

PLAN DE

SÉCURITÉ CIVILE

JUIN 2015



TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES	5
PRÉAMBULE	6
NOTIONS DE BASE	9
La sécurité civile	11
Au Canada	11
Au Québec	11
À la Ville de Québec	12
La situation d'exception	14
La situation d'exception potentielle	14
La situation d'exception avérée	14
La déclaration de l'état d'urgence local	14
L'intervention en assistance externe	15
Les documents de référence	16
Le <i>Plan de sécurité civile</i>	16
Le <i>Manuel des opérations de la sécurité civile</i>	16
Les autres documents afférents	16
Les quatre dimensions de la sécurité civile	17
La résilience	18
La formation et les exercices	19
La vigie, l'alerte et la mobilisation	20
La vigie	20
L'alerte	20
La mobilisation	21
GESTION ET COORDINATION	23
Les grands principes de gestion d'une situation d'exception	25
Les instances et les centres décisionnels	26
Le conseil de la Ville	27
Le comité exécutif	27
La cellule de crise de la mairie	27
Le centre de coordination de la sécurité civile	27
Le centre opérationnel de mission	28
Le centre opérationnel d'arrondissement	28
Le centre des opérations d'urgence sur le site	28
Le poste de commandement	28

La coordination globale et stratégique de l'intervention	29
La coordination par l'Organisation municipale de la sécurité civile	29
La coordination par un arrondissement	29
Les modes de coordination spécifiques	31
La coordination avec les élus	31
La coordination entre les entités décisionnelles	31
La coordination des activités externes au site	31
La coordination avec les partenaires externes	31
La coordination des activités d'anticipation	31
La coordination de la continuité des services municipaux	32
La coordination des communications	32
La coordination de la documentation	32
Le plan de rétablissement	33
La gestion budgétaire et les dépenses	35
L'autorisation, la comptabilisation et la réclamation de dépenses	35
Le budget extraordinaire	35
Les dépenses extraordinaires	35
LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS	37
Les citoyens, les entreprises et les organismes	39
L'Organisation municipale de la sécurité civile	40
Le conseil de la Ville	41
Le comité exécutif	42
Le maire de Québec et la cellule de crise de la mairie	43
Les conseils d'arrondissement	44
La Direction générale	45
Le coordonnateur municipal de la sécurité civile	46
Les missions	47
Les arrondissements	48
Les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile	49
Le coordonnateur de site	50
Les services	51
Le Bureau de la sécurité civile	52

ANNEXE 1 – ACRONYMES	53
ANNEXE 2 – GLOSSAIRE	57
ANNEXE 3 – LES MISSIONS ET LEURS ACTIVITÉS	65
Activités économiques	67
Approvisionnement en biens et services	67
Bâtiments, terrains et structures	68
Communications	69
Eau potable et eaux usées	70
Environnement	71
Gestion des ressources humaines	72
Protection des biens culturels	73
Protection et sauvetage des personnes et sauvegarde des biens	74
Réseaux techniques urbains	75
Sécurité des personnes et des biens	76
Services aux personnes sinistrées	77
Soutien à l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC)	79
Technologies de l'information	80
Transport	81
Voirie	82
ANNEXE 4 – SYNTHÈSE DES ACTIVITÉS DES MISSIONS	83
ANNEXE 5 – LE RÉSEAU D'ALERTE INTERNE	91

LISTE DES TABLEAUX ET DES FIGURES

FIGURE 1 – UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE	7
FIGURE 2 – LE LOGO DE LA SÉCURITÉ CIVILE	12
FIGURE 3 – L'ORGANISATION MUNICIPALE DE LA SÉCURITÉ CIVILE (OMSC)	13
FIGURE 4 – UNE APPROCHE INTÉGRÉE DES QUATRE DIMENSIONS DE LA SÉCURITÉ CIVILE	17
FIGURE 5 – LES DEUX MODES DE COORDINATION : PAR UN ARRONDISSEMENT OU PAR L'OMSC	30
TABLEAU 1 – LA VIGIE, L'ALERTE ET LA MOBILISATION	20
TABLEAU 2 – LES NIVEAUX DE COORDINATION ET D'ANTICIPATION	26

PRÉAMBULE

Le présent *Plan de sécurité civile* remplace celui adopté par le conseil de la Ville le 7 février 2011.

Reconnue comme une des villes les plus sécuritaires au pays, Québec doit cependant se garder de se considérer à l'abri de toute catastrophe. Depuis l'adoption du précédent plan, l'Amérique du Nord a vécu plusieurs désastres provoqués tant par les soubresauts climatiques que par l'erreur humaine, la négligence ou la malveillance.

