logs	24
10.3.4.	Sauvegarde post-importation.....	24
10.3.5.	Revue de sécurité	24
11.	BONNE PRATIQUE - INTÉGRATION DU SERVEUR RECONSTRUIT DANS LA PRODUCTION	25
11.1.	Critères de décision pour la réintégration	25
11.1.1.	Intégrité et sécurité du serveur	25
11.1.2.	Validation complète des données et des fonctionnalités	25
11.1.3.	Révision de la sécurité du réseau.....	25
11.1.4.	Conformité aux politiques de l'entreprise	25
11.2.	Étapes de la réintégration	25
11.2.1.	Planification de la réintégration.....	25
11.2.2.	Réintégration progressive :	26
11.2.3.	Surveillance continue.....	26
11.2.4.	Évaluation post-réintégration.....	26
11.2.5.	Révision et mise à jour des plans de reprise	26

1. CARTOGRAPHIE DE L'ÉCOSYSTÈME TI DE L'ORGANISATION



2. DÉPÔT DE PLAINTÉ

2.1. ÉTAPE 1 – Préparation de la déclaration de plainte

Pour faciliter le processus de dépôt de plainte, préparez une déclaration en répondant précisément aux questions suivantes. Ces éléments seront essentiels pour que les autorités puissent comprendre les circonstances de l'attaque et prendre des mesures appropriées.

QUI ?		
Nom	Rôle	Coordonnées

QUAND ?	
Moment de l'attaque <i>Indiquez la date et l'heure précises auxquelles l'attaque informatique est survenue.</i>	
Découverte de l'incident <i>Mentionnez la date et l'heure à laquelle l'attaque a été découverte par votre équipe.</i>	

OÙ ?	
Localisation <i>Fournissez l'adresse complète où l'incident est survenu, ou l'intersection la plus proche.</i>	
Lieux impliqués <i>Mentionnez toute localisation pertinente (postes de travail, serveurs, etc.).</i>	

QUOI ?	
Historique des événements <i>Décrivez la séquence des actions qui ont mené à l'attaque informatique, de façon chronologique.</i>	
Préjudice subi <i>Précisez le montant total du préjudice, incluant les pertes financières, les dommages directs et indirects.</i>	
Données compromises <i>Indiquez quels renseignements personnels ont été compromis.</i>	
Applications et logiciels <i>Mentionnez les applications ou logiciels installés en lien avec l'attaque, ainsi que les noms d'utilisateurs et mots de passe compromis.</i>	

COMMENT ?	
Description des étapes de l'attaque <i>Fournissez une description précise de la façon dont l'attaque s'est déroulée.</i>	
Démarches effectuées <i>Listez toutes les actions que vous avez déjà entreprises pour réagir à l'attaque (ex. : restauration, investigation, mesures d'urgence).</i>	
Répercussions <i>Expliquez les répercussions de l'attaque sur votre organisme et sur vos parties prenante (ex. : perte de données, interruption de services).</i>	

2.2. ÉTAPE 2 – Déplacement au poste de police et dépôt de la plainte

Une fois que tous les éléments ont été préparés, il est nécessaire de vous rendre au poste de police local ou au poste de la Sûreté du Québec pour **déposer la plainte en personne**.

2.2.1. Préparation pour le déplacement au poste de police

- **Adresse du poste de Police** : Localisez l'adresse du poste de police le plus proche de votre établissement. Assurez-vous de vérifier les heures d'ouverture avant de vous déplacer. <https://www.sq.gouv.qc.ca/nous-joindre/>
- **Documents à apporter** : Apportez tous les documents préparés, incluant les copies des preuves numériques, les rapports de cybersécurité, et toute autre information pertinente.
- **Rencontre avec un policier** : Un policier vous rencontrera pour prendre votre déclaration officielle. Soyez prêt à répondre précisément aux questions concernant l'attaque et à fournir les documents nécessaires pour appuyer votre déclaration.

2.2.2. Dépôt de la plainte

- **Soyez clair et précis** : Fournissez toutes les informations demandées sans omettre de détails importants.
- **Restez disponible** : Assurez-vous de fournir vos coordonnées exactes pour permettre aux autorités de vous joindre en cas de besoin de suivi ou de questions supplémentaires.

2.2.3. Sources utiles

<https://www.sq.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2021/10/aide-memo-victime-rancongiel.pdf>

3. COMMUNICATION – INCIDENT DE CYPERSÉCURITÉ

3.1. Exemple – Premier message d'information

Objet : Message important – Indisponibilité des systèmes informatiques

Bonjour à toutes et à tous,

Nous faisons actuellement face à un incident majeur affectant nos systèmes informatiques. À ce stade, tous les services numériques du Cégep sont indisponibles.

Nos équipes techniques sont mobilisées et travaillent activement à évaluer la situation et à rétablir l'accès aux services dans les meilleurs délais.

Nous vous demandons de **ne pas tenter de vous reconnecter aux systèmes** pour le moment et d'éviter toute manipulation sur vos appareils liés au réseau du Cégep.

Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation régulièrement.

Merci de votre collaboration et de votre vigilance.

La Direction du Cégep

3.2. Exemple – Message SMS

Important – Indisponibilité des systèmes

Un incident affecte actuellement nos systèmes informatiques.

Nos équipes sont à pied d'œuvre pour rétablir la situation.

Merci de **ne pas tenter de vous connecter** et de rester attentifs à nos communications.

La Direction du Cégep

3.3. Exemple – Message rassurant à destination des étudiants

Objet : Interruption temporaire de nos services informatiques – Information à tous

Bonjour,

Nos systèmes informatiques sont actuellement indisponibles en raison d'un incident en cours.

Nous comprenons que cela puisse générer des inquiétudes. Soyez assurés que nos équipes spécialisées sont pleinement mobilisées pour sécuriser la situation et rétablir les accès dans les meilleurs délais.

Aucun geste de votre part n'est requis pour l'instant.

Nous vous tiendrons informés dès que possible.

Merci de votre compréhension et de votre patience.

La Direction du Cégep

4. FAQ – INCIDENT DE CYBERSÉCURITÉ

1. Que s'est-il passé?

Nous avons détecté un incident de cybersécurité affectant nos systèmes informatiques. Cet incident a entraîné l'indisponibilité temporaire de plusieurs services clés et une enquête est en cours pour évaluer l'impact.

2. Quels systèmes sont impactés?

Actuellement, les systèmes suivants sont indisponibles :

- [À remplir]

Nous vous tiendrons informés si d'autres services sont affectés.

3. Mes données personnelles sont-elles en danger?

À ce stade, aucune preuve de compromission de données personnelles n'a été confirmée. Nous travaillons avec des experts en cybersécurité pour sécuriser toutes les données et limiter les impacts. Vous serez informés immédiatement si des risques sont identifiés.

4. Que dois-je faire en tant qu'utilisateur?

- **Ne tentez pas de vous connecter** aux systèmes affectés jusqu'à nouvel ordre.
- **Restez vigilant** face à des courriels ou messages suspects. N'ouvrez pas de liens ou de pièces jointes douteux.
- Signalez toute activité suspecte à [À remplir].

5. Combien de temps cela va-t-il durer?

Nous ne pouvons pas encore estimer la durée de l'indisponibilité. Nous mettons tout en œuvre pour rétablir les services dès que possible en garantissant leur sécurité. Des mises à jour régulières vous seront communiquées.

6. Comment puis-je continuer mon travail ou mes études?

Nous travaillons à mettre en place des solutions alternatives pour minimiser l'impact sur vos activités. Veuillez consulter vos canaux de communication habituels pour les consignes spécifiques.

7. Comment puis-je vérifier si un courriel est légitime?

Voici quelques signes que vous devez surveiller :

- Expéditeur inconnu ou adresse courriel suspecte.
- Demandes urgentes ou menaçantes (paiement, divulgation d'informations).
- Fautes d'orthographe ou mise en page inhabituelle.
- En cas de doute, ne cliquez pas et contactez [À remplir]

8. Qui contacter pour des questions ou des problèmes?

Si vous avez des questions ou si vous rencontrez des problèmes, contactez le service de support :

- Par téléphone : [À remplir]
- Par courriel : [À remplir]

9. Quelles mesures prenez-vous pour résoudre la situation?

Nous avons activé notre plan de réponse aux incidents et mobilisé notre équipe TI ainsi qu'une firme d'experts en cybersécurité. Les mesures incluent :

- La sécurisation des systèmes ;
- L'analyse des causes de l'incident ;
- La restauration progressive des services dans un environnement sécurisé.

10. Serez-vous transparents sur les résultats de l'enquête?

Oui. Nous vous tiendrons informés des conclusions de l'enquête et des mesures prises pour éviter qu'un tel incident ne se reproduise. Notre priorité est de garantir la sécurité et la continuité de vos activités.

5. LEXIQUE

5.1. Active Directory (AD)

Service de répertoire de Microsoft utilisé dans les environnements Windows, permettant de gérer les utilisateurs, les ordinateurs, et les politiques de sécurité au sein d'un réseau d'entreprise.

5.2. Antivirus

Logiciel conçu pour détecter, prévenir et éliminer les logiciels malveillants, incluant les virus, chevaux de Troie, et logiciels espions.

5.3. Backdoor (Porte dérobée)

Mécanisme caché dans un logiciel permettant d'obtenir un accès non autorisé à un système informatique ou à ses données.

5.4. Backup (Sauvegarde)

Copie de données réalisée pour permettre leur récupération en cas de perte ou de corruption des données originales.

5.5. Basculement automatisé (Automated Failover)

Processus automatisé qui transfère la charge de travail vers un système de secours lorsque le système principal échoue, minimisant les interruptions de service.

5.6. BIA (Business Impact Analysis)

Analyse de l'impact sur les affaires, processus qui identifie les fonctions critiques de l'entreprise et évalue les conséquences potentielles d'une interruption.

5.7. BYOD (Bring Your Own Device)

Politique permettant aux employés d'utiliser leurs propres appareils (tels que smartphones, tablettes) pour accéder aux ressources de l'entreprise.

5.8. Cloud Computing

Utilisation de serveurs distants hébergés sur Internet pour stocker, gérer et traiter des données, plutôt que sur un serveur local ou un ordinateur personnel.

5.9. Clustering

Mise en réseau de plusieurs serveurs pour fonctionner comme une seule entité, améliorant la disponibilité et la tolérance aux pannes des systèmes critiques.

5.10. Correctifs de sécurité

Mises à jour logicielles fournies par les éditeurs pour corriger des vulnérabilités de sécurité, protégeant ainsi les systèmes contre les attaques.

5.11. Cryptographie

Méthode de protection des informations en les transformant en texte chiffré, accessible uniquement aux personnes disposant de la clé de déchiffrement.

5.12. DDoS (Distributed Denial of Service)

Attaque visant à rendre un service ou une ressource réseau indisponible en le submergeant de trafic provenant de multiples sources.

5.13. DNS (Domain Name System)

Système qui associe les noms de domaine lisibles par les humains aux adresses IP des serveurs hébergeant ces domaines.

5.14. DRP (Disaster Recovery Plan)

Plan de reprise après sinistre qui décrit les procédures à suivre pour restaurer les systèmes critiques et les données après une catastrophe.

5.15. DRaaS (Disaster Recovery as a Service)

Service de reprise après sinistre dans le cloud, permettant aux entreprises de sauvegarder et restaurer leurs données et systèmes.

5.16. Failback (retour arrière)

Processus de retour à l'infrastructure de production d'origine après avoir utilisé une infrastructure de secours lors d'un incident.

5.17. Failover

Procédé de transfert automatique de la charge de travail d'un système ou d'un composant en panne vers un système ou un composant de secours.

5.18. Firewall (Pare-feu)

Dispositif de sécurité réseau qui surveille et contrôle le trafic réseau entrant et sortant en fonction de règles de sécurité prédéfinies.

5.19. Hot Backup

Sauvegarde effectuée pendant que les systèmes et les applications sont en fonctionnement, minimisant l'impact sur les utilisateurs.

5.20. IDS (Intrusion Detection System)

Système de détection d'intrusions qui surveille le réseau ou les systèmes pour détecter des activités malveillantes ou des violations de politiques de sécurité.

5.21. Incident de sécurité

Événement qui menace l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité des informations et des systèmes.

5.22. Infogérance

Externalisation de la gestion des systèmes informatiques d'une entreprise à un prestataire de services spécialisé.

5.23. ISO 27001

Norme internationale pour la gestion de la sécurité de l'information, qui fournit un cadre pour établir, mettre en œuvre, surveiller et améliorer la sécurité de l'information.

5.24. ISO 22301

Norme internationale pour la gestion de la continuité des affaires, fournissant un cadre pour planifier, établir et améliorer la résilience organisationnelle.

5.25. ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Ensemble de bonnes pratiques pour la gestion des services informatiques, axé sur l'alignement des services IT avec les besoins de l'entreprise.

5.26. Journal de reprise

Enregistrement chronologique des événements et des actions prises lors de la reprise après sinistre, permettant de documenter le processus et d'identifier les améliorations nécessaires.

5.27. Journalisation (Logging)

Processus de collecte et de stockage des informations relatives aux événements et activités survenant dans un système informatique, pour analyse future.

5.28. LAN (Local Area Network)

Réseau local reliant des ordinateurs et des périphériques au sein d'une zone géographique limitée, comme un bureau ou un bâtiment.

5.29. Load Balancing (Équilibrage de charge)

Technique de répartition des demandes réseau ou de l'application sur plusieurs serveurs pour assurer une performance optimale et une disponibilité accrue.

5.30. Malware (Logiciel malveillant)

Logiciel conçu pour perturber, endommager ou obtenir un accès non autorisé à un système informatique.

5.31. MFA (Multi-Factor Authentication)

Authentification multifacteur, méthode de contrôle d'accès qui requiert plus d'une méthode de vérification pour accéder à une ressource.

5.32. Mirroring (Miroir de données)

Technique de duplication en temps réel des données sur deux ou plusieurs systèmes de stockage distincts pour garantir la disponibilité en cas de défaillance de l'un des systèmes.

5.33. Orchestration de reprise

Utilisation d'outils pour automatiser et coordonner les étapes du processus de reprise après sinistre, assurant une restauration rapide et cohérente des services.

5.34. Phishing

Technique de fraude en ligne visant à obtenir des informations sensibles, telles que des identifiants de connexion, par le biais de faux messages ou sites Web.

5.35. Plan de communication de crise

Stratégie définissant comment et quand les informations sur un incident seront communiquées aux parties prenantes internes et externes, pour assurer une gestion efficace de la situation et maintenir la confiance.

5.36. Plan de continuité des affaires (PCA)

Plan détaillé de procédures à suivre pour garantir la continuité des opérations en cas de perturbation majeure.

5.37. Plan de gestion de crise (Crisis Management Plan)

Document stratégique détaillant les procédures et les mesures à prendre en réponse à une crise, avec pour objectif de minimiser les impacts négatifs sur l'entreprise. Il inclut la gestion des communications, la coordination des équipes, et les actions de reprise des activités critiques.

5.38. Plan de reprise d'activité (PRA)

Stratégie et actions mises en place pour restaurer les systèmes, données et infrastructures critiques après un incident.

5.39. Ransomware

Type de logiciel malveillant qui chiffre les données de la victime et exige une rançon pour leur déchiffrement.

5.40. Réplication asynchrone

Technique de réplication de données où les modifications sont copiées vers un site de sauvegarde avec un léger décalage, réduisant l'impact sur les performances du système principal.

5.41. RPO (Recovery Point Objective)

Objectif de point de récupération, représentant la quantité maximale de données que l'entreprise peut se permettre de perdre en cas de sinistre.

5.42. RTO (Recovery Time Objective)

Objectif de temps de récupération, définissant la durée maximale acceptable pour restaurer une fonction après un incident.

5.43. Runbook de reprise

Manuel détaillé contenant des procédures spécifiques pour la reprise après sinistre, incluant les étapes de restauration des services, les contacts d'urgence, et les rôles et responsabilités.

5.44. SIEM (Security Information and Event Management)

Système de gestion des informations et des événements de sécurité, qui collecte et analyse les informations de sécurité de différentes sources.

5.45. Site de reprise (Recovery Site)

Installation préparée pour la récupération des opérations après un sinistre, offrant des infrastructures pour restaurer les systèmes et les données. Il existe plusieurs types de sites de reprise :

5.45.1. Hot Site

Site de reprise entièrement équipé et prêt à l'emploi, avec des systèmes en miroir du site principal. Il permet une transition quasi immédiate en cas de sinistre.

5.45.2. Warm Site

Site de reprise équipé de certaines infrastructures nécessaires (serveurs, stockage, réseau), mais nécessitant une configuration avant d'être opérationnel. Il offre un compromis entre coût et temps de reprise.

5.45.3. Cold Site

Site de reprise avec des installations de base, mais sans équipement informatique en place. Il nécessite l'installation et la configuration de matériel avant de pouvoir être utilisé pour la récupération, impliquant un délai de reprise plus long.

5.45.4. Site mobile

Unité mobile (comme un camion ou un conteneur) équipée des infrastructures nécessaires pour servir de site de reprise temporaire. Il peut être déployé rapidement à proximité de l'entreprise sinistrée.

5.45.5. Site de colocation

Centre de données partagé où les entreprises peuvent héberger leur matériel de reprise et leurs données de sauvegarde. Ce site offre des services de sécurité et de connectivité pour assurer une reprise rapide.

5.46. SLA (Service Level Agreement)

Accord de niveau de service, document contractuel qui définit les attentes de performance entre un fournisseur de services et un client.

5.47. Snapshot

Capture instantanée de l'état d'un système à un moment donné, utilisée pour sauvegarder et restaurer rapidement les données lors d'une reprise.

5.48. SOC (Security Operations Center)

Centre d'opérations de sécurité chargé de surveiller, détecter, analyser et répondre aux incidents de sécurité en temps réel.

5.49. Spam

Messages électroniques non sollicités, souvent à des fins publicitaires ou malveillantes.

5.50. Spoofing

Technique de falsification utilisée pour masquer l'origine d'une communication, en faisant croire qu'elle provient d'une source fiable.

5.51. Système de gestion de crise (CMS)

Outils et processus utilisés pour gérer et coordonner les réponses à des crises ou des incidents majeurs.

5.52. Test de pénétration (Pentest)

Méthode d'évaluation de la sécurité d'un système en simulant une attaque pour identifier et corriger les vulnérabilités.

5.53. Tokenization

Technique de sécurité qui remplace des données sensibles par des équivalents non sensibles appelés jetons.

5.54. UPS (Uninterruptible Power Supply)

Alimentation sans interruption, dispositif fournissant une alimentation électrique temporaire en cas de coupure de courant.

5.55. VPN (Virtual Private Network)

Réseau privé virtuel, créant une connexion sécurisée et cryptée sur un réseau public tel qu'Internet.

5.56. Vulnérabilité

Faiblesse dans un système ou une application qui peut être exploitée pour causer des dommages ou accéder de manière non autorisée aux ressources.

5.57. WAF (Web Application Firewall)

Pare-feu d'application Web, protégeant les applications Web en surveillant et filtrant le trafic HTTP pour détecter et bloquer les menaces.

5.58. WAN (Wide Area Network)

Réseau étendu reliant des ordinateurs et des périphériques sur de grandes distances géographiques, souvent à travers des pays ou des continents.

5.59. Zéro-Day

Vulnérabilité qui est exploitée par des attaquants avant que les développeurs ne publient un correctif ou que la vulnérabilité ne soit rendue publique.