Plus près de nous, la Ville a été appelée à apporter son soutien à d'autres communautés québécoises touchées par des tragédies, notamment en Montérégie, à Lac-Mégantic et à L'Isle-Verte. Elle a pu y observer des besoins et des enjeux de sécurité civile qu'elle n'avait pas encore considérés. De nouvelles façons de faire ont été imaginées, des structures ont été revues, des missions ont été créées.

Parallèlement à ces remises en question, la Ville de Québec a développé un projet de résilience novateur qui vise à renforcer la préparation de son organisation et celle de ses citoyens afin qu'ils soient prêts à faire face aux situations d'exception. Le *Plan de sécurité civile* intègre et renforce la continuité de ces travaux. Par ailleurs, le gouvernement du Québec a adopté sa *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024*. La Ville adhère aux orientations tracées dans cette politique et les traduit dans le présent plan.

Le citoyen d'abord

En vertu de la *Loi sur la sécurité civile*, les grandes villes du Québec ainsi que les municipalités régionales de comté doivent se doter d'un « plan de sécurité civile » dans lequel elles présentent l'organisation de leurs opérations de prévention, de préparation, d'intervention ou de rétablissement.

Au-delà de toute considération légale, la Ville juge nécessaire de mettre en place des structures et des procédures qui lui permettent de porter assistance efficacement à ses citoyens, à ses entreprises et à ses organismes lorsque survient une situation d'exception.

Le citoyen, de même que les entreprises et les organismes, constitue à la fois les points de départ et d'arrivée des actions de la Ville et de ses partenaires en matière de sécurité civile. Point de départ, car il est le premier responsable de sa sécurité et de celle de ses proches – l'analyse des pires catastrophes survenues en Amérique du Nord démontre que les citoyens doivent être prêts à faire face à une situation d'exception durant 120 heures (5 jours) avant l'arrivée des secours publics. Point d'arrivée, car il peut compter sur une organisation structurée afin de lui venir en aide lorsque ses capacités de réponse à une situation d'exception sont épuisées.

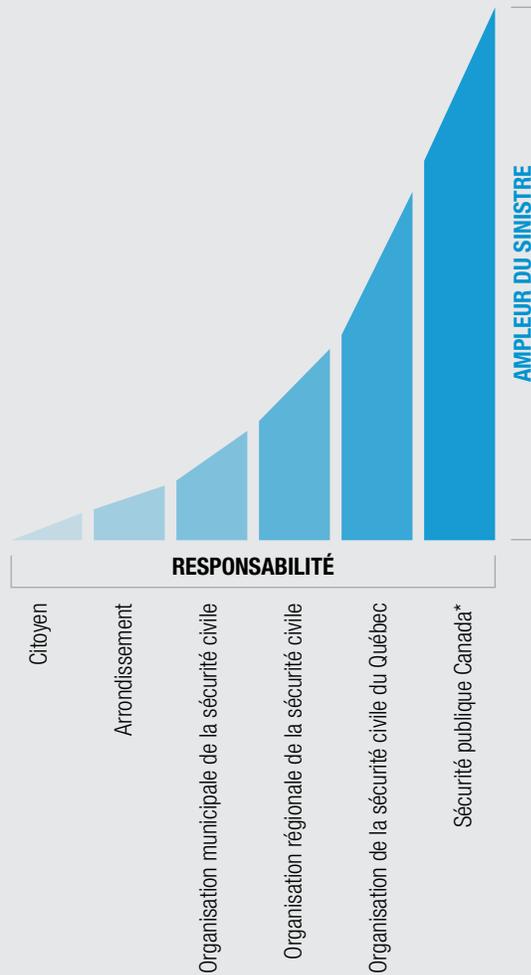
Une approche intégrée

Le présent plan intègre dans une suite logique les quatre dimensions de la sécurité civile, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement. Il présente d'abord des notions de base de la sécurité civile, telles que les différents types de situation d'exception, le concept de résilience développé à la Ville de Québec ainsi que le système de vigie, d'alerte et de mobilisation.

Il s'attarde ensuite aux différents modes de gestion et de coordination ainsi qu'au partage des rôles et des responsabilités, dans une optique d'efficacité et d'efficacités. En annexe, il regroupe une liste d'acronymes ainsi qu'un glossaire permettant à tous les intervenants de parler un langage commun, des fiches synthèses des activités confiées aux différentes missions, puis un schéma du réseau d'alerte interne.

Afin d'alléger le texte, celui-ci n'expose pas systématiquement les rôles et les responsabilités des substituts parallèlement à ceux des personnes qu'ils remplacent. Afin de pouvoir assurer une gestion en continu des situations d'exception, tous les membres de l'Organisation municipale de la sécurité civile doivent en effet identifier des substituts. Ceux-ci exercent la même autorité et sont assujettis aux mêmes rôles et responsabilités que les personnes qu'ils remplacent.

[Figure 1 – Une responsabilité partagée]



* Porte d'entrée des demandes d'aide adressées aux ministères et aux organismes fédéraux, notamment les Forces armées canadiennes. En règle générale, les échanges d'information et les demandes d'aide se font d'un pallier de responsabilité à l'autre, sans outrepasser un pallier intermédiaire.

Note : Le *Plan de sécurité civile* a fait l'objet d'une tournée d'information et de consultation au sein de l'Organisation municipale de la sécurité civile et auprès de ses proches partenaires afin qu'il soit pratique, pertinent et fidèle à la réalité. Malgré toute l'attention consentie afin d'atteindre cet objectif, il se peut que des erreurs mineures s'y soient glissées. Celles-ci seront corrigées dans le *Manuel des opérations de la sécurité civile*. Aussi, celui-ci intégrera les éventuels changements d'appellations ou de responsabilités des diverses unités administratives de la Ville et de ses partenaires externes.

NOTIONS DE BASE



LA SÉCURITÉ CIVILE

Au Canada

Les premiers jalons d'une structure de réponse aux besoins de sécurité civile sont mis en place aux lendemains de la Seconde Guerre mondiale, durant la période communément appelée « Guerre froide ». En 1948, le ministère de la Défense nationale crée notamment un comité de planification de la défense civile. En 1988, alors que s'achève la « Guerre froide », le gouvernement du Canada adopte deux lois qui assoient le cadre juridique de la sécurité civile : la *Loi sur les mesures d'urgence*, puis la *Loi sur la protection civile*.

Plusieurs catastrophes marquent le Canada au tournant du troisième millénaire, dont la tornade qui frappe Edmonton en 1987 (27 morts), l'incendie d'un entrepôt de BPC à Saint-Basile-le-Grand en 1988 (plus de 5 000 personnes évacuées), la tempête de grêle qui s'abat sur Calgary en 1991 (plus de 300 millions \$ en dommages réclamés), les inondations du Saguenay en 1996 (10 décès et environ 12 000 personnes évacuées), les débordements de la rivière Rouge, au Manitoba, en 1997 (dommages évalués à 500 millions \$), la tempête de verglas qui touche le sud du Québec et une partie de l'Ontario en 1998 (4 millions de personnes affectées et des coûts évalués à 3 milliards \$), les tempêtes de neige qui paralysent le sud de l'Ontario au début de 1999 (11 morts et des coûts de 70 millions \$ pour Toronto seulement), la sécheresse qui afflige tout le sud du pays en 2001 (pertes, en céréales seulement, évaluées à 5 milliards \$), les conséquences des attentats du 11 septembre 2001 aux États-Unis, l'épidémie de SRAS qui atteint Toronto en 2003 (44 décès dans l'ensemble de l'Ontario) et l'ouragan Juan qui se déchaîne en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, également en 2003 (8 morts, plus de 100 millions \$ en dommages et de 50 à 100 millions d'arbres abattus).

En mars 2005, une loi crée le ministère de la Sécurité publique et de la Protection civile. Elle est suivie, en 2007, de la *Loi sur la gestion des urgences*, qui attribue certains pouvoirs au ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile, notamment afin d'entamer, de recommander, de coordonner, de mettre en œuvre et de promouvoir des politiques, des projets et des programmes en matière de sécurité publique et de protection civile. Un document présentant l'organisation et le partage des responsabilités en sécurité civile, intitulé *Un cadre de sécurité civile pour le Canada*, est diffusé en 2007, puis révisé en 2011 avec l'approbation des ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux. Il précise notamment que « l'objectif fondamental de la sécurité civile est de sauver des vies, de préserver l'environnement et de protéger les biens et l'économie ».

Au Québec

Au Québec, l'adoption de la *Loi sur la protection civile*, qui fait écho aux menaces issues de la « Guerre froide », remonte à 1951. Celle-ci est révisée en 1964, afin de tenir compte des sinistres « en temps de paix », puis remplacée par la *Loi sur la protection des personnes et des biens en cas de sinistre*, en 1979, qui crée le Bureau de la protection civile du Québec. Celui-ci est intégré au ministère de la Sécurité publique lorsque ce dernier est créé, en 1988.