6. INFORMATIONS SUR LE FORENSIQUE

Le terme « forensique », dans le contexte de l'informatique et de la cybersécurité, fait référence à l'application de techniques d'investigation et d'analyse pour collecter et préserver des preuves à partir d'un dispositif informatique de manière qu'elles puissent être utilisées de façon fiable devant un tribunal.

Voici quelques aspects clés de la forensique informatique :

6.1. Collecte de preuves

Cela implique la collecte de données numériques (comme des fichiers, des logs de système, des courriels, et des historiques de navigation) de manière méthodique et non intrusive pour éviter la modification des données.

6.2. Préservation de l'intégrité des données

Les données collectées doivent être préservées de manière à maintenir leur intégrité. Cela signifie qu'elles ne doivent pas être altérées d'aucune manière depuis leur collecte jusqu'à leur présentation en tant que preuve.

6.3. Analyse

Les données collectées sont analysées pour découvrir des éléments pertinents pour l'incident en question. Cette analyse peut révéler comment une cyberattaque a été menée, la portée de la compromission, l'identification des auteurs, et d'autres détails importants.

6.4. Rapport et documentation

La documentation précise de la procédure suivie et des résultats obtenus est cruciale. Cela comprend la rédaction de rapports d'analyse détaillés et souvent la préparation de témoignages pour être utilisés dans un contexte juridique.

6.5. Utilisation dans le cadre légal

Les preuves forensiques sont souvent utilisées dans des enquêtes criminelles et des litiges pour étayer les cas de compromission de données, de vol de propriété intellectuelle, de fraudes informatiques, et d'autres délits numériques.

6.6. Outils et techniques

La forensique numérique utilise divers outils et techniques spécialisés pour la récupération, l'analyse et la sécurisation des données numériques. Ces outils permettent d'examiner des systèmes informatiques, des réseaux, des logiciels, et des appareils numériques. Exemple d'outils : *cellebrite*, *magnet axiom*, *x-ways forensics*.

7. BONNES PRATIQUES – ÉVALUATION DE VOS SAUVEGARDES

[Cette liste est fournie à titre indicatif, elle doit être ajustée selon les spécificités de votre environnement.]

En utilisant cette liste de contrôle, vous pouvez procéder à une évaluation exhaustive de la fiabilité et de la sécurité de vos sauvegardes, assurant ainsi une reprise après une cyberattaque efficace et sécurisée. Cette évaluation doit être intégrée de manière essentielle à votre stratégie globale de reprise après sinistre.

7.1. Intégrité des sauvegardes

- Vérifiez l'intégrité des fichiers de sauvegarde. Assurez-vous qu'ils ne sont pas corrompus et qu'ils sont complets.
- Confirmez que les sauvegardes n'ont pas été modifiées ou altérées depuis leur création.

7.2. Date de la sauvegarde

- Déterminez la date de la dernière sauvegarde. Elle doit précéder la date de compromission du système.
- Prenez en compte les sauvegardes incrémentielles ou différentielles pour s'assurer qu'elles reflètent l'état le plus récent du système avant la compromission.

7.3. Isolation des sauvegardes

- Confirmez que les sauvegardes ont été stockées dans un emplacement isolé, non accessible depuis le réseau compromis.
- Vérifiez que les sauvegardes n'ont pas été exposées à la même vulnérabilité que le système principal.

7.4. Vérification de la répliquabilité

- Testez la capacité à restaurer un système à partir des sauvegardes. Effectuez un test de restauration dans un environnement isolé pour vérifier ce point.

7.5. Historique des sauvegardes

- Examinez l'historique des sauvegardes pour identifier les tendances ou les anomalies.
- Assurez-vous que les sauvegardes régulières ont été effectuées conformément à la politique de sauvegarde.

7.6. **Compatibilité des sauvegardes**

- Vérifiez la compatibilité des sauvegardes avec les systèmes actuels pour s'assurer qu'elles peuvent être restaurées sans problème.

7.7. **Audit et logs**

- Examinez les logs de sauvegarde pour toute activité suspecte ou incohérence.
- Assurez-vous que les logs n'ont pas été altérés.

7.8. **Vérification des malwares**

- Scannez les sauvegardes pour des malwares ou des virus pour s'assurer qu'elles ne contiennent pas de codes malveillants.

8. BONNE PRATIQUE - CRÉATION DES ZONES ROUGE/ORANGE

La préparation des environnements en zones rouge, orange et verte est une étape essentielle dans la gestion d'une cyberattaque, chaque zone jouant un rôle spécifique dans le processus de reprise.

Ces étapes doivent être adaptées en fonction des ressources spécifiques de votre organisation et des détails de l'incident. Il est crucial de maintenir une communication claire et des procédures définies tout au long du processus pour assurer une reprise efficace et sécurisée. Voici des bonnes pratiques pour préparer chacune de ces zones :

8.1. Zone rouge : environnement d'isolation et d'analyse

8.1.1. Création de la zone rouge

- Configurez un VLAN (Virtual Local Area Network) séparé pour isoler complètement cette zone du réseau de production.
- Assurez-vous que ce VLAN est sécurisé et n'a aucune connexion directe avec les autres réseaux de l'entreprise.

8.1.2. Sécurité et contrôle d'accès

- Mettez en place des contrôles d'accès stricts pour limiter l'accès à cette zone aux seuls membres autorisés de l'équipe de réponse aux incidents.
- Utilisez des pare-feux et d'autres dispositifs de sécurité pour surveiller et contrôler tout trafic entrant et sortant.

8.1.3. Préparation pour l'analyse forensique

- Installez les outils nécessaires pour l'analyse forensique et la récupération de données.
- Prévoyez des ressources suffisantes pour gérer l'analyse des données et des systèmes compromis.

8.2. Zone orange : environnement de transition et de traitement

8.2.1. Configuration de la zone orange

- Établissez un environnement intermédiaire entre la zone rouge et la zone verte. Cette zone sert de tampon et de zone de traitement des données.
- Configurez des contrôles de sécurité modérés, mais efficaces, permettant un certain niveau d'interaction avec les autres zones.

8.2.2. Traitement des données

- Utilisez cette zone pour le traitement et le nettoyage des données provenant de la zone rouge avant leur transfert vers la zone verte.
- Mettez en place des outils pour l'analyse des données, la détection de malwares et la préparation des données pour la restauration.

8.2.3. Gestion des accès

- Restreignez l'accès à cette zone au personnel nécessaire pour le traitement et l'analyse des données.
- Surveillez toutes les activités dans cette zone pour détecter toute anomalie.

10. **BONNE PRATIQUE - EXPORT/IMPORT DES DONNÉES DES BASES DE DONNÉES OU AUTRES**

L'importation des données dans un serveur reconstruit est une étape critique qui nécessite une attention particulière pour assurer l'intégrité et la sécurité des données restaurées.

En suivant ces bonnes pratiques, vous pouvez vous assurer que l'importation des données est réalisée de manière sécurisée et que les données restaurées sont intègres et prêtes à être utilisées dans l'environnement de production.

10.1. **Étape 1 : Préparation à l'importation**

10.1.1. **Vérification des fichiers de données**

- Avant l'importation, vérifiez l'intégrité des fichiers de données exportés. Assurez-vous qu'ils ne sont pas corrompus et sont complets.
- Scannez les fichiers avec un antivirus pour vous assurer qu'ils ne contiennent pas de malwares ou de virus.

10.1.2. **Préparation du serveur reconstruit**

- Assurez-vous que le serveur reconstruit est sécurisé, avec les dernières mises à jour et correctifs de sécurité appliqués.
- Configurez les paramètres du serveur pour correspondre aux exigences des données à importer (par exemple, versions de logiciel de base de données, paramètres de langue et de région, etc.).

10.2. **Étape 2 : Importation des données**

10.2.1. **Transfert de données**

- Transférez les fichiers de données de la zone de stockage (p. ex. OneDrive) vers le serveur reconstruit. Utilisez une connexion sécurisée pour ce transfert.
- Gardez un œil sur l'intégrité des données pendant le transfert.

10.2.2. **Processus d'importation**

- Utilisez les outils appropriés ou des commandes d'importation spécifiques à votre système de gestion de base de données pour importer les données dans la base de données.
- Suivez les meilleures pratiques de votre système de base de données pour l'importation, comme l'utilisation de transactions pour éviter des états incohérents.

10.3. Étape 3 : Validation post-importation

10.3.1. Vérification de l'intégrité des données

- Après l'importation, vérifiez l'intégrité des données. Assurez-vous que toutes les données attendues sont présentes et qu'elles sont dans le bon format.
- Exécutez des requêtes de test et des rapports pour confirmer que les données sont accessibles et utilisables.

10.3.2. Tests de fonctionnalité

- Effectuez des tests sur les applications qui utilisent ces données pour s'assurer qu'elles fonctionnent correctement avec les nouvelles données.
- Vérifiez que les liaisons de données et les intégrations fonctionnent comme prévu.

10.3.3. Audit et logs

- Revoyez les logs du processus d'importation pour détecter toute erreur ou avertissement.
- Documentez le processus d'importation, y compris les étapes suivies et les résultats des tests de validation.

10.3.4. Sauvegarde post-importation

- Une fois que vous avez confirmé que les données ont été correctement importées et validées, créez une nouvelle sauvegarde de l'état actuel du serveur.

10.3.5. Revue de sécurité

- Réexaminez les mesures de sécurité pour s'assurer que les données importées ne compromettent pas la sécurité du serveur reconstruit.
- Mettez à jour les politiques de sécurité si nécessaire en fonction des nouvelles données.

11. BONNE PRATIQUE - INTÉGRATION DU SERVEUR RECONSTRUIT DANS LA PRODUCTION

La réintégration d'un serveur dans le réseau de production après une cyberattaque est une étape cruciale qui nécessite une approche méthodique pour assurer la sécurité et l'efficacité du réseau.

Voici les critères et les étapes recommandées pour décider quand et comment réintégrer un serveur reconstruit dans le réseau de production :

11.1. Critères de décision pour la réintégration

11.1.1. Intégrité et sécurité du serveur

- Assurez-vous que le serveur a été complètement nettoyé de tout malware ou compromission.
- Confirmez que tous les correctifs de sécurité nécessaires ont été appliqués.

11.1.2. Validation complète des données et des fonctionnalités

- Vérifiez que les données importées sont intègres et que toutes les applications fonctionnent correctement.
- Effectuez des tests exhaustifs pour s'assurer de la fonctionnalité complète du serveur.

11.1.3. Révision de la sécurité du réseau

- Assurez-vous que le réseau de production est sécurisé et que les vulnérabilités identifiées lors de l'attaque ont été traitées.
- Confirmez que des mesures de surveillance et de détection des intrusions sont en place.

11.1.4. Conformité aux politiques de l'entreprise

- Vérifiez que la réintégration du serveur est conforme aux politiques et normes de l'entreprise en matière de sécurité informatique.

11.2. Étapes de la réintégration

11.2.1. Planification de la réintégration

- Déterminez une fenêtre de temps appropriée pour la réintégration, en minimisant l'impact sur les activités de l'organisation.
- Préparez un plan de communication pour informer les parties prenantes concernées.

11.2.2. Réintégration progressive :

- Commencez par intégrer le serveur dans un environnement de test ou un segment isolé du réseau de production pour surveiller son comportement.
- Surveillez le trafic réseau et les journaux du serveur pour détecter toute activité suspecte.

11.2.3. Surveillance continue

- Une fois le serveur réintégré, continuez à surveiller activement son fonctionnement et le trafic réseau associé.
- Utilisez des outils de détection d'anomalies et de gestion des événements de sécurité pour une réaction rapide en cas d'activité suspecte.

11.2.4. Évaluation post-réintégration

- Réalisez une évaluation complète après la réintégration pour vous assurer que le serveur fonctionne comme prévu et qu'il n'y a pas de nouvelles vulnérabilités.

11.2.5. Révision et mise à jour des plans de reprise

- Mettez à jour les plans de reprise informatique et de continuité d'activité en fonction des leçons apprises lors de l'incident.

SECTION 10

INFORMATIONS SUR L'ÉTABLISSEMENT ET SON MILIEU

1.	DESCRIPTION GÉNÉRALE.....	3
2.	NUMÉROTATION DES PORTES.....	4
	2.1.1. Intérieur.....	4
	2.1.2. Extérieur.....	4
3.	EMPLACEMENT DES POINTS DE RASSEMBLEMENT	5
4.	EMPLACEMENT DU POSTE DE COMMANDEMENT	5
5.	EMPLACEMENT DES CARTABLES DU PMU.....	6
6.	EMPLACEMENT DU TROUSSEAU DE CLÉS MAÎTRESSES.....	6
7.	EMPLACEMENT DES CAMÉRAS ET MONITEURS.....	6
8.	VUE AÉRIENNE DE L'ÉTABLISSEMENT.....	7
9.	PLAN DES RUES AVOISINANTES ET ÉLÉMENTS TACTIQUES	8
10.	PLAN DU QUARTIER ET ÉLÉMENTS TACTIQUES.....	9

1. DESCRIPTION GÉNÉRALE

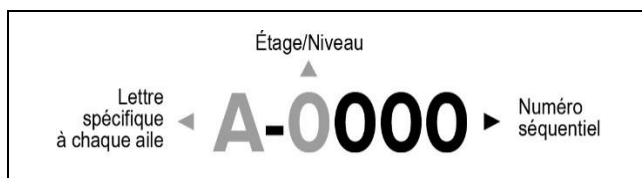
	Informations							
Nom du site	Cégep de Chicoutimi							
Adresse	534, rue Jacques-Cartier Est, Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6							
Téléphone	418 549-9520							
Enseignement	<ul style="list-style-type: none"> Niveau collégial En français 							
Occupation	Étudiants	Employés	Mobilité réduite	Locaux				
	+/- 2 200	+/- 600	X	2 458				
Type de construction	Le bâtiment est de construction incombustible.							
Superficie totale	65 480 m ²							
Nombre d'étages	Ailes A, B, C	Aile D	Aile E	Aile F	Aile G	Aile H	Ailes L et T	
	5	3	4	6	X	4 + 1 S-S	8	
Nombre de sorties	16							
Accès aux issues	<ul style="list-style-type: none"> La plupart des accès aux issues sont libres. Certaines portes sont munies de systèmes de verrouillage électromécanique ou de barres-poussoir. Les lumières des sorties d'urgence sont allumées en permanence. 							
Escaliers	<ul style="list-style-type: none"> Les principales cages d'escaliers sont numérotées sur les plans d'étage en annexe. Tous les escaliers possèdent des détecteurs de fumée. 							
Filtration et aqueduc	Desservi en eau potable par l'usine de filtration de Chicoutimi (1601, rue Manic, Chicoutimi)							
Électricité	Fourni par Hydro-Québec (poste sur le boul. de l'Université)							
Téléphonie et services	Bell Canada et Vidéotron							
Emplacement des points de rassemblement	7 points de rassemblement Voir plan au point 3							
Emplacement du poste de commandement	À définir Voir plan au point 4							
Emplacement du PMU	<ul style="list-style-type: none"> Poste de la Sûreté (H-1049, porte 11) Bureau des ressources matérielles (C-2025.3) Bureau de la logistique (C-2006) Bureau des infrastructures (F-2016) Voir plan au point 5 							

	Informations
Emplacement du trousseau de clés maîtresses	<ul style="list-style-type: none"> • Poste de la Sûreté (H-1049, porte 11) 418 549-9520 / 5555 • Voir plan au point 6
Heures d'ouverture	<ul style="list-style-type: none"> • Du lundi au vendredi : 7 h à 23 h • Fin de semaine : 7 h à 23 h • Théâtre C : 7 h à 23 h, capacité de 800 places • Le Service de la sûreté : 24/7

2. NUMÉROTATION DES PORTES

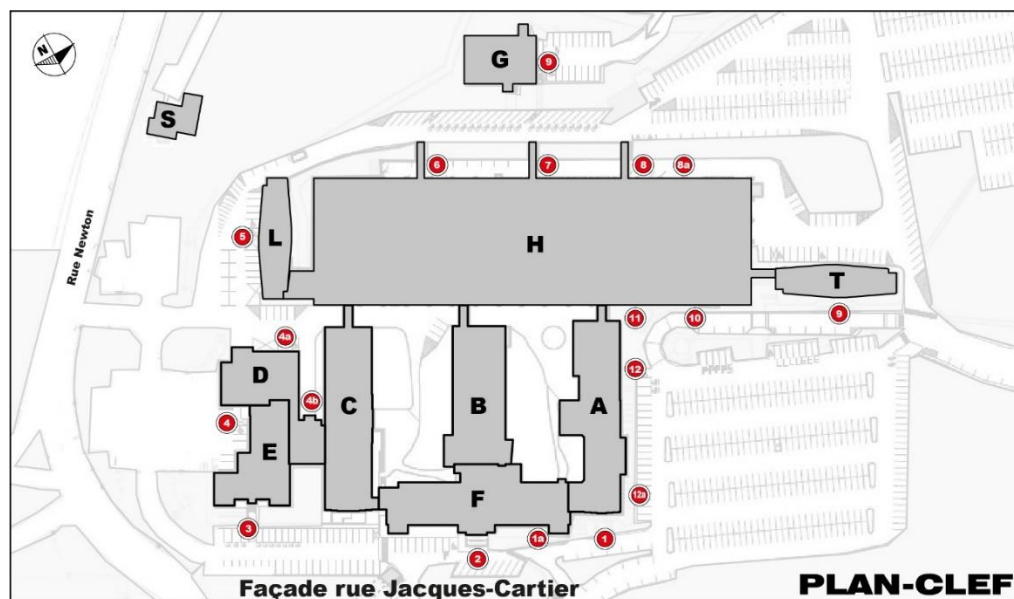
2.1.1. Intérieur

La majorité des portes internes sont identifiées à l'aide d'une combinaison de lettres et de chiffres.



2.1.2. Extérieur

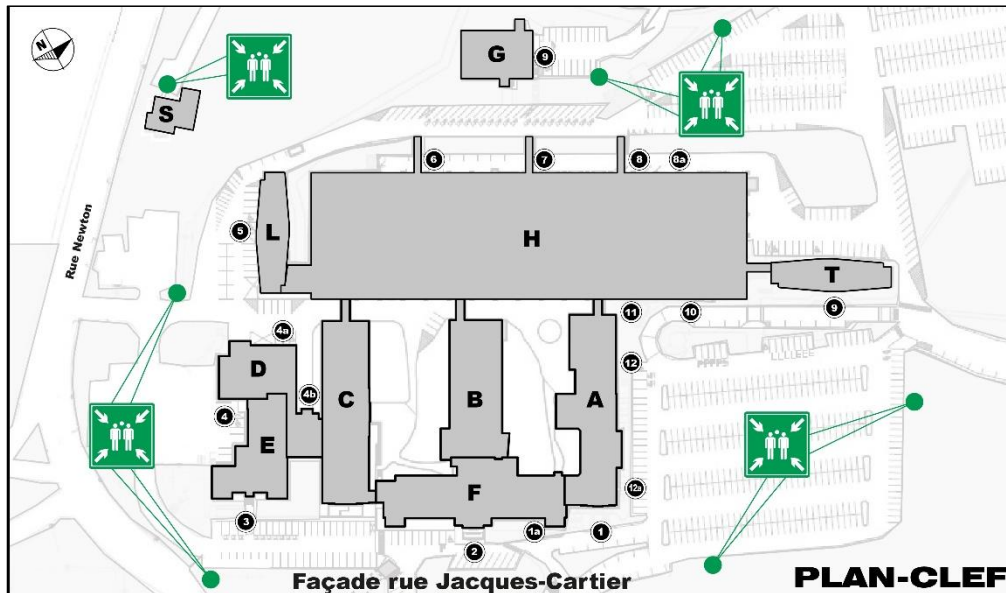
Les portes principales externes sont également numérotées de façon séquentielle.



Voir version grand format à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

3. EMPLACEMENT DES POINTS DE RASSEMBLEMENT

Sept (7) points de rassemblement extérieurs ont été désignés. Les points de rassemblement sont connus des employés.



Voir version grand format à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

4. EMPLACEMENT DU POSTE DE COMMANDEMENT

Ajouter plan

Voir version grand format à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

5. EMPLACEMENT DES CARTABLES DU PMU

Ajouter plan

Voir version grand format à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

6. EMPLACEMENT DU TROUSSEAU DE CLÉS MAÎTRESSES

Ajouter plan

Voir version grand format à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

7. EMPLACEMENT DES CAMÉRAS ET MONITEURS

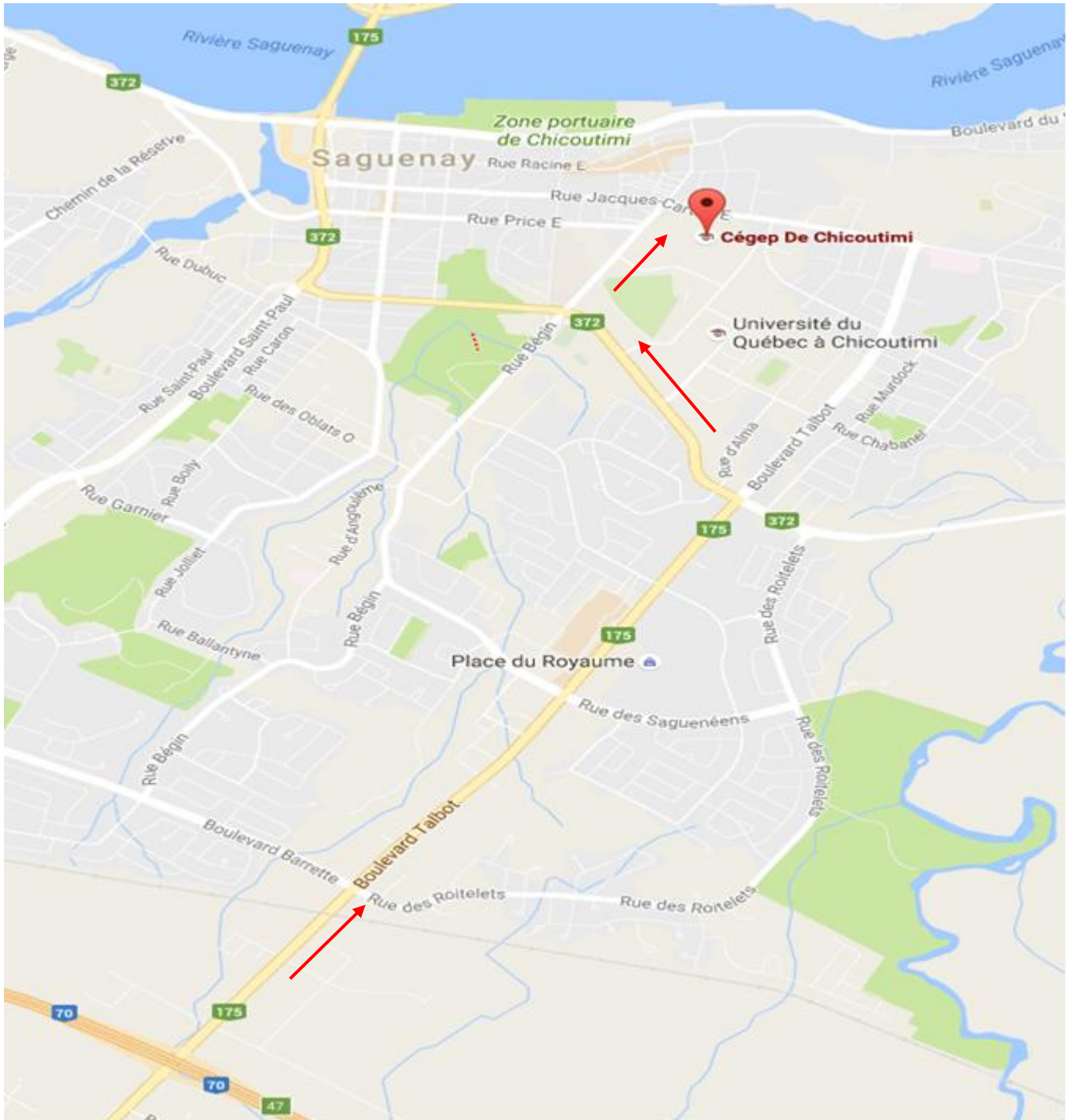
Plan (voir Jean-Sébastien Lavoie)

Voir version grand format à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

8. VUE AÉRIENNE DE L'ÉTABLISSEMENT

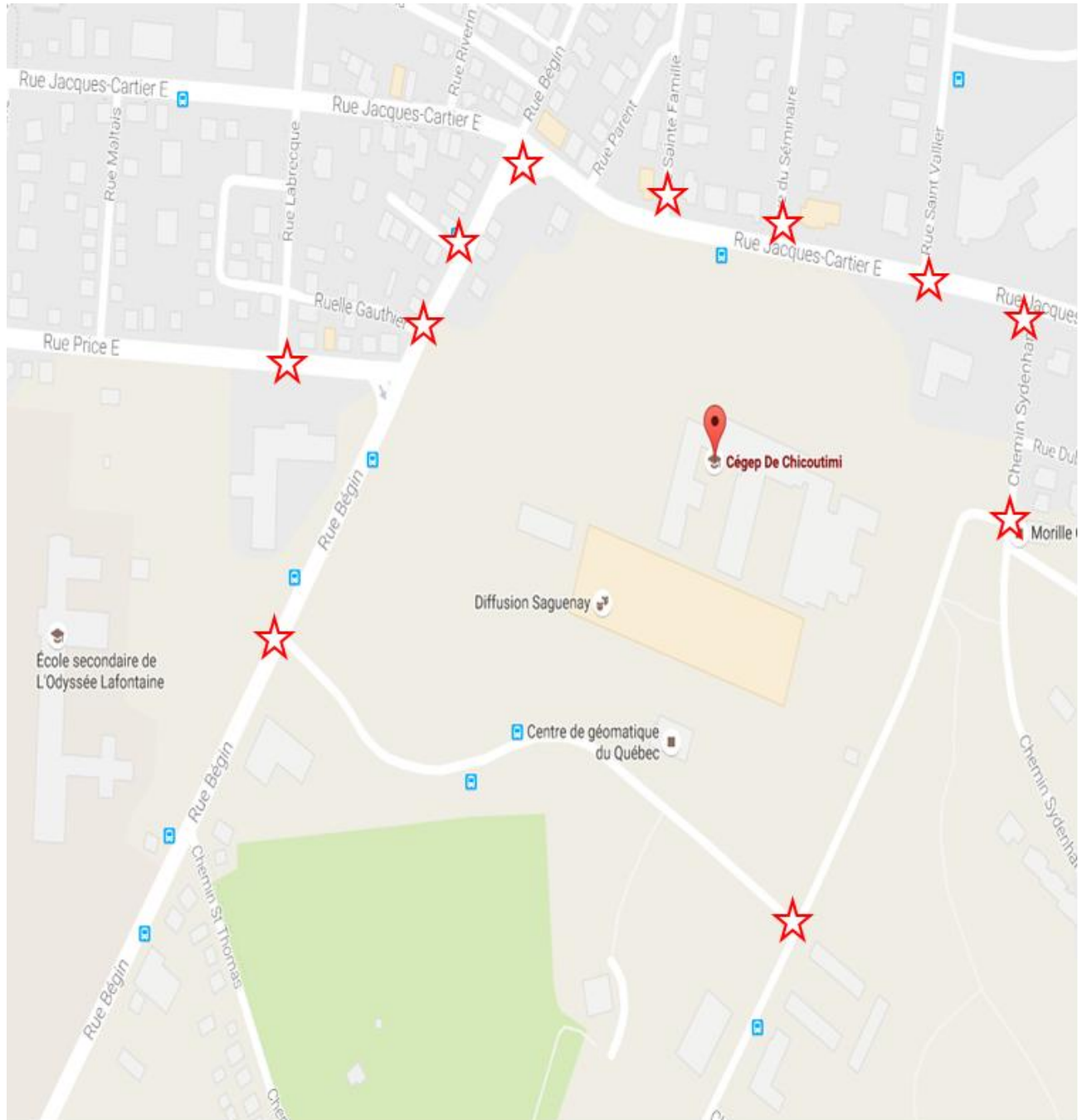


9. PLAN DES RUES AVOISINANTES ET ÉLÉMENTS TACTIQUES



LÉGENDE  Voies accès région

10. PLAN DU QUARTIER ET ÉLÉMENTS TACTIQUES



LÉGENDE ☆ Points de barrage

SECTION 11

CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES DE L'ÉTABLISSEMENT

1.	AILE A	3
2.	AILE B	4
3.	AILE C	5
4.	AILE D	6
5.	AILE E	7
6.	AILE F.....	8
7.	AILE G (CENTRE DE GÉOMATIQUE DU QUÉBEC - CGQ).....	9
8.	AILE H	10
9.	AILE L (RÉSIDENCE LEMIEUX)	13
10.	AILE T (RÉSIDENCE TREMBLAY)	14
11.	MÉCANIQUE DU BÂTIMENT	15
11.1.	Électricité	15
11.2.	Groupe électrogène	15
11.3.	Éclairage d'urgence	15
11.4.	Ventilation	15
11.5.	Entrée d'eau potable.....	15
11.6.	Hottes de cuisine	15
11.7.	Hottes de laboratoire	16
12.	PROGRAMME D'INSPECTION ET D'ENTRETIEN	16
12.1.	Registre d'inspection et d'entretien.....	16
12.1.1.	Rapports d'inspection et d'entretien	16
12.1.2.	Travaux d'entretien à chaud	16
12.2.	Inspection et entretien des systèmes d'autoprotection	16
12.2.1.	Les normes applicables (entre autres)	17
12.3.	Inspection et entretien des équipements de protection incendie	18
12.4.	Inspection et entretien des équipements de mécanique du bâtiment	18
12.5.	Plans architecturaux du bâtiment.....	18
12.6.	Équipements spécifiques	18
13.	OUTILS SPÉCIFIQUES.....	20
13.1.	Grille de vérification des équipements d'autoprotection.....	20
ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES		21
GRILLE DE VÉRIFICATION DES ÉQUIPEMENTS D'AUTOPROTECTION		23

1. AILE A

AileA	Construction : 1912
Niveau 0	<ul style="list-style-type: none"> • Non accessible
Niveau 1000 +/- 800 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Département d'arts visuels • Casiers
Niveau 2000 +/- 50 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Direction générale • Registraire • Direction des études • Humanis (formation continue) • Service des communications
Niveau 3000 +/- 200 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Humanis (formation continue) • Classes, laboratoires et bureaux
Type de toit	Plat
Type de revêtement	Sable et gravier
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> • La chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. • Cette eau est préchauffée par une thermopompe reliée au plan géothermique puis rehaussée en température par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. • Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés dans le local F-1102.2.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 ascenseur (niveaux 1000 à 5000) • Il n'y a pas de moyen de communication bidirectionnelle mais uniquement une clochette d'appel. • Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
A-1009	Atelier - Département d'arts visuels : - dépoussiéreur pour la poussière de bois
A-1011	Produits inflammables : - armoires pour l'entreposage de produits contrôlés

Voir le plan de l'aile A à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

2. AILE B

Aile B	Construction : 1952
Niveau 0	<ul style="list-style-type: none"> Salle mécanique
Niveau 1000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Centres d'aide Service psychosocial
Niveau 2000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Bibliothèque (B-2000)
Niveau 3000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Service des ressources informationnelles Audiovisuel Techno Zone
Niveau 3500 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Centre des médias (salles de visionnage)
Niveaux 4000 et 5000 +/- 300 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Centre des médias (collection générale, bibliothèque)
Niveau 6000 +/- 2 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Archives
Type de toit	En pente, revêtement en cuivre
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> La chaleur provient des systèmes de ventilation. Ces systèmes sont munis de serpentins chauds dans lesquels circule de l'eau chauffée par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. Tous les équipements servant à chauffer l'eau des serpentins sont situés dans le local B-0007.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> 1 ascenseur (niveaux 1000 à 5000, niveau 6000 accessible par l'ascenseur de l'aile F) Il n'y a pas de moyen de communication bidirectionnelle dans l'ascenseur mais uniquement une clochette d'appel. 1 monte-charge (niveaux 0000 à 3500) Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
Serveurs	

Voir le plan de l'aile B à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

3. AILE C

Aile C	Construction : 1928
Niveau 1000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Département des technologies du génie électrique
Niveau 2000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Service des ressources matérielles Service de la logistique Service de la gestion contractuelle et des acquisitions Classes
Niveau 3000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Département d'anglais Classes Centre interdisciplinaire de simulation en santé
Niveau 4000 +/- 250 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Département de soins infirmiers Département d'inhalothérapie
Niveau 5000 +/- 250 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Département de soins préhospitaliers d'urgence Département d'architecture
Type de toit	Plat, revêtement en sable et gravier
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> Chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. Cette eau est préchauffée par une thermopompe reliée au plan géothermique puis rehaussée en température par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés dans le local F-1102.2.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> 1 ascenseur (niveaux 1000 à 5000) Il n'y a pas de moyen de communication bidirectionnelle mais uniquement une clochette d'appel. Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
?????	

Voir le plan de l'aile C à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

4. AILE D

Aile D	Construction : 1928
Niveau 1000 +/- 25 pers.	Département des technologies du génie électrique
Niveau 2000 +/- 70 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Département de technologie du génie civil Magasin
Niveau 3000 +/- 12 pers.	Département de technologie du génie civil (bureaux et laboratoires)
Type de toit	Plat, revêtement en sable et gravier
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> La chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. Cette eau est chauffée par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés dans le local E-1000, accessible via le local E-2025.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> 1 monte-charge (niveaux 1000 à 5000) Il n'y a pas de moyen de communication bidirectionnelle mais uniquement une clochette d'appel. Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
D-1001	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> armoires pour l'entreposage de produits contrôlés
D-1020	Cuisine commerciale (COOPSCO - cafétéria) : <ul style="list-style-type: none"> plaques chauffantes, friteuses et fours équipements électriques ou alimentés à la vapeur équipements appartiennent au collège
D-20XX	Laboratoires : <ul style="list-style-type: none"> il y a des systèmes de détection du gaz propane de façon locale, connectés avec le système d'alarme.
D-2013 D-2016	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> armoires pour l'entreposage de produits contrôlés

Voir le plan de l'aile D à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

5. AILE E

Aile E	Construction : 1913
Niveau 1000	Vide sanitaire
Niveau 2000 +/- 80 pers.	Département des techniques d'hygiène dentaire (bureaux, laboratoires et classes)
Niveau 3000 +/- 215 pers.	Académie de danse du Saguenay (locataire)
Niveau 4000 +/- XX pers.	École de danse Les Farandoles (locataire)
Type de toit	Plat, revêtement en sable et gravier
Structure du bâtiment	Ossature de bois
Revêtement intérieur	Gypse
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> • La chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. • Cette eau est chauffée par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. • Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés dans le local E-1000, accessible via le local E-2025.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> • N/A
Risques internes	
E-2015	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • armoires pour l'entreposage de produits contrôlés

Voir le plan de l'aile E à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

6. AILE F

Aile F	Construction : 1912
Niveau 1000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Catacombes • Service de la SST • Syndicat du personnel de soutien • Salle mécanique • Asimov
Niveau 2000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Salles de réunion • Direction des ressources humaines • Direction des services financiers • Direction des infrastructures
Niveau 3000 +/- 300 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Salle Le Ménestrel • Classes, bureaux et laboratoires • École de musique • Département de langue et littérature
Niveau 4000 +/- 200 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Laboratoires • École de musique (locataire) • Département technique de réadaptation physique
Niveau 5000 +/- 250 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Département de technologie forestière • Département de techniques de comptabilité et gestion
Niveau 6000 +/- 60 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Amphithéâtre • Laboratoire photo
Type de toit	Plat, revêtement en sable et gravier
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> • Chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. • Cette eau est préchauffée par une thermopompe reliée au plan géothermique puis rehaussée en température par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. • Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés dans le local F-1102.2.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 ascenseur (niveaux 1000 à 5000, accès au niveau 6000 de l'aile B) • 1 monte-charge (niveaux 2000 à 4000) • Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	

Aile F	Construction : 1912
F-1111	<p>Travail à chaud :</p> <ul style="list-style-type: none"> • local utilisé pour certains travaux de soudure <p>Cuisine commerciale :</p> <ul style="list-style-type: none"> • plaques chauffantes, friteuses et fours • équipements électriques ou alimentés à la vapeur • équipements appartiennent au collège

Voir le plan de l'aile F à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

7. AILE G (CENTRE DE GÉOMATIQUE DU QUÉBEC - CGQ)

Aile G	Construction : 2010
Niveau 2000 +/- 2 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Bureaux • Salle mécanique
Niveau 3000 +/- 12 pers.	<ul style="list-style-type: none"> • Bureaux • Salles de réunion • Laboratoires
Type de toit	Plat, revêtement en membrane élastomère
Structure du bâtiment	Ossature de bois
Revêtement intérieur	Gypse
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> • La chaleur provient du système de ventilation. • Ce système est muni d'un serpentin chaud dans lequel circule du glycol chauffé par une thermopompe située dans le local G-2015.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> • 1 ascenseur (niveaux 2000 à 3000) • Il n'y a pas de moyen de communication bidirectionnelle mais uniquement une clochette d'appel. • Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
?????	

Voir le plan de l'aile G à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

8. AILE H

Aile H	Construction : 1964
Niveau 0000	<ul style="list-style-type: none"> Fosse d'orchestre Entreposage
Niveau 1000 +/- 2000 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Entrée principale Poste de la sûreté Cafétéria Place publique Coop étudiante Département de diététique Atelier (ouvriers) Gymnase Salles mécaniques Théâtre C AGEECC
Niveau 2000 (Nord) +/- 70 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Direction des services aux étudiants Département de sciences humaines (psychologie) Département de techniques d'analyse biomédicale Technique de diététique Reprographie Sortie d'urgence pour le Théâtre C Département tech. gestion loisirs
Niveau 2000 (Sud) +/- 300 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Complexe sportif (gymnase et piscine) Département d'éducation physique Classes Salle d'entraînement
Niveau 3000 (Nord) +/- 300 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Département de physique et géologie Chimie et biologie Mathématiques Sortie d'urgence pour le Théâtre C
Niveau 3000 (Sud) +/- 800 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Laboratoires chimie Techniques de laboratoire médical Classes
Niveau 4000	<ul style="list-style-type: none"> Salle mécanique
Type de toit	Sinusoïdal, revêtement TPO
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.