L'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ) apparaît en 1990. Remplaçant divers comités de coordination mis en place précédemment, elle a pour mandat actuel de planifier les mesures de sécurité civile à l'échelle nationale et, en cas de sinistre majeur, de coordonner les opérations menées par chacun des responsables de mission, selon le *Plan national de sécurité civile*, adopté en 2006 en remplacement du *Plan d'intervention gouvernemental en cas de sinistre*.

Adoptée en 2001 à la suite de remises en question découlant notamment des recommandations du rapport de la commission Nicolet sur la tempête de verglas de 1998, la *Loi sur la sécurité civile* a pour objet la protection des personnes et des biens contre les sinistres et d'autres événements qui compromettent la sécurité des personnes.

Trois documents de référence sont publiés en 2009 : *Concepts de base en sécurité civile*, *Approche et principes en sécurité civile* et *Gestion des risques en sécurité civile*. La sécurité civile y est définie comme « l'ensemble des actions et des moyens mis en place à tous les niveaux de la société dans le but de connaître les risques, d'éliminer ou de réduire les probabilités d'occurrence des aléas, d'atténuer leurs effets potentiels ou, pendant et après un sinistre, de limiter les conséquences néfastes sur le milieu ».

Ces publications sont suivies, en 2013, de l'adoption de la *Politique québécoise de sécurité civile 2014-2024*. Celle-ci est notamment basée sur deux fondements : « la sécurité civile constitue une responsabilité partagée » et elle « doit être abordée selon une approche globale et intégrée ».

À la Ville de Québec

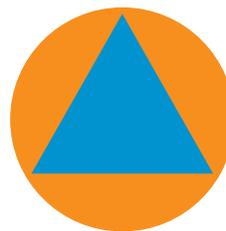
Le Bureau de la sécurité civile de la Ville de Québec est créé dans la foulée de la constitution de la nouvelle ville, en janvier 2002. En juin de cette même année, le conseil de la Ville adopte la *Politique municipale de sécurité civile*, qui énonce plusieurs valeurs fondamentales sur lesquelles devrait s'appuyer un plan de sécurité civile municipal : la protection de la vie, de l'intégrité physique et psychologique des citoyens ainsi que de leurs biens, le souci de l'intégrité physique et psychologique des intervenants, le respect de leurs préoccupations quant au bien-être de leur famille en situation de sinistre, la protection du patrimoine, de l'environnement et de la qualité de vie, la responsabilisation des citoyens, la reconnaissance des besoins de certaines clientèles plus vulnérables, le partenariat, l'équité, la transparence, l'efficacité et l'efficience.

Un premier plan de sécurité civile est adopté par le conseil de la Ville en 2011. Il crée officiellement l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC), constituée de missions et des arrondissements. Lorsqu'elle est mobilisée, l'OMSC agit comme une structure parallèle à celle de la Ville. Chaque mission est créée et développée afin de répondre à des besoins pouvant apparaître lors d'une situation d'exception (voir « [Figure 3 – L'Organisation municipale de la sécurité civile \(OMSC\)](#) »).

La sécurité civile à la Ville de Québec englobe les sinistres majeurs, mais aussi les situations d'exception. Elle est assurée par l'OMSC dans ses quatre dimensions, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