Aile H	Construction : 1964
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> • Sauf la Place Publique, une section du Théâtre C et le dojo, la chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. • Cette eau est préchauffée par une thermopompe et deux chaudières électriques puis rehaussée par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur et situé dans le local H-1091. • En ce qui concerne la Place Publique, une section du Théâtre C et le dojo, la chaleur provient des systèmes de ventilation. Ces systèmes sont munis de serpentins chauds dans lesquels circule du glycol chauffé par la thermopompe située dans la salle mécanique principale (niveau H-4000). • Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés dans le local H-4105.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> • 2 ascenseurs (niveaux 1000 à 3000) • Il n'y a pas de moyen de communication bidirectionnelle mais uniquement une clochette d'appel. • Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
H-1091	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • armoires pour l'entreposage de produits contrôlés
H-1117	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • armoires pour l'entreposage de produits contrôlés Atelier de menuiserie : <ul style="list-style-type: none"> • bancs de scie • machinerie produisant de la poussière de sciure de bois • 2 dépoussiéreurs Travail à chaud : <ul style="list-style-type: none"> • Local utilisé pour certains travaux de soudure Cuisine commerciale (COOPSCO - cafétéria) : <ul style="list-style-type: none"> • plaques chauffantes, friteuses et fours • équipements électriques ou alimentés à la vapeur • équipements appartiennent au collège
H-1117.4	Atelier de menuiserie : <ul style="list-style-type: none"> • salle de pulvérisation de peinture
H-1093	SIMDUT : <ul style="list-style-type: none"> • Piscine : produits divers
H-2119	SIMDUT - Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • entrepôt de produits contrôlés usés

Aile H	Construction : 1964
H-3066 H-3086 H-3086.1 H-3084.1 H-3090	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • entrepôt de produits contrôlés
H-3127a	SIMDUT - Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • entrepôt de produits contrôlés (2 armoires homologuées)
H-3143.1	Produits inflammables : <ul style="list-style-type: none"> • entrepôt de produits contrôlés
H-3XXX H-3XXX H-3XXX H-3XXX	Laboratoires de chimie, chimie organique, biologie et de génie civil : <ul style="list-style-type: none"> • brûleurs au propane (systèmes de détection du gaz propane de façon locale, connectés avec le système d'alarme) • produits dangereux • douches d'urgence (avec contrôle de température) • douches oculaires (avec contrôle de température) • couvertures anti-feu
H-3XXX	Entrepôt de produits divers commun : <ul style="list-style-type: none"> • laboratoire d'analyses biomédicales (agents pathogènes de niveau 2 mais la zone où se retrouvent ces agents est confinée et à accès restreint) • laboratoire de chimie • laboratoire de biologie
Risques internes	
?????	

Voir le plan de l'aile H à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

9. AILE L (RÉSIDENCE LEMIEUX)

Aile L	Construction : 1963
Niveau 1000 +/- 120 pers.	<ul style="list-style-type: none"> Salle mécanique Entreposage pour étudiants
Niveau 2000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Buanderie Casiers Entrepôt à papier
Niveau 3000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Salle commune
Niveaux 4000 à 7000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Résidences étudiantes
Niveau 8000	<ul style="list-style-type: none"> Observatoire
Type de toit	Plat, revêtement en membrane élastomère
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> La chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. Cette eau est chauffée par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés au niveau 1000 de chaque résidence.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> 1 ascenseur (niveaux 1000 à 8000) L'ascenseur est muni de l'appel d'urgence sur la ligne 5555 et est relié au groupe électrogène. Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
?????	

Voir le plan de l'aile L à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

10. AILE T (RÉSIDENCE TREMBLAY)

Aile T	Construction : 1964
Niveau 0000	<ul style="list-style-type: none"> Salle mécanique
Niveau 1000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Accueil des résidences Buanderie Casiers
Niveau 2000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Salles communes Propulsion Carrière (locataire)
Niveaux 3000 à 7000 +/- XX pers.	<ul style="list-style-type: none"> Résidences étudiantes
Niveau 8000	<ul style="list-style-type: none"> Non-accessible sans agent de la sûreté
Type de toit	Plat, revêtement en membrane élastomère
Structure du bâtiment	Structure en béton
Revêtement intérieur	Blocs de béton, pierres ou briques.
Fenêtres	La plupart sont ouvrantes.
Système de chauffage	<ul style="list-style-type: none"> La chaleur est dégagée par des calorifères péri métriques dans lesquels circule de l'eau chaude. Cette eau est chauffée par un système d'échange de chaleur alimenté à la vapeur. Tous les équipements servant à chauffer l'eau de ces ailes sont situés au niveau 1000 de chaque résidence.
Ascenseur	<ul style="list-style-type: none"> 1 ascenseur (niveaux 1000 à 8000) L'ascenseur est muni de l'appel d'urgence sur la ligne 5555 et est relié au groupe électrogène. Un contrat assure l'entretien de tous les ascenseurs.
Risques internes	
?????	

Voir le plan de l'aile T à la section 14 ou sur le Web (Sharepoint).

11. MÉCANIQUE DU BÂTIMENT

11.1. Électricité

La capacité maximale du disjoncteur de la chambre électrique principale est de 3 000 ampères. La localisation de la chambre électrique principale est indiquée sur les plans d'étage à la section 14.

11.2. Groupe électrogène

- On retrouve une génératrice dans un local situé à l'extérieur, au sud du bâtiment.
- De marque Hewitt et date de 1982.
- Au mazout, alimentée par un réservoir de 5 000 litres.
- La génératrice est refroidie à l'air.
- Elle a une autonomie de 300 heures.
- L'alternateur a une capacité de 400 kW.

11.3. Éclairage d'urgence

- L'éclairage d'urgence est assuré par un système électrique relié au groupe électrogène.
- Les lumières sont identifiées à l'aide d'une étiquette rouge.

11.4. Ventilation

- La plupart des systèmes sont reliés à un système de contrôle central localisé dans le local C-2025.1.
- La liste des systèmes de ventilation est présentée en annexe.

11.5. Entrée d'eau potable

- On retrouve quatre (4) entrées d'eau potable desservant les bâtiments.
- Leurs localisations sont présentées sur un plan, en annexe.

11.6. Hottes de cuisine

- On retrouve des hottes dans la cuisine de la cafétéria (H-10XX) et dans la cuisine de techniques de diététique (H-1XXX).
- Ces hottes sont inspectées par une compagnie externe.

11.7. Hottes de laboratoire

- On retrouve plusieurs hottes dans les laboratoires de chimie, de biologie, de techniques médicales, d'architecture, etc.

12. PROGRAMME D'INSPECTION ET D'ENTRETIEN

12.1. Registre d'inspection et d'entretien

Les inspections et les activités d'entretien sont colligées par le responsable de l'entretien des bâtiments.

Selon la nature et la fréquence des travaux, un bon de travail est émis à la personne désignée au Service des ressources matérielles. Ce dernier y effectue le travail et complète les informations dans le système informatique.

12.1.1. Rapports d'inspection et d'entretien

Les rapports d'inspection peuvent être produits sur demande.

En ce qui concerne les rapports d'inspection ou d'entretien effectués par des entrepreneurs extérieurs, ceux-ci en remettent la copie originale au responsable de l'entretien du bâtiment.

Un registre d'inspection est disponible pour consultation par l'autorité compétente.

12.1.2. Travaux d'entretien à chaud

Pour les travaux d'entretien impliquant des travaux à chaud, il est obligatoire de suivre la procédure pour les travaux à chaud du Cégep de Chicoutimi.

12.2. Inspection et entretien des systèmes d'autoprotection

Voici une liste des principaux codes, lois, normes et règlements applicables à la sécurité des occupants et à la protection et prévention des incendies. Se retrouvent dans cette liste, divers documents qui permettront au gestionnaire de mieux se préparer pour le suivi des inspections, entretiens et de la maintenance des équipements d'autoprotection.

- Code national du bâtiment – Canada
- Code national de prévention des incendies – Canada
- Code de l'électricité du Québec
- Code de plomberie du Québec
- Règlement sur la sécurité dans les édifices publics (S-3.r.4)
- Règlement sur le gaz et la sécurité publique

12.2.1. Les normes applicables (entre autres)

- Norme NFPA 13, « Installation of Sprinklers Systems »
- Norme NFPA 14, « Installation of Standpipe, Private Hydrants and hose Systems »
- Norme NFPA 20, « Installation of Stationary Fire Pumps for Fire Protection »
- Norme NFPA 24, « installation of private Fire Service Mains and Their Appurtenances » ;
- Norme NFPA 25, « Inspection, Testing and Maintenance of Water-Based Fire Protection Systems » ;
- Norme NFPA 30, « Flammable and Combustible Liquids Code » ;
- Norme NFPA 51B, « Fire Prevention During Welding, Cutting and Other Hotwork » ;
- Norme NFPA 55, « Storage, use and Handling of Compressed and Liquefied Gases in portable Cylinders » ;
- Norme NFPA 72, « National Fire Alarm Code » ;
- Norme NFPA 101, « Life Safety Code » ;
- Norme ANSI/IEEE 446-1995, « Recommended Practice for Emergency and Standby Power Systems for Industrial and Commercial Applications » ;
- Norme CAN/ULC S5321990, « Regulation of the Servicing of Portable Fire Extinguishers » ;
- Norme CAN/ULC S524M, « Installation des réseaux avertisseurs incendies » ;
- Norme CAN/ULC S536-M, « Inspection et mises à l'essai des réseaux avertisseurs d'incendie » ;
- Norme CAN/ULC S537M, « Vérification des réseaux avertisseurs incendies » ;
- Norme CAN/CSA-C282-M, « Alimentation électrique de secours des bâtiments » ;
- Norme CAN/CSA-Z184M, « Réseaux de canalisation de gaz » ;
- Norme CAN/CSA-Z32196, « Signaux et symboles en milieu de travail » ;
- Norme CSA-C22.2 No141-M, « Appareils autonomes d'éclairage de secours » ;
- Norme CSA-W117.2, « Règles de sécurité en soudage, coupage et procédés connexes » ;
- Norme CAN/CGA B149.1-M, « Code d'Installation du gaz naturel » ;
- Norme CAN/ULC S524-M, « Installation des réseaux avertisseurs incendies ».

L'entretien préventif et la mise sous essais de ces équipements ou systèmes sont confiés à des entreprises spécialisées en la matière.

12.3. Inspection et entretien des équipements de protection incendie

La vérification visuelle des équipements d'intervention tels que les extincteurs portatifs et les cabinets incendie est effectuée mensuellement par une firme externe et après chaque usage. L'entretien des équipements est édicté selon les exigences en vigueur et est confié à une firme externe.

12.4. Inspection et entretien des équipements de mécanique du bâtiment

Les systèmes de mécanique du bâtiment sont soumis à un programme d'inspection et d'entretien préventif dont la gestion est effectuée par le responsable de l'entretien.

La fréquence varie selon les besoins et les exigences. L'entretien est effectué selon les spécifications du manufacturier.

12.5. Plans architecturaux du bâtiment

Une copie des plans architecturaux est disponible en tout temps au bureau de la Sûreté.

12.6. Équipements spécifiques

Équipements	Localisation et description
Raccord pompier	<ul style="list-style-type: none"> • On retrouve plusieurs raccords pompiers dans les bâtiments. • Leurs localisations sont présentées sur le plan d'implantation à la section 14. • La majorité des raccords pompier desservent les tuyaux incendie. • Un raccord pompier, situé dans l'aile E, dessert le système d'extinction automatique à l'eau.
Système avertisseur incendie	<ul style="list-style-type: none"> • Le système avertisseur incendie est de marque Edwards. • Il s'agit d'un système à deux (2) étapes, adressable : • Le premier signal d'alerte est audible au poste de sécurité et aux 5 panneaux auxiliaires. • Le message est également envoyé au gardien en devoir et à la centrale d'alarme externe (Protectron). • Lorsque le signal d'alerte est émis, les portes coupe-feu sont automatiquement fermées et les issues de secours sont dégagées. • Le CÉGEP est divisé en neuf (9) parties permettant de circonscrire la ou les parties en alarme et d'accueillir la clientèle dans les parties non touchées. • La cadence du signal d'alerte est de 20 coups/minute. Un délai de cinq (5) minutes peut s'écouler avant que le signal d'alarme générale ne soit émis. Il s'agit d'une cloche continue. Le signal est audible dans l'ensemble du bâtiment. • Le panneau de commande principal est situé au poste de sécurité, à proximité de la porte numéro #11. • Les localisations des cinq (5) panneaux auxiliaires sont présentées sur les plans, en annexe. Il est également relié au groupe électrogène. • Il existe une procédure écrite d'opération du panneau de commande.

Équipements	Localisation et description
	<ul style="list-style-type: none"> • L'entretien du système est assuré par un contrat de service. Les fonctions auxiliaires du système sont les suivantes : • Déverrouillage des portes extérieures; • Fermeture des portes coupe-feu.
Extincteurs automatiques à eau	<ul style="list-style-type: none"> • Un système d'extinction automatique à eau protège le bâtiment E. Le système est localisé dans le local E-2036. • Il s'agit d'un système sous air. Les pressions affichées de la partie haute et de la partie basse sont de 100 psi et de 50 psi. Le système est raccordé au système avertisseur incendie. • Un système d'extinction automatique à eau de type préaction protège le Théâtre C et la partie ouest du bâtiment H autour de la rotonde du théâtre.
Système d'extinction spécial	<ul style="list-style-type: none"> • On retrouve des systèmes d'extinction spéciaux à solution aqueuse : <ul style="list-style-type: none"> • à la cafétéria • dans les locaux de technique diététique • dans la salle des produits contrôlés. • Les systèmes d'extinction spéciaux sont tous de marque <i>Kidde Fire System</i>, modèle WHDR-600. • Tous les systèmes d'extinction spéciaux sont raccordés au système avertisseur incendie. • Les systèmes sont inspectés à tous les 6 mois par une compagnie externe, conformément à la norme ULC 300.
Tuyaux d'incendie	<ul style="list-style-type: none"> • On retrouve des tuyaux incendie dans des armoires identifiées dans tous les bâtiments du cégep. • On retrouve des prises de refoulement de 65 mm dans les armoires incendie. • Les armoires incendie sont vérifiées régulièrement et les tuyaux incendie sont inspectés annuellement par une firme externe.
Extincteurs portatifs	<ul style="list-style-type: none"> • On retrouve des extincteurs à eau sous pression, au CO₂, à poudre BC et à poudre ABC un peu partout dans l'établissement. • Un contrat assure l'entretien annuel des extincteurs. • Un inventaire et une vérification est faite régulièrement par les préposés à la sécurité du CÉGEP.
Équipements de protection incendie	<p>Autonomie électrique</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'alimentation électrique du système téléphonique est assurée par UPS ("Uninterruptible Power Supply", système de batterie de secours), supplémenté par la génératrice. • UPS (système de batterie d'urgence) : autonomie 20 min. (DataCenter) • Génératrice : autonomie variable <p>Sécurité et urgence</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le service de sécurité et d'urgence peut être en tout temps. Le service d'urgence « 9-1-1 » est disponible dans la région. Les numéros internes à composer en cas d'urgence sont les suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Sécurité : 2-2-5-0 • Urgence : 5-5-5-5 • Urgence 911 : 9-1-1

13. OUTILS SPÉCIFIQUES

13.1. Grille de vérification des équipements d'autoprotection

La grille de vérification des équipements d'autoprotection est un outil de référence pour orienter le service responsable de l'entretien et de la vérification des équipements d'autoprotection. Cette grille n'est pas une liste exhaustive de toutes les tâches à accomplir lors de ces vérifications.

Voir la grille de vérification en annexe ou sur le Web (Sharepoint).

ANNEXE - OUTILS SPÉCIFIQUES

GRILLE DE VÉRIFICATION DES ÉQUIPEMENTS D'AUTOPROTECTION

	HEBDOMADAIRE	MENSUEL	BIANNUEL	ANNUEL
GROUPE ÉLECTROGÈNE				
Démarrer la génératrice pour 30 minutes sans charge.	X			
Démarrer la génératrice pour 30 minutes avec charge.		X		
SYSTÈME D'EXTINCTEUR AUTOMATIQUE EAU / SOUS AIR				
Essai physique de toutes les vannes de contrôle intérieures et extérieures				X
Vannes d'essai d'alarme de gicleurs		X		
Essai drain 2 pouces sur gicleur			X	
Essai par écoulement de la vanne inspecteur			X	
SYSTÈMES SPÉCIAUX (POUDRE BC, SOLUTION AQUEUSE, CO₂, ETC.)				
Système spécial			X	
BORNE FONTAINE				
Écoulement des bornes incendies			X	
CANALISATION INCENDIE				
Fermer et ouvrir complètement les PIV		X		
Inspection visuelle des raccords pompiers		X		
Inspection visuelle des armoires d'incendie		X		
Inspection visuelle des tuyaux incendie		X		
EXTINCTEUR PORTATIF				
Inspection visuelle des extincteurs portatifs		X		

SECTION 12

ENVIRONNEMENT EXTÉRIEUR IMMÉDIAT

1.	STATIONNEMENT, IDENTIFICATION ET VOIES D'ACCÈS	3
2.	CONTENEURS À DÉCHETS	3
3.	RÉSEAU D'ÉGOUTS SANITAIRES.....	3
4.	ENTRÉE ÉLECTRIQUE	3
5.	ENTRÉE TÉLÉPHONIQUE	3
6.	RÉSERVOIR DE PROPANE	4
7.	QUAI DE RÉCEPTION / EXPÉDITION	4
8.	BORNES INCENDIES	4

1. STATIONNEMENT, IDENTIFICATION ET VOIES D'ACCÈS

- Une voie de circulation ceinture partiellement l'établissement.
- L'accès est facile pour les véhicules d'urgence.
- On retrouve trois (3) stationnements principaux sur le site du Cégep :
 - zone rouge, possédant 865 espaces
 - zone bleue possédant 290 espaces
 - zone du CGQ, possédant 18 espaces
- Leur localisation est présentée sur le plan d'implantation à la section 14.
- Ces stationnements possèdent des emplacements réservés aux personnes à mobilité réduite.
- Quelques affiches d'interdiction de stationner ont été apposées. Ces affiches indiquent que les emplacements sont réservés aux véhicules d'urgence.

2. CONTENEURS À DÉCHETS

- On retrouve sept (7) conteneurs à déchets sur le site du Cégep.
- Leurs emplacements sont présentés sur le plan d'implantation à la section 14.
- Il s'agit de conteneur de type fermé.
- Ces conteneurs détiennent différents types de déchets.

3. RÉSEAU D'ÉGOUTS SANITAIRES

- Combiné au réseau d'égouts pluviaux.

4. ENTRÉE ÉLECTRIQUE

- L'entrée électrique est souterraine.
- Son emplacement est présenté sur le plan d'implantation à la section 14.

5. ENTRÉE TÉLÉPHONIQUE

- L'entrée téléphonique est souterraine.
- Son emplacement est présenté sur le plan d'implantation à la section 14.

6. RÉSERVOIR DE PROPANE

- On retrouve une dizaine de bouteilles de propane sur le site de l'établissement.
- Leurs emplacements sont présentés sur le plan d'implantation à la section 14.
- Elles sont entreposées à l'extérieur dans des cages cadenassées.

7. QUAI DE RÉCEPTION / EXPÉDITION

- La réception et l'expédition des équipements et marchandises se fait principalement à partir de deux portes.
- Leurs emplacements sont présentés sur le plan d'implantation à la section 14.
- La porte du bâtiment H dessert le Théâtre C.
- La porte située au bâtiment D dessert l'ensemble du Cégep.
- Les portes sont clairement identifiées.