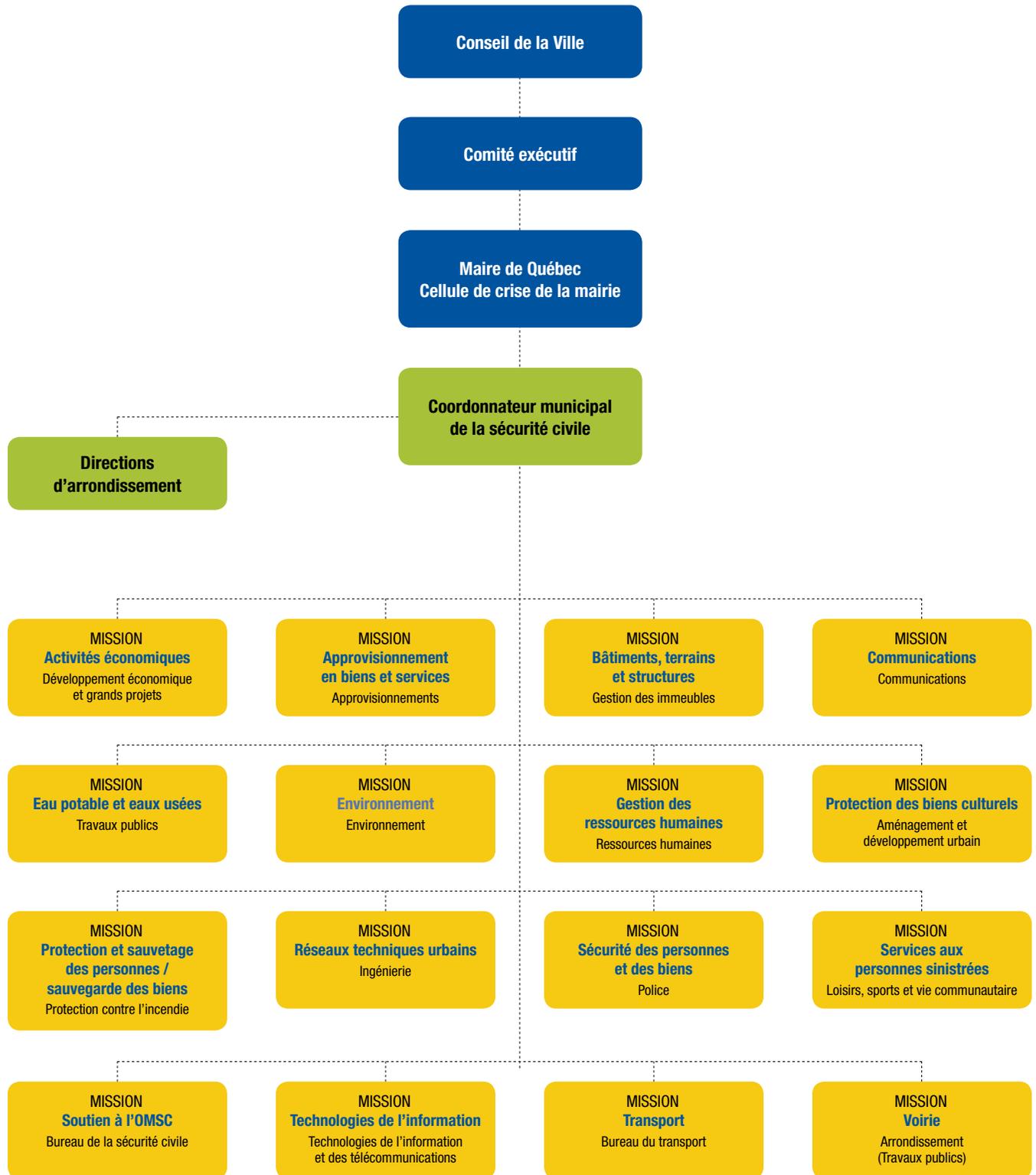
Le Bureau de la sécurité civile assure la coordination de la démarche de sécurité civile à la Ville de Québec, notamment en assumant une fonction de soutien-conseil. Ce bureau relève directement de la direction générale adjointe à la sécurité publique (voir la section « [Rôles et responsabilités du Bureau de la sécurité civile](#) »).

[Figure 2 – Le logo de la sécurité civile]



Connu internationalement, le logo de la sécurité civile identifie les personnes qui portent secours et les lieux d'hébergement d'urgence lors d'un sinistre. Il est formé d'un triangle bleu, symbolisant l'état d'équilibre, au cœur d'une surface orangée, représentant l'état d'alerte. Il évoque la mission de la sécurité civile, qui est d'intervenir de manière calme et efficace et de rétablir l'harmonie dans les milieux touchés par des sinistres.

[Figure 3 – L'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC)]



LA SITUATION D'EXCEPTION

La Ville de Québec définit la situation d'exception comme étant toute situation, causée par un événement sismique ou climatique extrême, un accident technologique ou industriel, un événement majeur planifié ou imprévu ou un acte criminel ou intentionnel, causant ou pouvant causer de graves préjudices à de nombreuses personnes, d'importants dommages à des biens, des infrastructures essentielles ou à l'environnement, des désordres publics ou un traumatisme social.

La situation d'exception demande une mobilisation considérable des intervenants et des ressources de la Ville et le déploiement d'une structure intérimaire de commandement, de coordination et de gestion. Cette structure est dirigée par le coordonnateur municipal de la sécurité civile. La situation d'exception peut être de deux natures, définies ci-dessous. Ultiment, elle peut aboutir à une déclaration de l'état d'urgence local.