8. BORNES INCENDIES

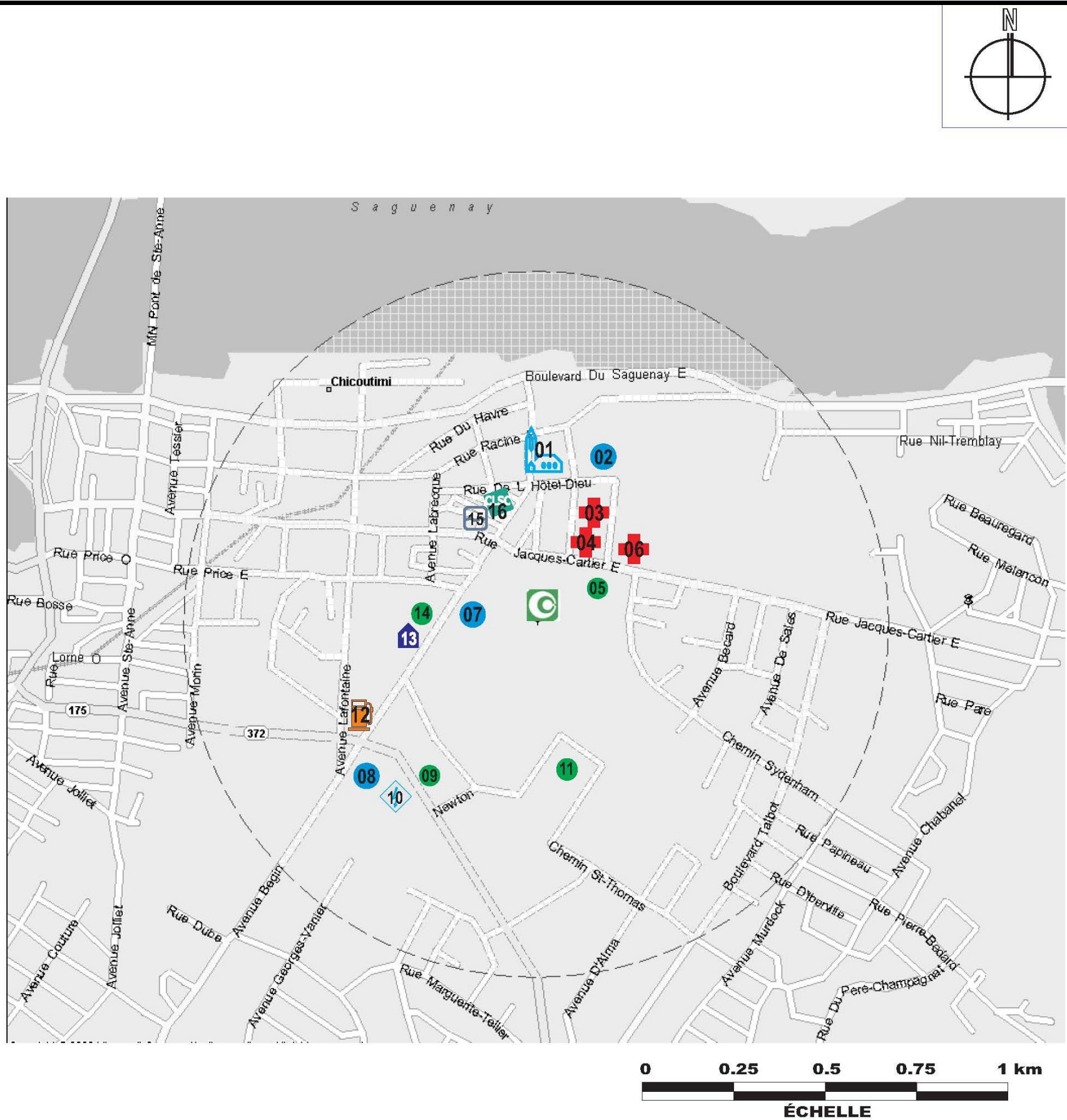
- Quatre (4) bornes incendie
- Leur localisation est présentée sur un plan en annexe.
- Deux (2) raccords filetés de 63 mm de diamètre.

SECTION 13

PLANS ET DESSINS TECHNIQUES

1.	PLAN D'ENVIRONNEMENT URBAIN	3
2.	PLAN D'IMPLANTATION.....	4
3.	PLAN DES AIRES DE RASSEMBLEMENT	5
4.	PLAN DU NIVEAU 0000.....	6
5.	PLAN DU NIVEAU 1000.....	7
6.	PLAN DU NIVEAU 2000.....	8
7.	PLAN DU NIVEAU 3000.....	9
8.	PLAN DU NIVEAU 3500.....	10
9.	PLAN DU NIVEAU 4000.....	11
10.	PLAN DU NIVEAU 5000.....	12
11.	PLAN DU NIVEAU 5500.....	13
12.	PLAN DU NIVEAU 6000.....	14
13.	PLAN DU NIVEAU 7000.....	15
14.	PLAN DU NIVEAU 8000.....	16
15.	PLAN DU NIVEAU 9000.....	17

1. PLAN D'ENVIRONNEMENT URBAIN



-  Cégep de Chicoutimi
-  Cathédrale de Chicoutimi
-  Résidence Bon Pasteur
-  Clinique de Saguenay
-  Clinique de Médecine Holistique
-  Grand Séminaire de Chicoutimi
-  Hôpital de Chicoutimi
-  Bell Canada
-  Centre George Vézina
-  Gendarmerie Canadienne
-  Poste HQ
-  Université de Chicoutimi (Réservoir extérieur de propane)
-  Ultramar
-  École secondaire
-  Maison provinciale Soeurs du Bon-Pasteur
-  Poste Gaz Métro
-  CLSC du Grand Chicoutimi



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

PLAN D'ENVIRONNEMENT URBAIN

#	DATE	RÉVISION
1	2013-12-05	Montage initial
2	2023-02-06	Révision
3		

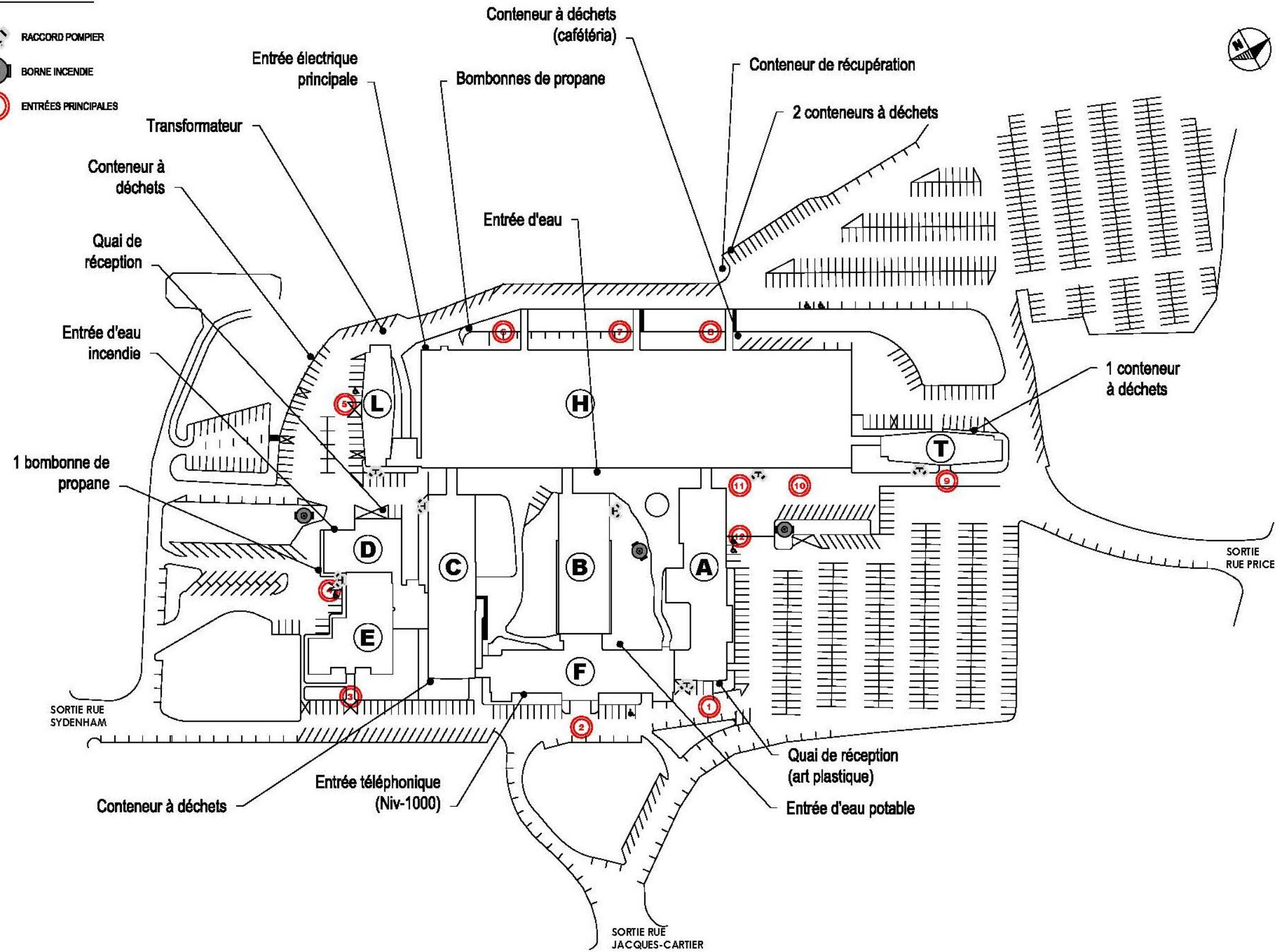
ÉCHELLE :
N/A

PAGE
01 / 15

2. PLAN D'IMPLANTATION

LÉGENDE

-  RACCORD POMPIER
-  BORNE INCENDIE
-  ENTRÉES PRINCIPALES



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

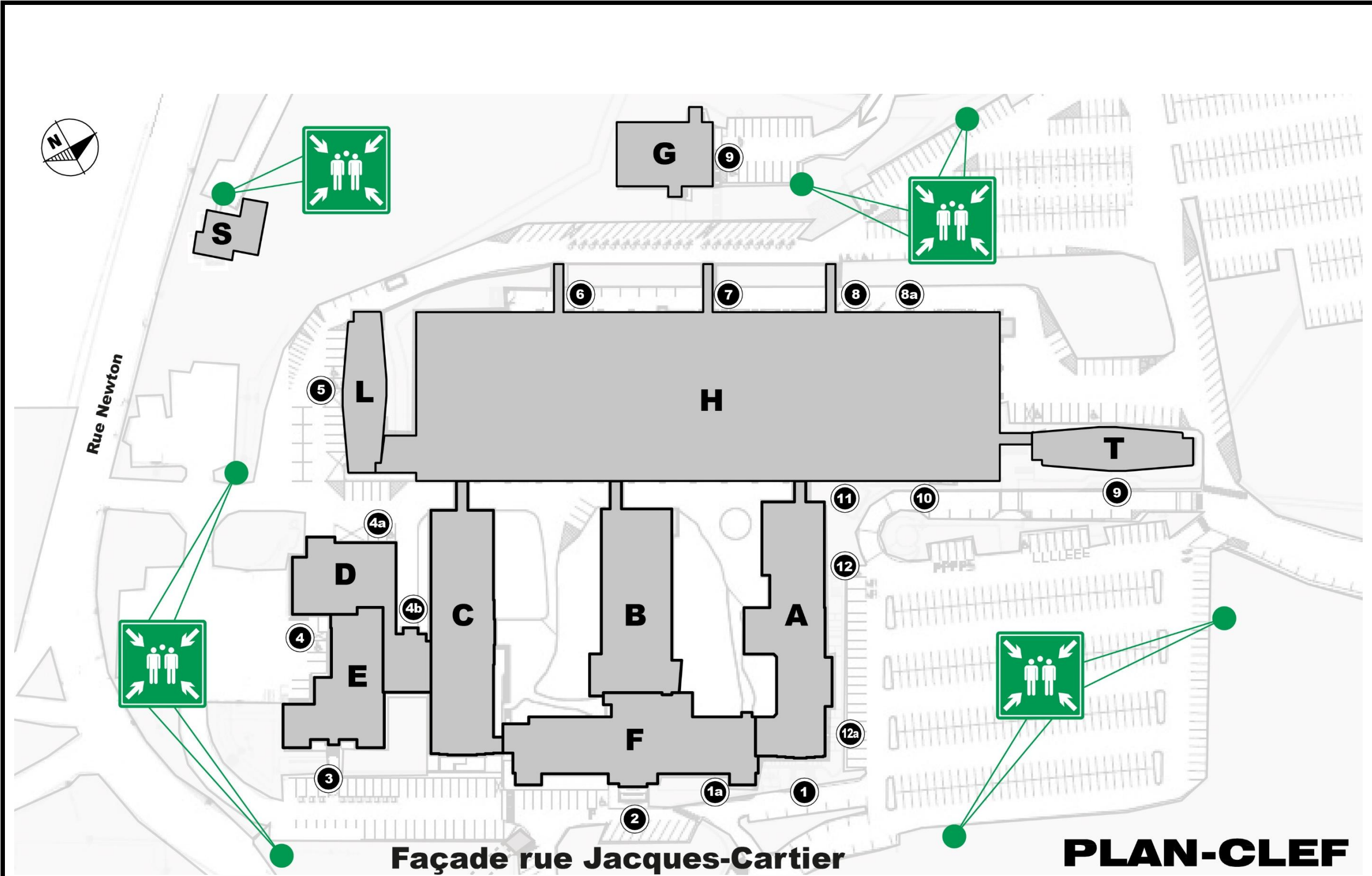
PLAN D'IMPLANTATION

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
02 / 15

3. PLAN DES AIRES DE RASSEMBLEMENT



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

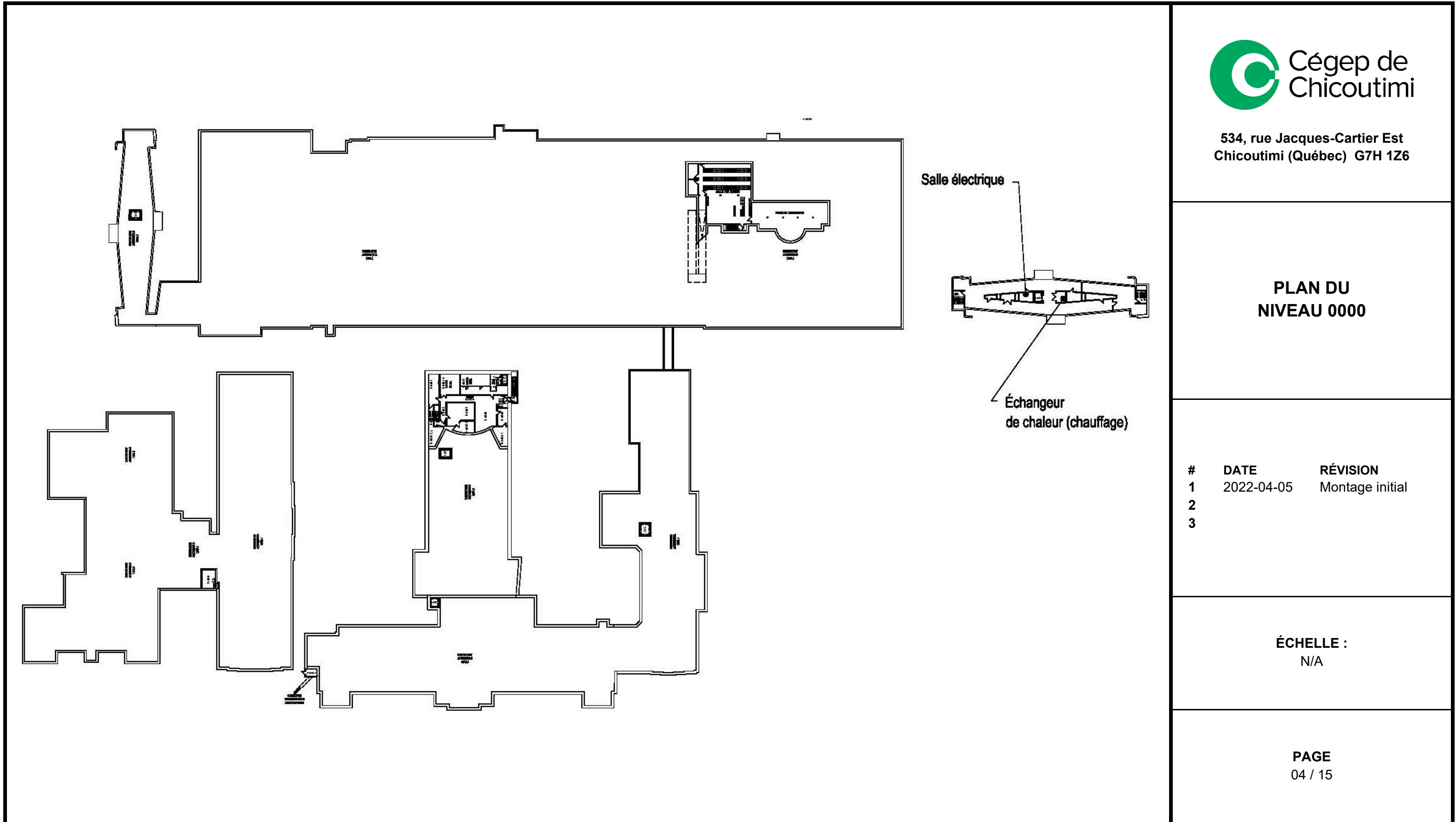
PLAN
D'AIRES DE
RASSEMBLEMENT

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
03 / 15

4. PLAN DU NIVEAU 0000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

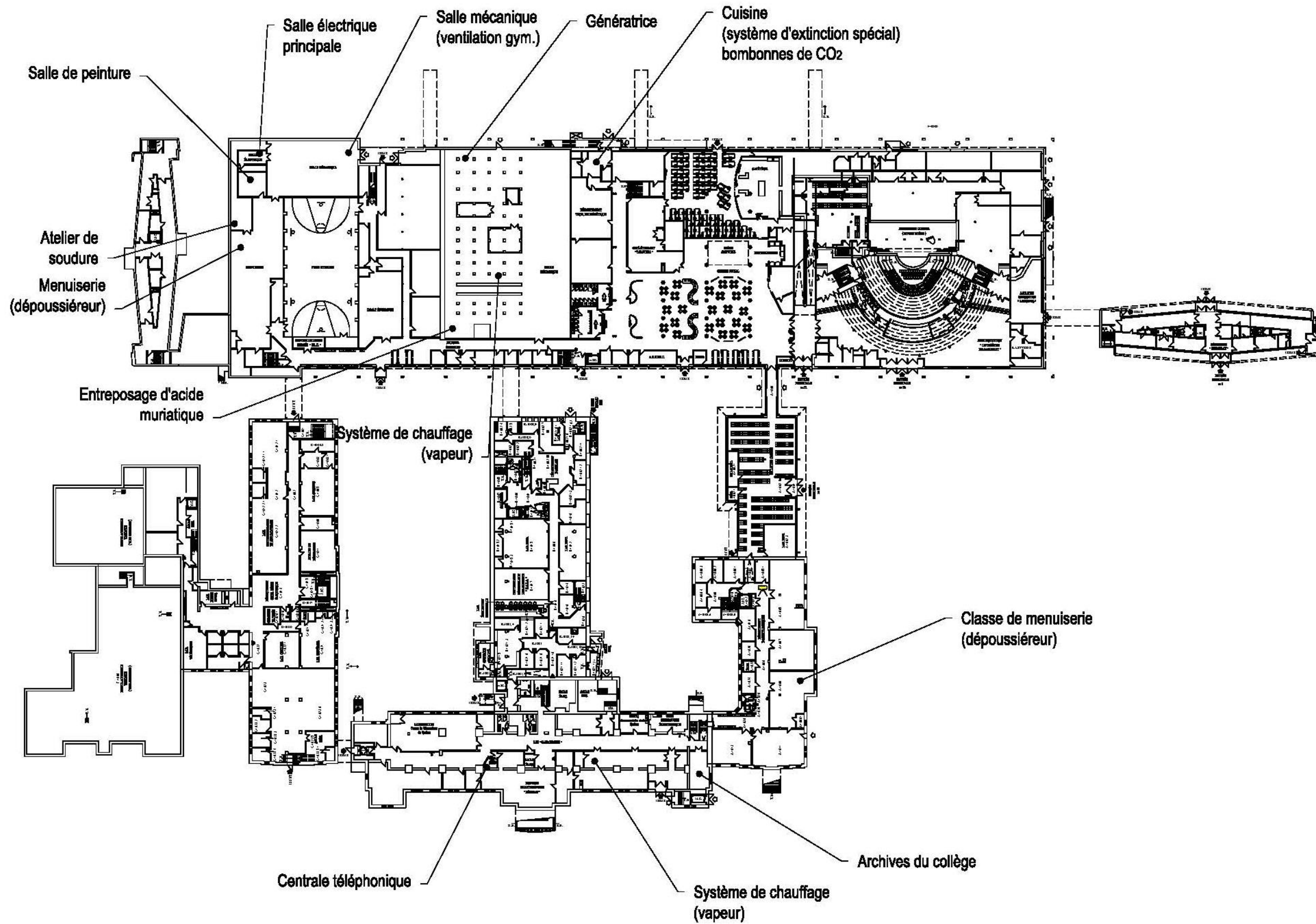
PLAN DU NIVEAU 0000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
04 / 15

5. PLAN DU NIVEAU 1000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

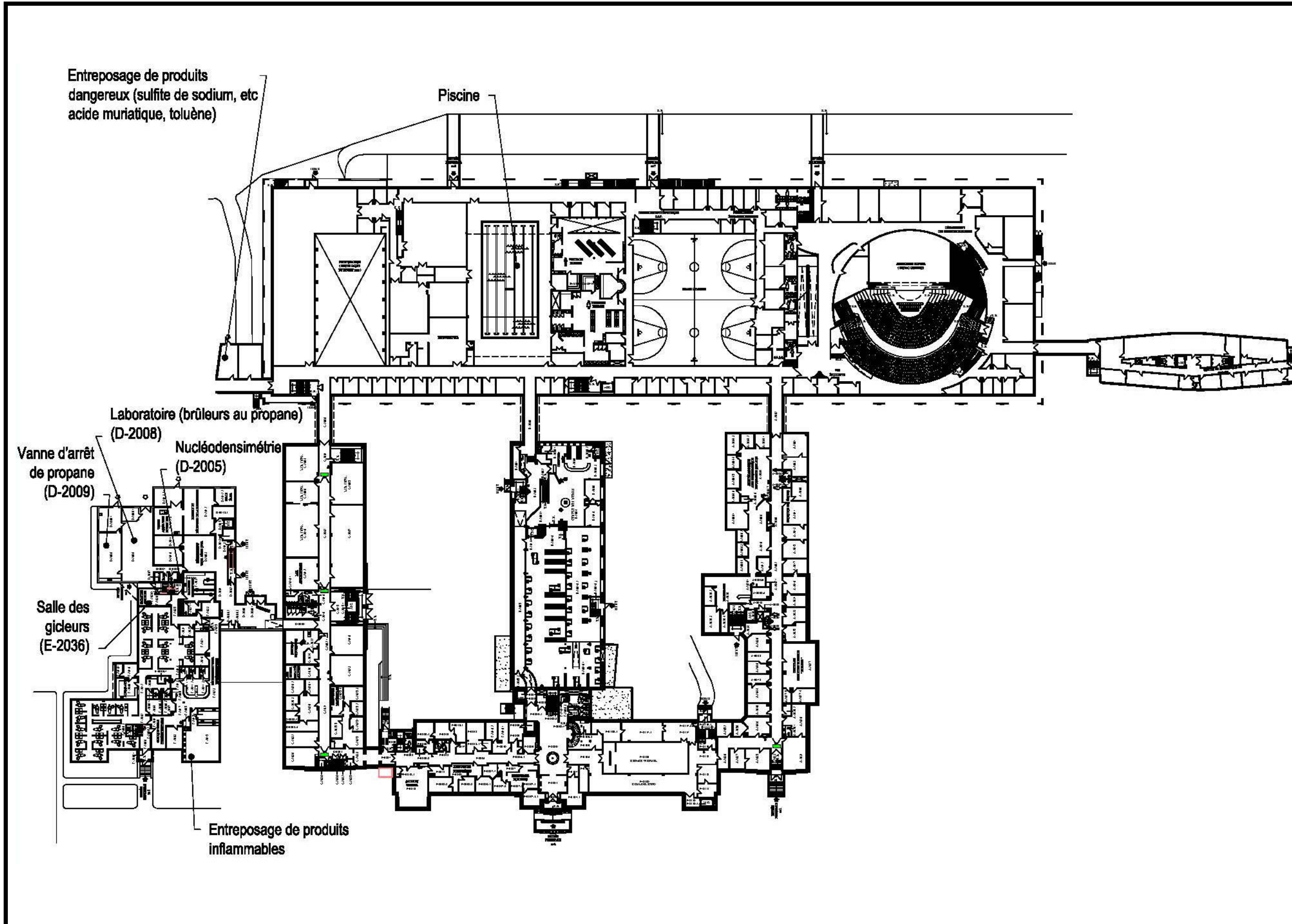
PLAN DU
NIVEAU 1000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
05 / 15

6. PLAN DU NIVEAU 2000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

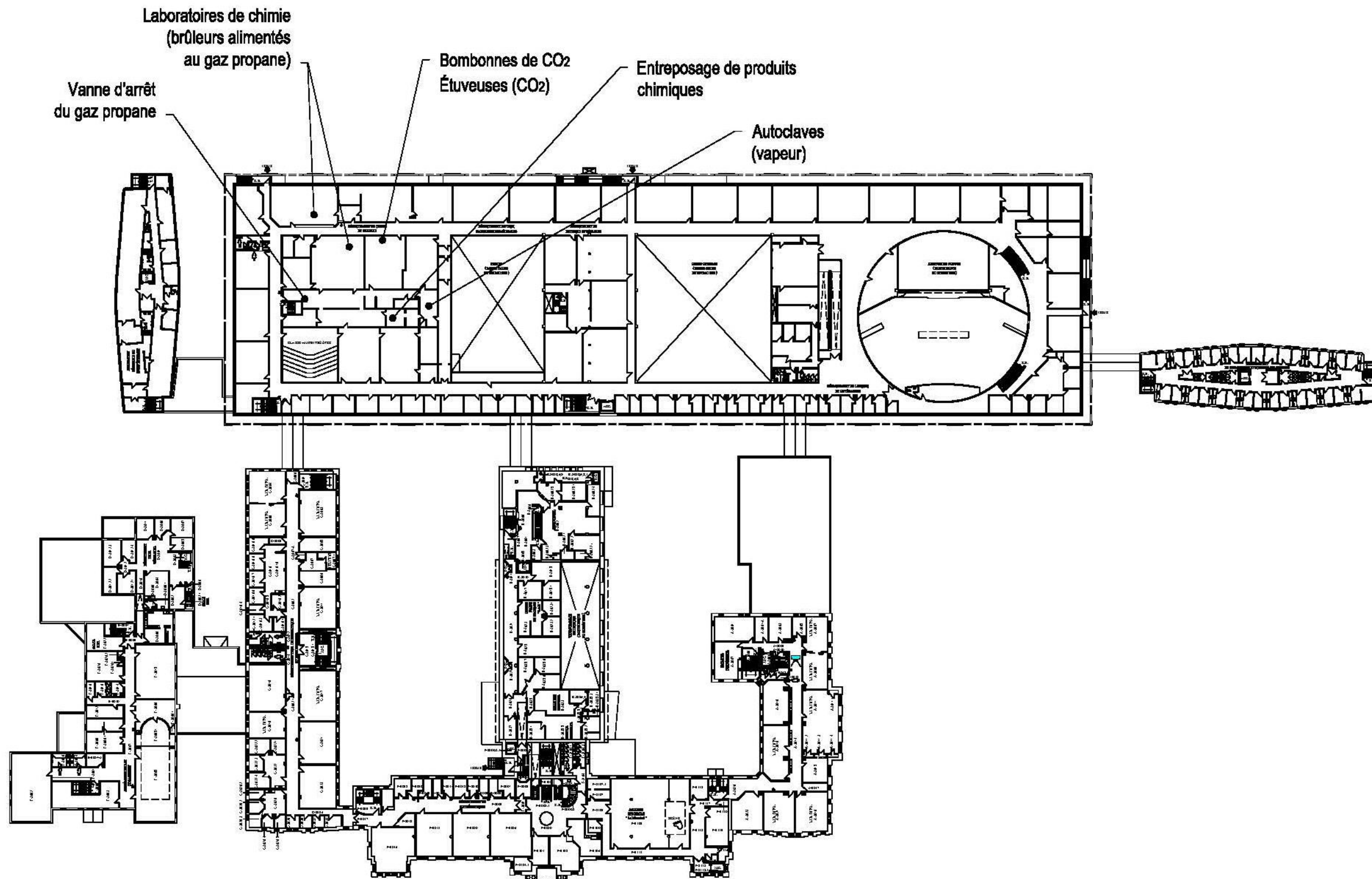
PLAN DU
NIVEAU 2000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
06 / 15

7. PLAN DU NIVEAU 3000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

PLAN DU
NIVEAU 3000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

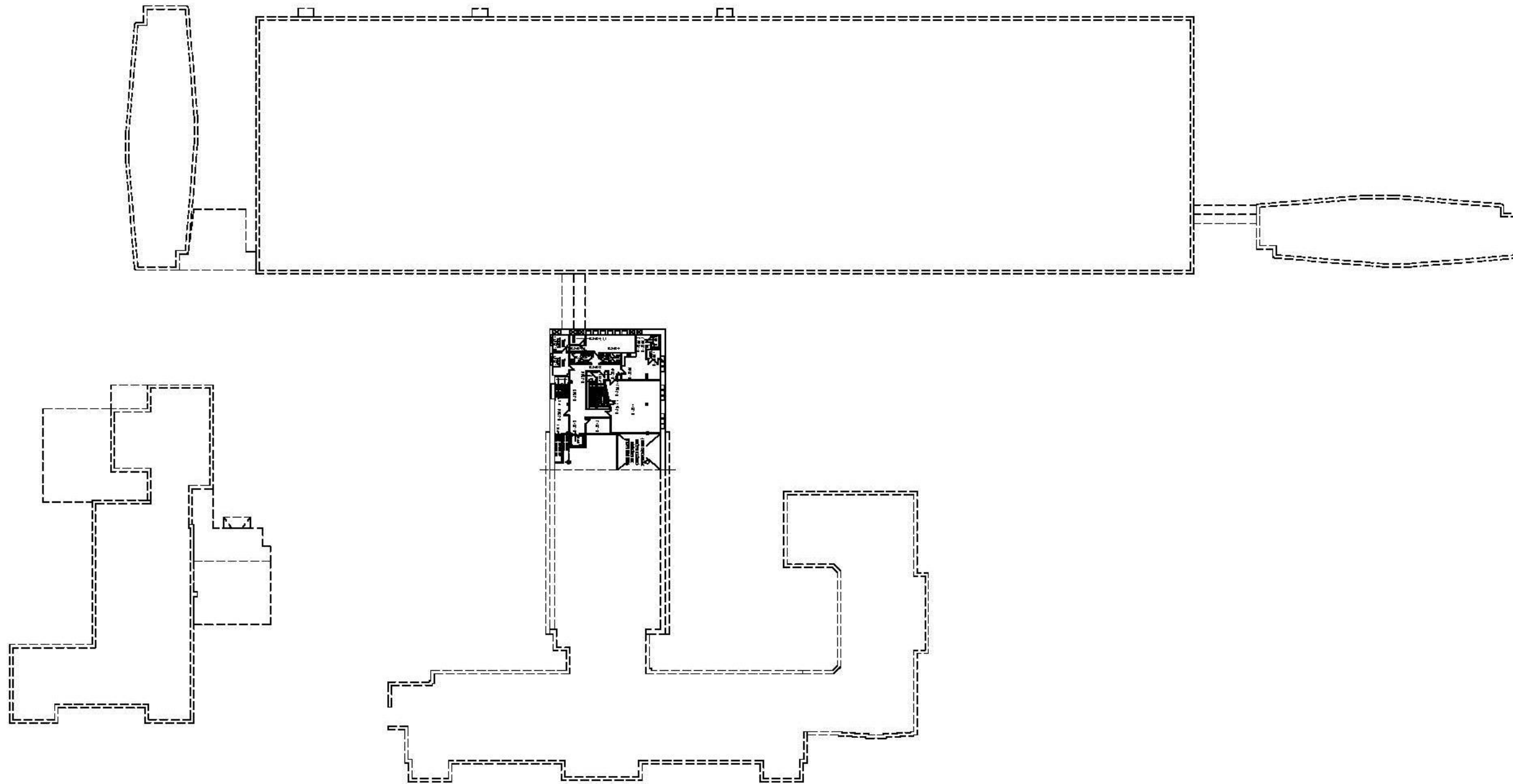
PAGE
07 / 15

8. PLAN DU NIVEAU 3500



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

**PLAN DU
NIVEAU 3500**



#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
08 / 15

9. PLAN DU NIVEAU 4000



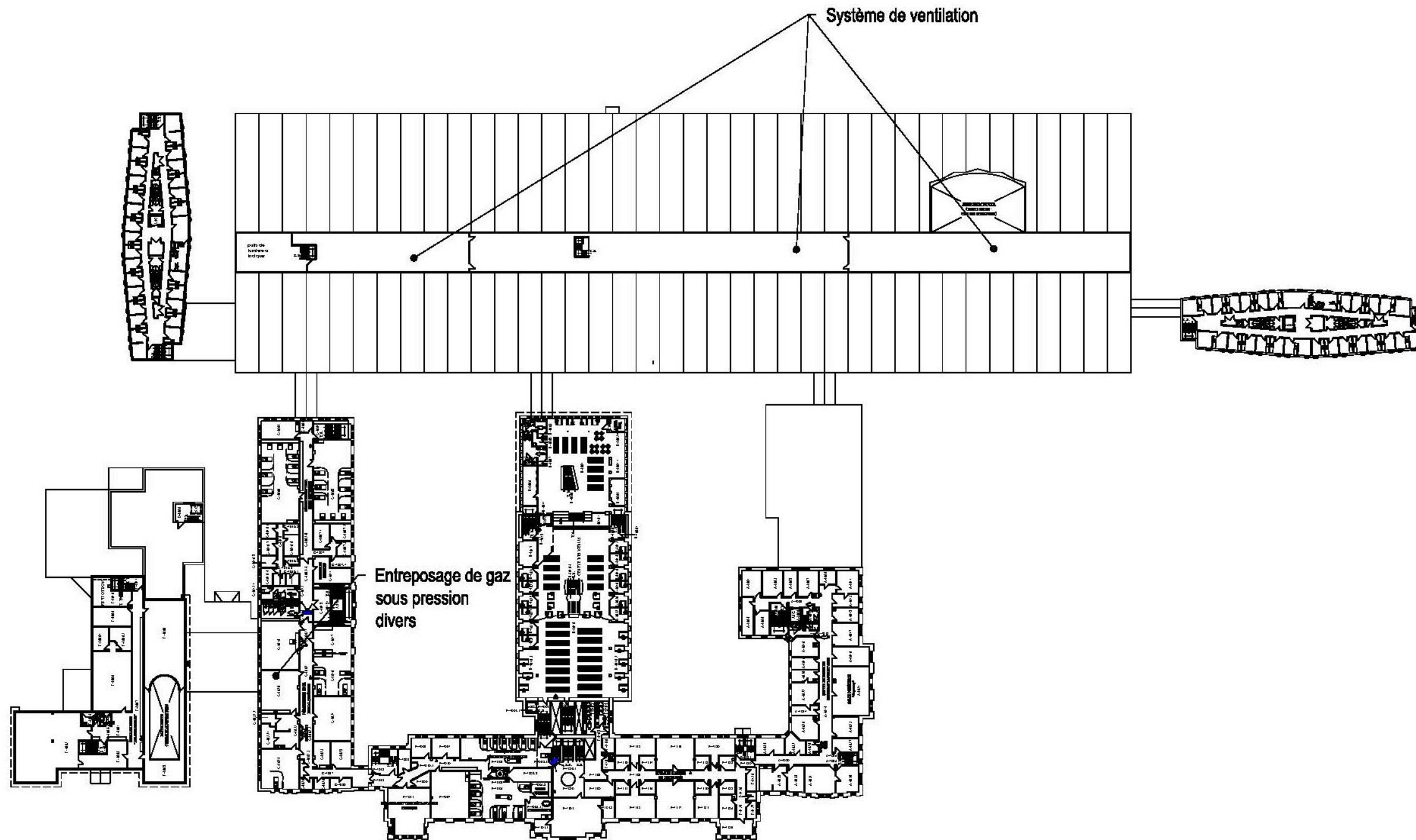
534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