La situation d'exception potentielle

Situation présentant le potentiel de dégénérer ou de se dégrader en une situation d'exception et demandant ou pouvant demander des actions de prévention, de préparation, de coordination ou d'intervention de la part du coordonnateur municipal de la sécurité civile auprès des unités administratives de la Ville ou de partenaires externes afin de ralentir, d'entraver, d'atténuer ou d'empêcher la détérioration de la situation.

Exemples de situations d'exception potentielles : une fragilisation du réseau de distribution d'eau potable, des prévisions de vents violents ou des menaces à l'environnement.

La situation d'exception avérée

Situation déclarée par le coordonnateur municipal de la sécurité civile afin de pouvoir mobiliser et déployer les ressources humaines et matérielles de la Ville de manière exceptionnelle en vue de protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, leurs biens, l'environnement et la paix publique par une action immédiate.

Exemples de situations d'exception avérées : une inondation, un incendie majeur, un événement criminel majeur ou un déversement majeur de produits toxiques.

La déclaration de l'état d'urgence local

Déclaration faite par la Ville, aux termes de l'article 42 de la *Loi sur la sécurité civile du Québec* afin de pouvoir invoquer les pouvoirs prévus à son article 47.

La Ville peut déclarer l'état d'urgence local, dans tout ou une partie de son territoire, lorsqu'un sinistre majeur, réel ou imminent, exige, pour protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, une action immédiate qu'elle estime ne pas pouvoir réaliser adéquatement dans le cadre de ses règles de fonctionnement habituelles ou dans le cadre de son plan de sécurité civile.

De façon générale, la même règle s'applique au gouvernement du Québec pour la déclaration de l'état d'urgence national, dans tout ou partie du territoire québécois, en y incluant tout événement qui perturbe le fonctionnement de la communauté au point de compromettre la sécurité des personnes.

L'état d'urgence déclaré par le conseil de la Ville vaut pour une période maximale de cinq jours à l'expiration de laquelle il peut être renouvelé, sur autorisation du ministre, pour d'autres périodes maximales de cinq jours. Si le conseil ne peut se réunir en temps utile, le maire de Québec ou, en cas d'absence ou d'empêchement, le maire suppléant peut déclarer l'état d'urgence local pour une période maximale de 48 heures.

Le conseil peut désigner un autre de ses membres pour agir à la place du maire suppléant en cas d'absence ou d'empêchement du maire de Québec.

Exemples de situations pouvant nécessiter la déclaration de l'état d'urgence local : une inondation catastrophique, un tremblement de terre important ou un accident industriel demandant une évacuation massive.

L'intervention en assistance externe

Par ailleurs, il arrive que la Ville agisse en appui à une autre organisation, sur le territoire de Québec. Même si la Ville n'est pas d'emblée imputable de la gestion de cette situation d'exception (ex. : fermeture d'un pont donnant accès à Québec, acte terroriste ou pandémie), elle se considère responsable de l'atténuation de certaines conséquences sur sa population et ses visiteurs.

Par exemple, la Ville s'occupera de gérer la circulation sur son réseau routier si le pont Pierre-Laporte doit être fermé à la circulation. En cas de fermeture prolongée du pont, elle pourrait également collaborer à la mise en place d'aires de stationnement temporaires pour les camionneurs, contribuer à la communication publique ou même évaluer les impacts que la situation pourrait avoir sur la vie économique, puis y apporter des solutions.

La Ville peut aussi être appelée à porter assistance à une autre municipalité. Elle agit alors en fonction du mandat que celle-ci lui confie.

LES DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

Le Plan de sécurité civile

Le *Plan de sécurité civile* présente la structure générale de prévention, de préparation, d'intervention et de rétablissement liée à des situations d'exception. Il reflète une vision globale de la gestion proactive de la sécurité civile par la Ville et vise à fournir une réponse coordonnée et efficiente des ressources municipales ainsi que de partenaires aux besoins de la population sinistrée. Le *Plan de sécurité civile* est adopté par le conseil de la Ville. Il énonce les orientations stratégiques de la Ville de Québec et précise le modèle fonctionnel qui devrait normalement être utilisé, le cas échéant.

Le Manuel des opérations de la sécurité civile

Le *Manuel des opérations de la sécurité civile* constitue la mise en pratique du *Plan de sécurité civile*. On y précise notamment les procédures applicables dans les quatre dimensions de la sécurité civile. De portée opérationnelle, il est approuvé par le coordonnateur municipal de la sécurité civile.