PLAN DU
NIVEAU 4000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
09 / 15



10. PLAN DU NIVEAU 5000



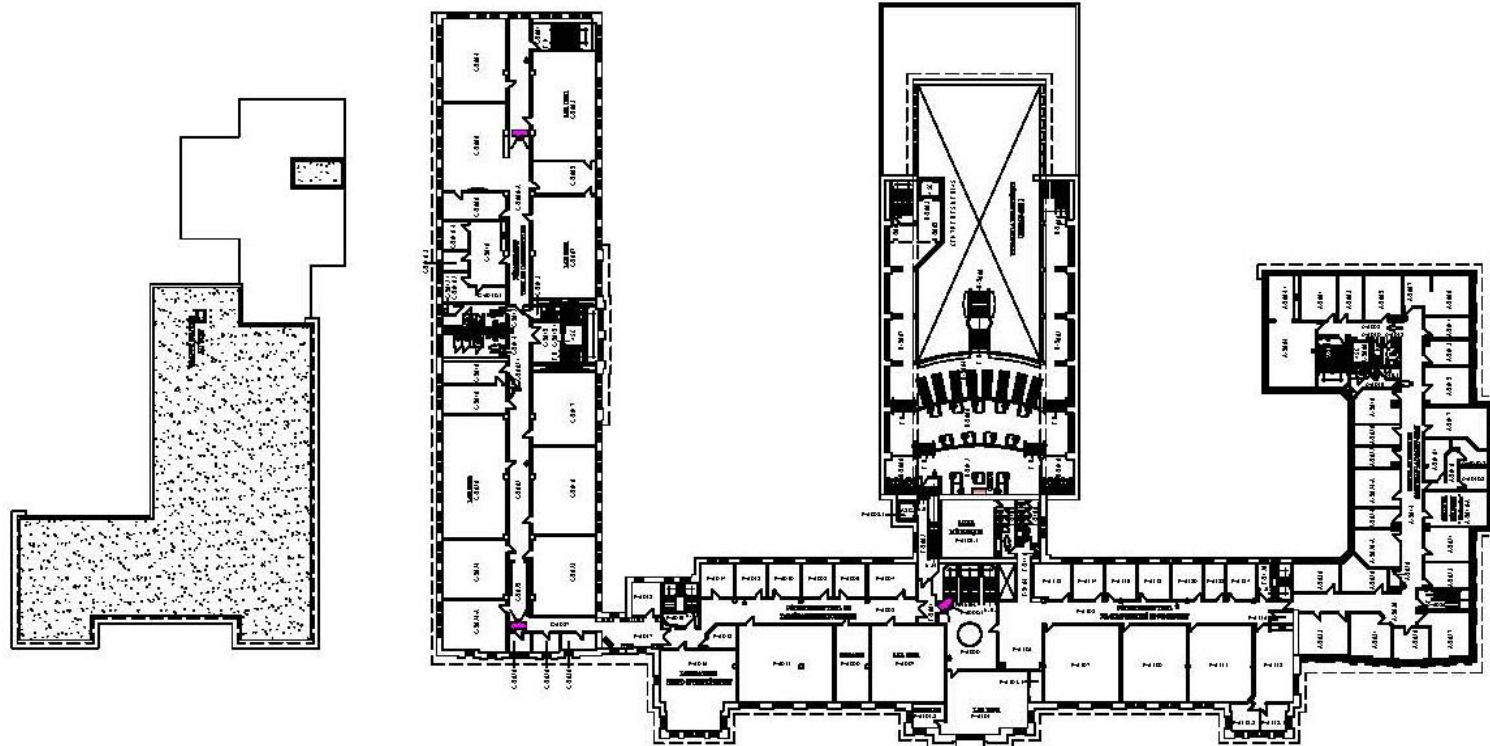
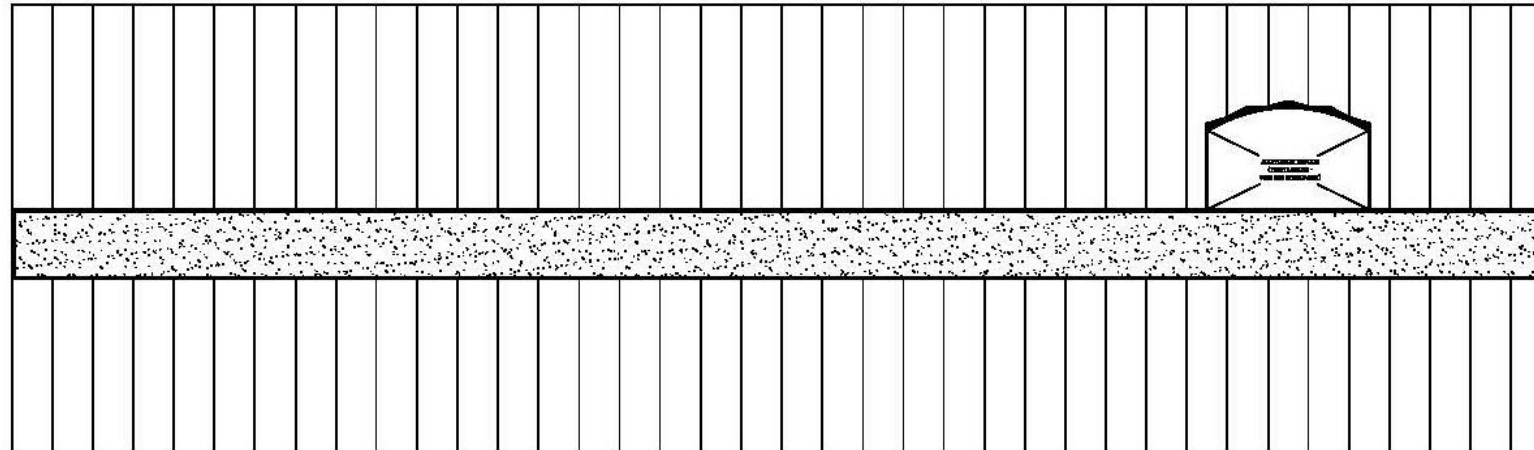
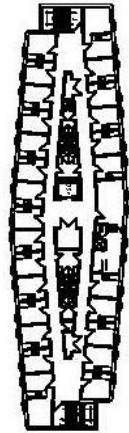
534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

PLAN DU
NIVEAU 5000

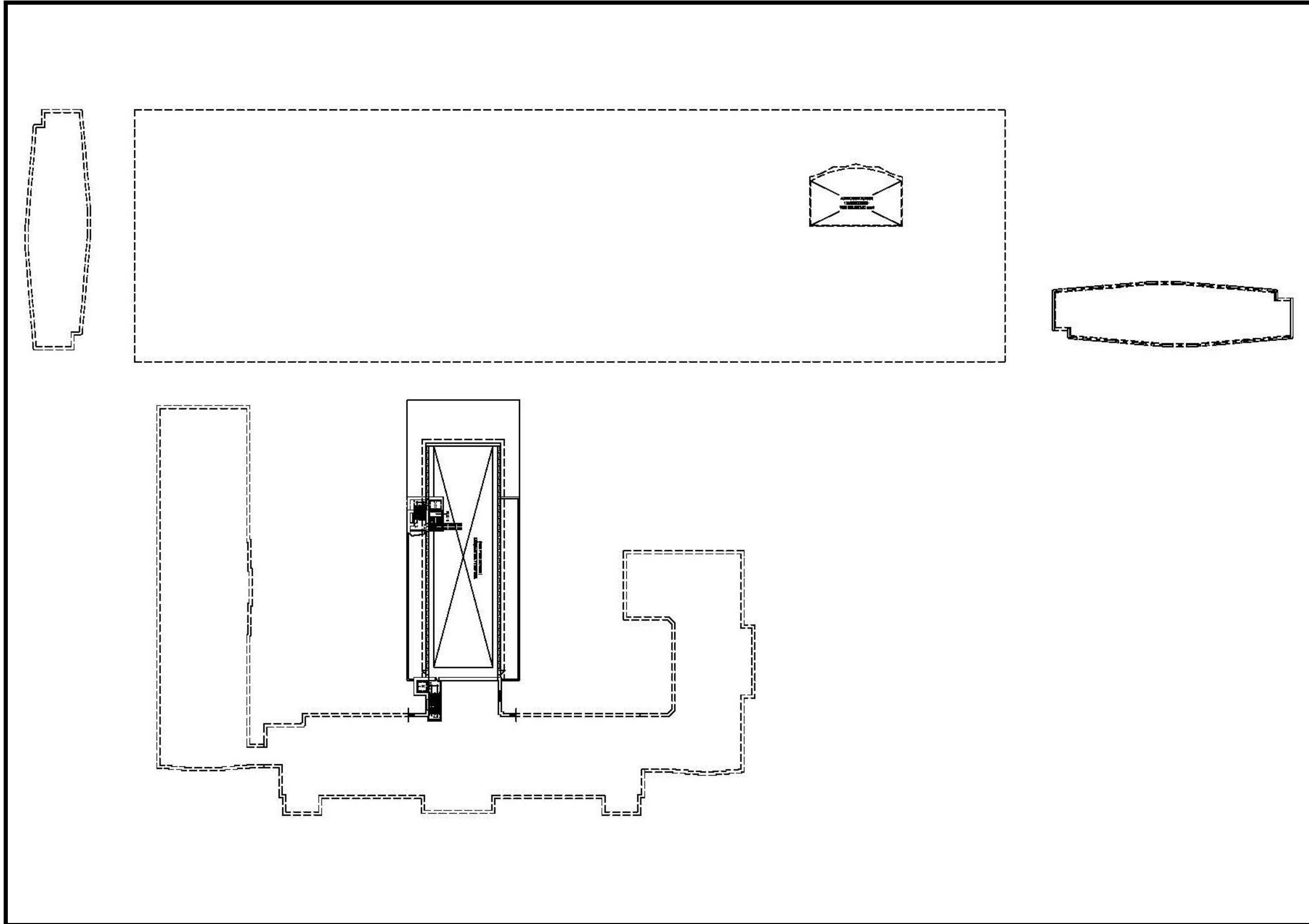
#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
10 / 15



11. PLAN DU NIVEAU 5500



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

**PLAN DU
NIVEAU 5500**

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
11 / 15

12. PLAN DU NIVEAU 6000



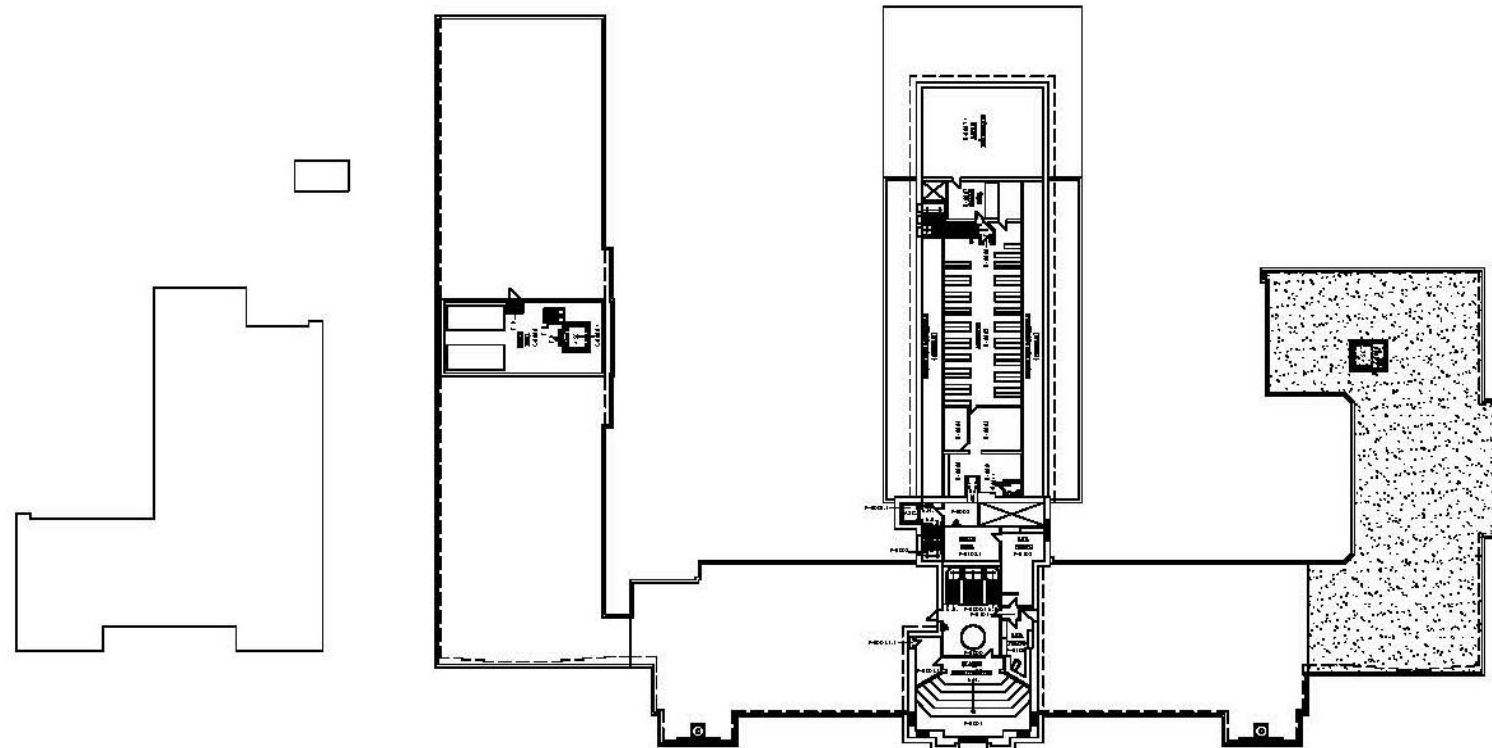
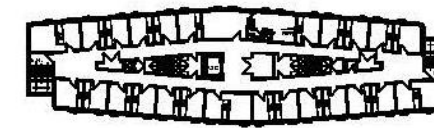
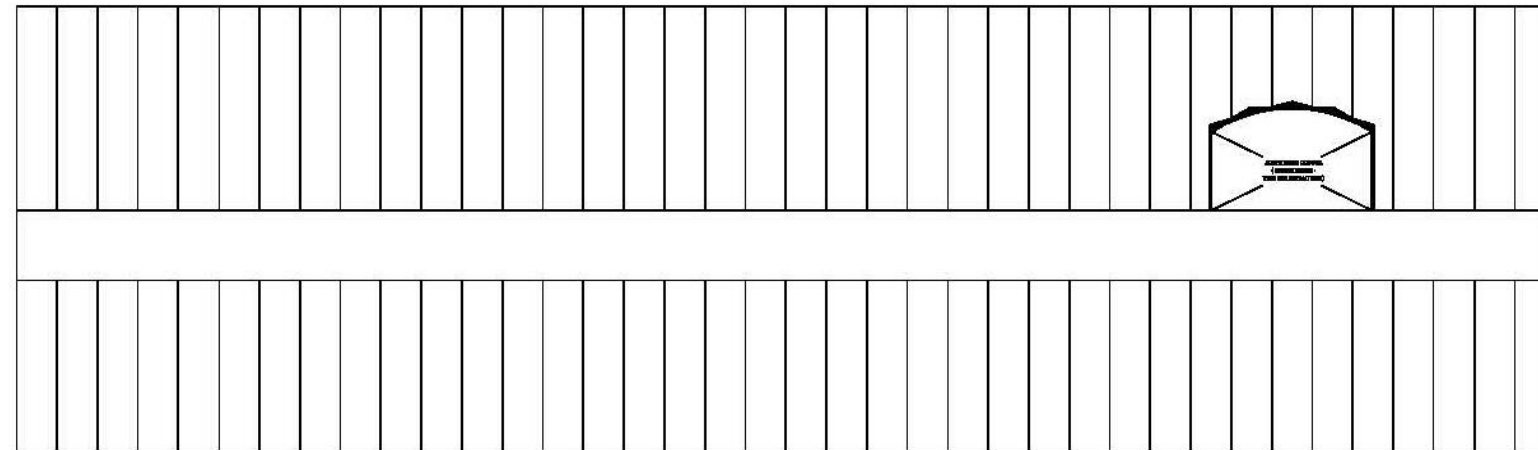
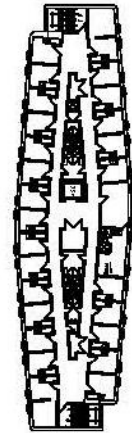
534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

PLAN DU
NIVEAU 6000

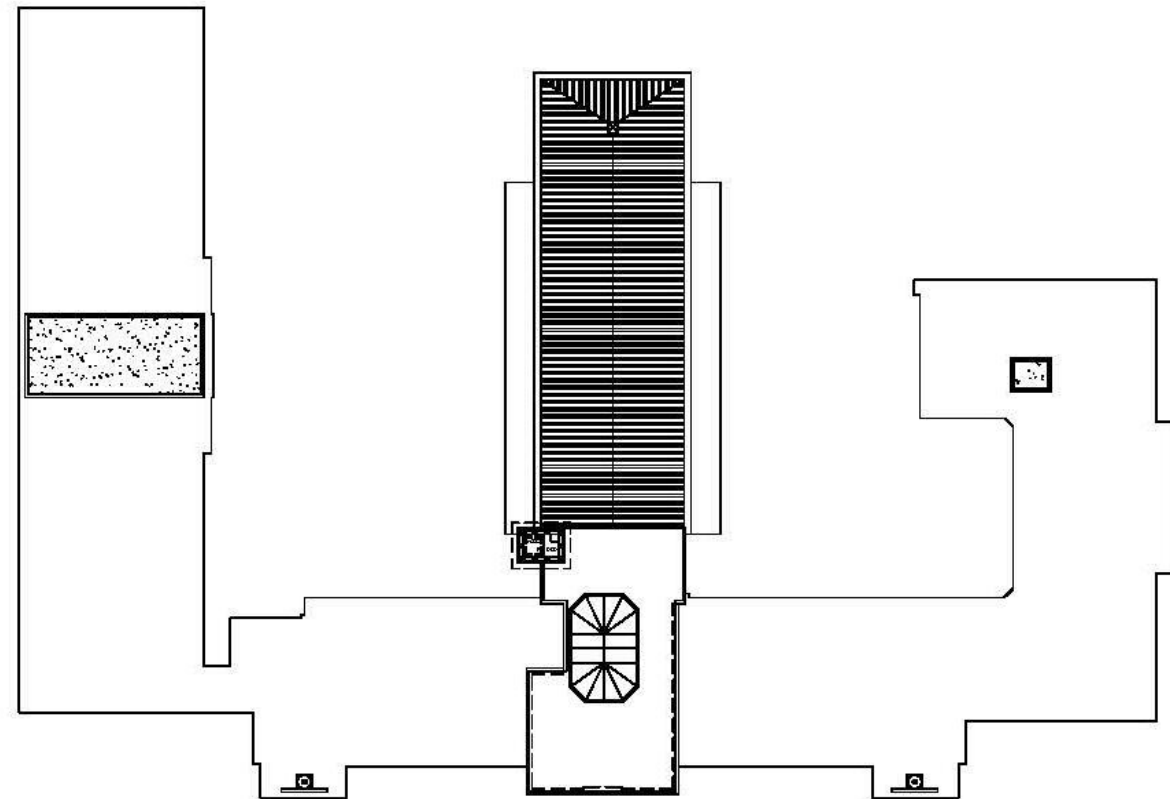
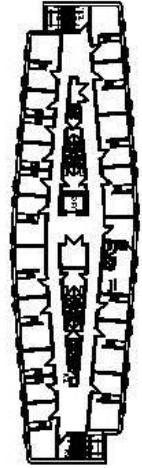
#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
12 / 15



13. PLAN DU NIVEAU 7000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

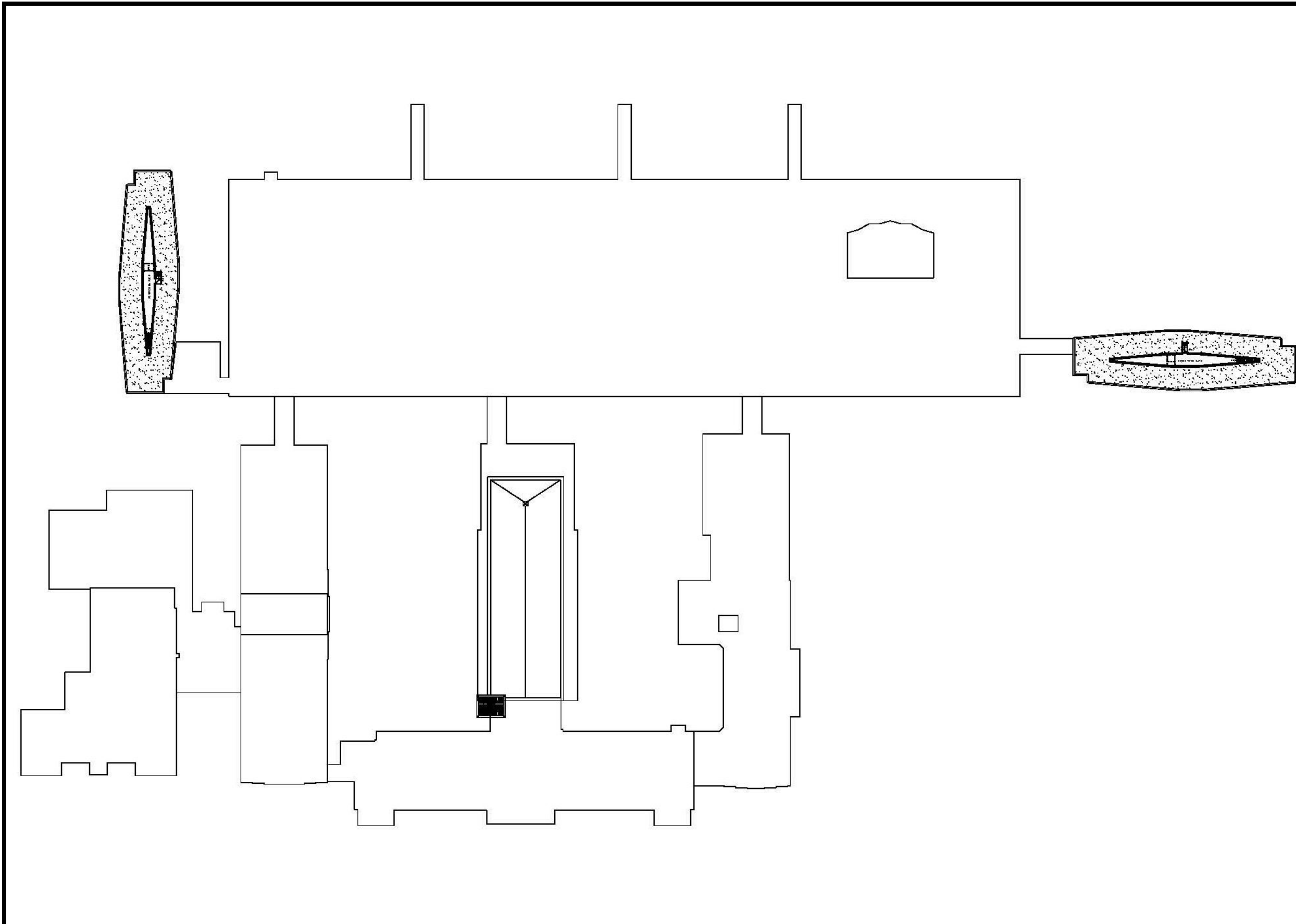
PLAN DU
NIVEAU 7000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
13 / 15