Les autres documents afférents

Le *Plan de sécurité civile* et le *Manuel des opérations de la sécurité civile* sont complétés notamment par les documents suivants :

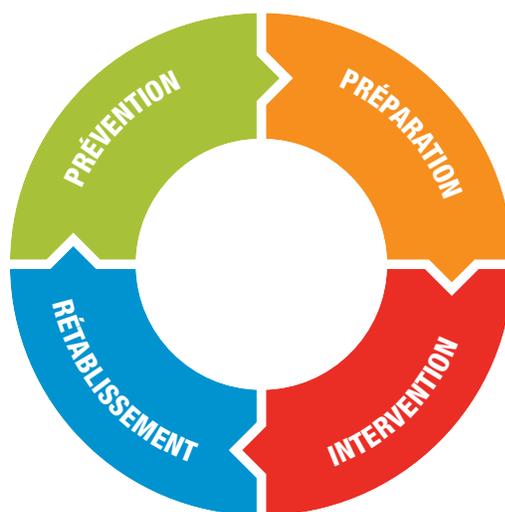
- les plans de mission;
- les manuels des opérations;
- les plans particuliers d'intervention;
- les plans de continuité des services municipaux;
- les plans de mesures d'urgence;
- les procédures d'intervention.

Voir « [Annexe 2 - Glossaire](#) » pour obtenir plus de précisions sur ces documents.

LES QUATRE DIMENSIONS DE LA SÉCURITÉ CIVILE

La sécurité civile possède quatre « dimensions » reconnues par le ministère de la Sécurité publique, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

[Figure 4 – Une approche intégrée des quatre dimensions de la sécurité civile]



LA PRÉVENTION en matière de sécurité civile est définie comme étant l'ensemble des mesures et des actions établies sur une base permanente afin d'éliminer les risques, de réduire les probabilités d'occurrence ou d'atténuer leurs effets potentiels. Voir la section « [Les rôles et les responsabilités](#) ».

LA PRÉPARATION en sécurité civile consiste en l'ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse de la communauté contre les sinistres. Cette préparation préalable vise à améliorer les capacités d'alerte, de mobilisation et de déploiement initial des ressources de la Ville ainsi que des parties prenantes à la gestion de la situation d'exception, que celle-ci soit potentielle ou avérée. La mise en œuvre de cette étape concerne l'ensemble des services et des arrondissements. Elle repose notamment sur l'efficacité des structures, la formation du personnel ainsi que la tenue d'exercices destinés à raffiner la préparation, à identifier les carences et à développer les bons réflexes. Voir la section « [Les rôles et les responsabilités](#) ».

L'INTERVENTION en sécurité civile comprend l'ensemble des mesures prises immédiatement avant, pendant ou immédiatement après un sinistre pour préserver la vie, assurer les besoins essentiels des personnes et sauvegarder les biens ainsi que l'environnement. Voir les sections « [La coordination globale et stratégique de l'intervention](#) » et « [Les rôles et les responsabilités](#) ».

LE RÉTABLISSEMENT en sécurité civile est constitué de l'ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'une situation d'exception pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques. Elle inclut notamment des mesures visant à assurer la continuité des services municipaux et à restaurer un nouvel équilibre au sein de la communauté. Par ailleurs, dans le cadre de l'intervention et selon l'ampleur de la situation d'exception, un plan de rétablissement est mis en place. Voir les sections « [Le plan de rétablissement](#) » et « [Les rôles et les responsabilités](#) ».

LA RÉSILIENCE

La résilience constitue le cœur du modèle de sécurité civile mis en place à la Ville de Québec, qui la définit comme suit : « la capacité individuelle et collective, planifiée et organisée, de faire face, de s'adapter, de surmonter les défis avec solidarité et de se remettre dans les meilleurs délais des conséquences d'une situation d'exception ». En raison de la diversité, de la complexité et de l'imprévisibilité des risques modernes, la Ville juge qu'il est impossible de se préparer contre toutes les crises potentielles ni de garantir aux citoyens une sécurité totale et continue. La recherche de la résilience devient dès lors l'objectif à atteindre.

Les situations d'exception pouvant survenir à tout moment et à tous les niveaux, le concept de la résilience sert à orienter la Ville dans ses choix dans toute sa démarche de sécurité civile. Ce sont les situations les moins prévisibles qui causent le plus de dommages matériels et de pertes de vies. La démarche de résilience vise plus particulièrement la prévention et la préparation à l'égard de ces situations imprévisibles.