14. PLAN DU NIVEAU 8000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

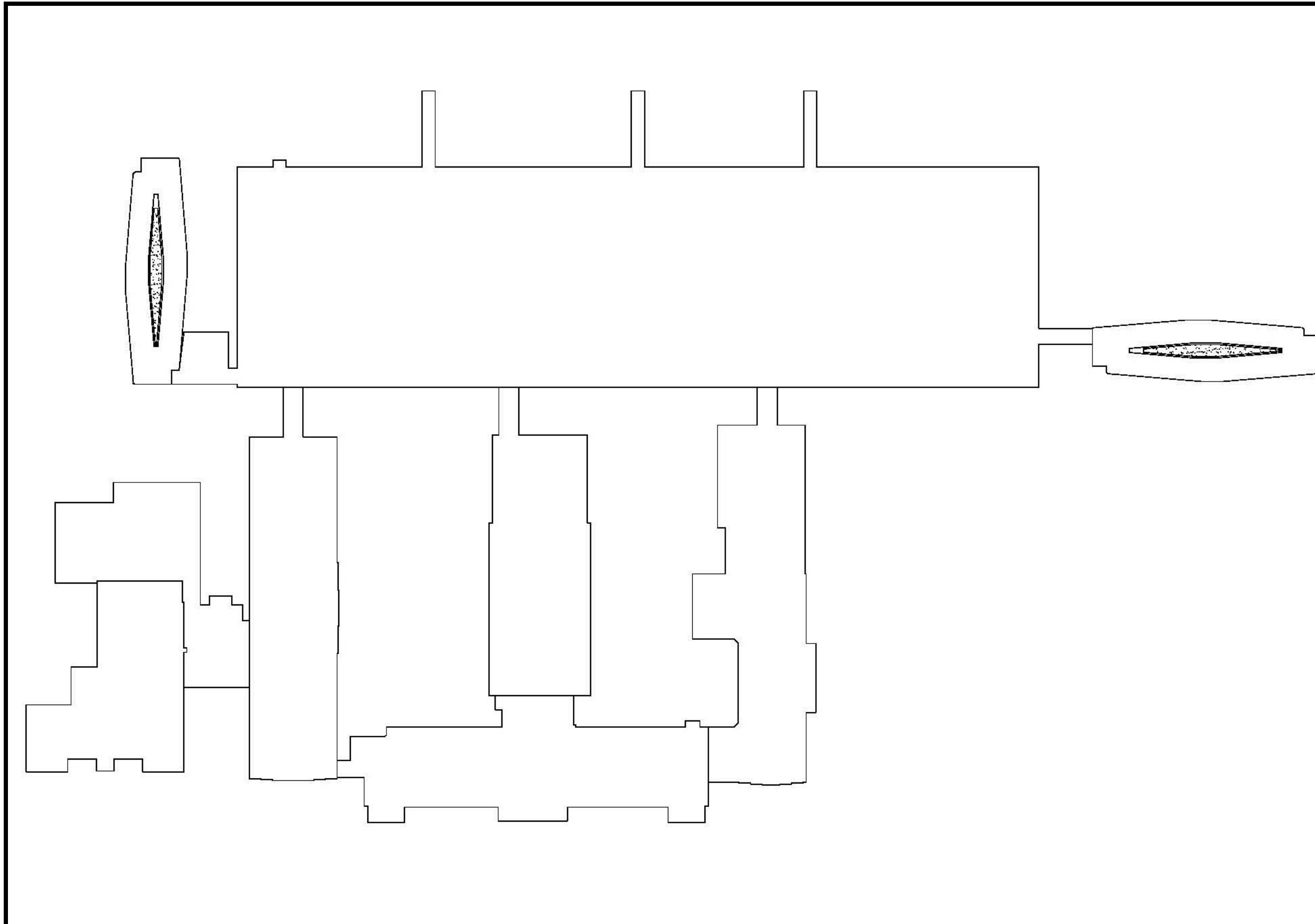
PLAN DU
NIVEAU 8000

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
14 / 15

15. PLAN DU NIVEAU 9000



534, rue Jacques-Cartier Est
Chicoutimi (Québec) G7H 1Z6

**PLAN DU
NIVEAU 9000**

#	DATE	RÉVISION
1	2022-04-05	Montage initial
2		
3		

ÉCHELLE :
N/A

PAGE
15 / 15

SECTION 14

BOTTIN DES RESSOURCES

1.	MEMBRES DE LA DIRECTION (GESTIONNAIRES)	3
2.	URGENCE SÉCURITÉ	4
3.	TECHNICIENS.NES PROGRAMMES TECHNIQUES	4
4.	LOCATAIRES.....	5
5.	RESSOURCES ET PARTENAIRES EXTERNES	6
6.	SECOURISTES EN MILIEU DE TRAVAIL.....	7
7.	INTERVENANTS RCR – DÉFIBRILLATEUR (DEA) AU CÉGEP DE CHICOUTIMI.....	9

1. MEMBRES DE LA DIRECTION (GESTIONNAIRES)

Nom	Fonction	# poste	Cellulaire
DIRECTION GÉNÉRALE			
André Gobeil	Directeur général	2200	418 290-8683
Gabrielle Bouchard	Directrice adjointe <i>Secr. corporatif et affaires juridiques</i>	1128	418 412-1844
DIRECTION DES ÉTUDES			
Christian Tremblay	Directeur	2300	418 290-1851
Sylvie Dallaire	Directrice adjointe <i>Serv. des progr. / dév. pédagogique</i>	2308	581 234-7045
Jean-René Lapointe	Directeur adjoint <i>Registraire</i>	1320	418 815-3782
Gabrièle Leblanc	Directrice adjointe <i>Réussite</i>	1179	581 234-2551
Chrystel Brochu	Directrice adjointe <i>Service à l'enseignement</i>	1224	418 456-7134
DIRECTION DES SERVICES AUX ÉTUDIANT.ES			
Valentina Stagnani	Directrice	2210	581 234-4291
Jean-Pierre Bolduc	Directeur adjoint	1254	418 557-1987
Johnny Gauthier	Coordonnateur	1220	581 882-1911
DIRECTION DES INFRASTRUCTURES			
Terry Mc Lellan	Directeur	2230	418 812-1952
Stéphane Duclos	Directeur adjoint <i>Service des ressources matérielles</i>	2240	418 540-1314
Dominique Tardif	<i>Coordonnateur des mesures d'urgence</i> Directeur adjoint <i>Service de la logistique</i>	1362	418 550-3419
Alexandre Verreault	Directeur adjoint <i>Serv. des ressources informationnelles</i>	1290	418 812-0804
Julie Gaudreault	Gestionnaire administrative	1142	418 290-9103
Louis Turgeon	Régisseur général <i>Entretien sanitaire</i>	1278	418 812-1081
DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES			
Stéphanie Lavoie	Directrice	2207	581 235-2647
Sylvie Racine	Directrice adjointe	2207	418 815-2781

Nom	Fonction	# poste	Cellulaire
DIRECTION DES RESSOURCES FINANCIÈRES			
Jean-Guy Maltais	Directeur	1232	418 540-0983
Précillia Bouchard	Directrice adjointe	1275	418 817-9372
Alexandra Dufour	Coordonnatrice par intérim SGCA	1451	581 234-6480
Chantale Gilbert	Coordonnatrice SGCA	1252	418 815-4246
DIRECTION DE LA FORMATION CONTINUE			
Sébastien Renaud	Directeur	2727	418 812-4111
Annie Tremblay	Directrice adjointe	1725	581 882-8025
CQFA			
Steeve Noreau	Directeur	1809	418 812-7804
Karen Lindsay	Directrice <i>Enseignement</i>	1852	418 815-4334
Jean Laroche	Directeur <i>Recherche et développement</i>	---	514 217-7079
Mathieu Tremblay	Directeur <i>Opérations</i>	1860	514 300-2732

2. URGENCE SÉCURITÉ

Nom	Fonction	Cellulaire
Service de la sûreté (cellulaires du Cégep)	Agent (24 h / 24)	581 306-1030
	Agent (24 h / 24)	581 306-1077

3. TECHNICIENS.NES PROGRAMMES TECHNIQUES

Nom	Fonction	#poste	Cellulaire	Résidence
TECHNOLOGIE D'ANALYSES BIOMÉDICALES				
Nancy Lessard	Technicienne	1736	418 590-1559	418 696-1141
Sonia Pedneault	Technicienne	1737	000 000-0000	000 000-0000
DÉPARTEMENT DE CHIMIE				
Cathie Tremblay	Technicienne	1524	418 602-4344	418 973-9743

Nom	Fonction	#poste	Cellulaire	Résidence
DÉPARTEMENT DE BIOLOGIE				
Alexandra Boily	Technicienne	1505	418 557-3299	418 543-0488
Nancy Champagne	Technicienne	1501	418 550-8152	418 698-3918
TECHNOLOGIE DU GÉNIE CIVIL				
Simon Boivin	Technicien	1529	418 412-1747	---
Joy Parman	Technicienne en travaux pratiques	1381	418 376-8419	---

4. LOCATAIRES

Nom	Fonction	# poste	Cellulaire	Résidence
CENTRE DE GÉOMATIQUE DU QUÉBEC				
Dominic Tremblay	Directeur général	418 698-5995 p. 1622	418 812-7804	---
DIFFUSION SAGUENAY (THÉÂTRE C)				
Isabelle Gagnon	Directrice générale	418 698-3334 p. 6601	418 290-7557	---
VILLE DE SAGUENAY				
Jessy Bilodeau	Conseiller aux arts et à la culture	418 698-3000 p. 4121	581 234-6815	---
ÉCOLE DE MUSIQUE				
Pierre Tremblay	Directeur général	418 543-1902	---	418 690-1268
LES FARANDOLES				
Julie Lévesque	Directrice	418 549-4777	581 235-2795	---
ACADÉMIE DE DANSE DU SAGUENAY				
Dominique Gagnon	Directrice générale et artistique	418 549-2835	581 447-1437	---
Roselle Simard	Directrice pédagogique	418 549-2835	418 817-4700	---
COOPSCO (LIBRAIRIE ET CAFÉTÉRIA)				
Carole Gagnon	Directrice	2269	418 590-5890	---
RÉSIDENCES (LEMIEUX ET TREMBLAY)				
Jean-Pierre Bolduc	Directeur adjoint, DSAÉÉ	1254	418 557-1987	---

5. RESSOURCES ET PARTENAIRES EXTERNES

Service / Compagnie	Téléphone
Centre antipoison du Québec	1 800 463-5060
Centre d'urgence en transport canadien - Canutec	1 888 CAN-UTEC (226-8832) 1 613 996-6666 *666 sur un téléphone cellulaire
Québec Environnement	418 695-7883
Hôpital de Chicoutimi (CIUSSS)	418 541-1234
Police, pompiers et ambulance	9-1-1
Ambulance (C.T.A.Q.)	418 548-5665
UQAC – Direction des infrastructures Frédéric Desgagné	418 812-7932
Ville de Saguenay – Sécurité civile et incendie	418 698-3380
Ville de Saguenay – Travaux publics	418 698-3000
Saint-Honoré – Sécurité civile et incendie	418 673-3405
Saint-Honoré – Travaux publics	418 818-0658
ALARME	
Protectron	418 543-4568
CHUBB Edwards	1 800-691-5677
STS AUTOBUS	
En semaine : 5 h 30 à 23 h 15 Samedi : 9 h à 18 h 30 Dimanche : 10 h à 17 h 30 (ex. : CAP, TRP, ABS, etc.)	418 545-2487 418 718-7004
Autres moments Frédéric Michel Directeur général	581 996-9334
AGENCE DE SÉCURITÉ - GARDA	
Responsable : Jimmy Savard	418 690-1234 Tél. avert. : 418 541-6424
ASCENSEUR	
Kone	418 877-2183
ENTREPRENEURS DE MÉTIER	
Entrepreneur / plomberie : <ul style="list-style-type: none"> Plomberie Jimmy Blackburn Tuyauterie NRJ Plomberie P3B 	418 818-3050 418 542-0251 418 579-1201
Entrepreneur / réfrigération : <ul style="list-style-type: none"> BBG Réfrigération 	418 543-9736
DÉNEIGEMENT	
Rosaire Bouchard et Fils <ul style="list-style-type: none"> Bruno Bouchard 	418 543-9384 418 812-5737
Inter Cité	418 549-0532

Service / Compagnie	Téléphone
ÉLECTRICITÉ	
Hydro-Québec	1 800 265-7734
GAZ	
Supérieur Propane ICG gaz propane	1 877 873-7467
PREMIERS SOINS	
Service santé (infirmière du Cégep)	Poste 1227
CELLULAIRES	
Bell mobilité	1 800 267-2355
TÉLÉPHONE	
BELL	Poste 4104
TRANSPORTS PUBLICS	
Taxis unis de Chicoutimi	418 543-3868
S.T.S. – Siège social	418 545-2487

6. SECOURISTES EN MILIEU DE TRAVAIL

Nom	Fonction	#poste	Cellulaire
ARCHITECTURE			
Nadia Fortin	Enseignante	1397	000 000-0000
ANALYSES BIOMÉDICALES			
Nancy Lessard	Technicienne	1736	418 590-1559
BIOLOGIE			
Alexandra Boily	Technicienne	1505	418 557-3299
Nancy Champagne	Technicienne	1501	418 550-8152
CENTRE DE GÉOMATIQUE DU QUÉBEC (CGQ)			
???		---	000 000-0000
CHIMIE			
Christine Sasseville	Technicienne	---	418 817-5325
CQFA			
Michel Moreau	Technicien	1817	000 000-0000
DIÉTÉTIQUE			
???		---	000 000-0000
ÉQUIPE D'ENTRETIEN (MANŒUVRES)			
???		---	000 000-0000

Nom	Fonction	#poste	Cellulaire
FORESTERIE			
???		---	000 000-0000
MÉTALLURGIE (LA BAIE)			
???		---	000 000-0000
FINANCES (AILE F)			
???		---	000 000-0000
PHYSIQUE ET GÉOLOGIE			
Yoan Rodrigue	Technicien	1528	000 000-0000
RESSOURCES INFORMATIONNELLES (AILE B)			
Serge Bouchard	Technicien en informatique	2295	000 000-0000
Jean-Sébastien Lavoie	Analyste en informatique	2295	418 812-5412
RESSOURCES MATÉRIELLES (AILE C)			
???		---	000 000-0000
SÛRETÉ			
Joël Simard	Agent de sécurité	5-5-5-5	000 000-0000
COOPSCO (LIBRAIRIE ET CAFÉTÉRIA)			
???		---	000 000-0000
GÉNIE CIVIL			
Simon Boivin	Technicien	1529	418 412-1747
BESOIN D'UNE AMBULANCE?			
Cégep/CGQ	NE PAS faire le 9-1-1	5-5-5-5	418 549-9520 poste 5555
CQFA	---	Poste 0	418 673-3421 poste 0
TGM	---	9-1-1	---
Vous devez fournir les informations suivantes :			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Votre nom 2. Le no de téléphone pour vous rejoindre 3. L'endroit où se trouve la victime (# de local le plus près) 4. L'état de conscience de la victime 5. Les symptômes ou la nature de la blessure 6. Ne raccrochez pas! Restez en ligne pour répondre aux questions, au besoin. 			

7. INTERVENANTS RCR – DÉFIBRILLATEUR (DEA) AU CÉGEP DE CHICOUTIMI

Intervenant	Fonction	Local	# poste
<u>EN CAS D'URGENCE - Appelez la sécurité</u>			
Téléphone interne : poste 5-5-5-5			
Cellulaire : 418 549-9520 poste 5-5-5-5			
SERVICE DE LA SÛRETÉ (POUR TOUT LE CÉGEP)			
Joël Simard	Agent de sécurité – Jour	H-1057	5-5-5-5
???	Agents de sécurité	H-1057	5-5-5-5
???	Agents de sécurité	H-1057	5-5-5-5
Agents de Garda	Agents de sécurité – Jour et soir	H-1057	5-5-5-5
CENTRE DE L'ACTIVITÉ PHYSIQUE (CAP)			
Richard Coudé	Magasinier, éducation physique	H-2080	1255
Élise Paradis	Enseignante, éducation physique	H-2070	1428
Matthieu Casaubon	Enseignant, éducation physique	H-2078	1153
Jean-Pierre Bolduc	Dir. adjoint DSAÉÉ	H-2084.1	1254
Sauveteurs piscine	---	H-2108	---
???	Salle de conditionnement physique	H-2130	1431
AILE A			
???		---	000 000-0000
SOINS PRÉHOSPITALIERS D'URGENCE (SPU) – AILE C			
Martin Beauseigle	Coordonnateur de département	C-5026	1542
Sylvain Dufour	Enseignant	C-5030	1572
Claudia Boudreault	Enseignante	C-5028	1596
Manon Tremblay	Coordonnatrice de département et de programme	C-5032	1598
Nicolas Tremblay	Enseignant	C-5030	1599
Steven Boudreault	Technicien	C-5028	1539
CENTRE DE GÉOMATIQUE DU QUÉBEC (CGQ) – AILE G			

Intervenant	Fonction	Local	# poste
<u>EN CAS D'URGENCE</u> Téléphone interne : poste 0 Cellulaire : 418 698-5995 poste 0			
???	???	---	000 000-0000
???	???	---	000 000-0000
CENTRE QUÉBÉCOIS DE FORMATION EN AÉRONAUTIQUE (CQFA)			
<u>EN CAS D'URGENCE</u> Téléphone interne : poste 0 Cellulaire : 418 673-3421 poste 0			
Michel Moreau	Technicien	P-3103.3	1817