À cet égard, l'Organisation municipale de la sécurité civile a mis en place un Conseil de la résilience, qui regroupe ses grands partenaires externes et des gestionnaires de risques afin d'identifier des enjeux et des priorités communs ainsi que des opportunités de maillage. Le Bureau de la sécurité civile coordonne les travaux de ce conseil.

En prévention

L'objectif de résilience en matière de prévention s'appuie sur un concept de responsabilités partagées et sur la mise en œuvre d'une stratégie de gestion intégrée des risques auxquels la Ville peut être confrontée.

En préparation

L'objectif primaire de résilience en regard de la préparation consiste à veiller à ce que chaque composante de la Ville applique un principe de capacité de relève, permettant par des mécanismes appropriés, des lieux alternatifs ou des chaînes de substituts, de bonifier la capacité de réponse initiale. L'objectif secondaire de résilience du volet « préparation » est de s'assurer que des activités de formation et des exercices renforcent les réflexes du personnel en vue d'optimiser sa rapidité de détection et ses capacités de mobilisation.

En intervention

L'objectif de résilience en matière d'intervention consiste à veiller à ce que les actions de l'Organisation municipale de la sécurité civile reposent de manière planifiée et organisée sur toutes les ressources de la Ville et de la communauté pour faire face à la situation d'exception, s'adapter à celle-ci et surmonter ses conséquences, dans une perspective d'efficacité et de solidarité.

En rétablissement

L'objectif de résilience en regard du rétablissement consiste à veiller à ce que la planification, les décisions et les actions de l'Organisation municipale de la sécurité civile mobilisent les ressources de la Ville et de la communauté dans une même but : éliminer ou atténuer les conséquences de la situation d'exception pour créer les conditions propices à la reprise d'une vie communautaire aussi normale que possible dans les circonstances, et ce, dans une perspective d'efficacité et de solidarité.

La résilience se manifeste aussi par des actions spécifiques prises par la Ville pour éviter une répétition de la situation d'exception et par l'intégration des leçons apprises collectivement lors d'une intervention.

LA FORMATION ET LES EXERCICES

La formation

Selon les besoins, le Bureau de la sécurité civile coordonne le développement des compétences en sécurité civile. Les missions et les arrondissements peuvent procéder à des activités de formation, en auquel cas le Bureau de la sécurité civile peut offrir son soutien. Ces formations visent à assurer l'acquisition, par tous les niveaux d'intervenants, des compétences requises en matière de sécurité civile et de gestion de situations d'exception.

Les exercices

Selon les besoins, le Bureau de la sécurité civile coordonne la réalisation d'exercices en sécurité civile, notamment en vue d'aider à planifier la réponse organisationnelle et interorganisationnelle. Les missions et les arrondissements peuvent également procéder à des exercices, en auquel cas le Bureau de la sécurité civile peut offrir son soutien. Ces exercices visent à améliorer l'état de préparation individuelle et collective en favorisant l'acquisition de connaissances et d'expériences pratiques. Ils peuvent inclure la participation de partenaires externes, pour obtenir un effet de levier additionnel.

LA VIGIE, L'ALERTE ET LA MOBILISATION

Une réponse efficace aux situations d'exception impose la mise en place de mécanismes de vigie, d'alerte et de mobilisation.

[Tableau 1 – La vigie, l'alerte et la mobilisation]

VIGIE	ALERTE	MOBILISATION
Observer Surveiller Détecter Anticiper Informier	Avertir Mettre en veille Alerter	Activer Impliquer Déployer

La vigie

La vigie consiste en l'observation des événements qui surviennent sur le territoire de la ville. Elle permet de mettre en œuvre rapidement le *Plan de sécurité civile*, en tout ou en partie. La vigie a pour rôle de détecter, de surveiller et d'anticiper l'évolution d'une situation ayant le potentiel de dégénérer en situation d'exception.

L'alerte

Le réseau d'alerte comprend l'ensemble des mesures permettant d'avertir toutes les instances internes et externes concernées qu'une situation d'exception est jugée comme potentielle, imminente ou avérée (voir « [Annexe 5 – Le réseau d'alerte interne](#) »).

Par ailleurs, chaque unité administrative a la responsabilité d'établir son réseau d'alerte, propre à son champ d'activité professionnelle ou territoriale, en l'arrimant à celui de la Ville. Lors d'une alerte, les arrondissements, services ou missions doivent se préparer à remplir leur mandat prévu au *Plan de sécurité civile* ou qui leur est spécifiquement attribué par le coordonnateur municipal de la sécurité civile. Ils modulent leurs actions d'alerte selon les circonstances de la situation d'exception et en fonction de ce qui est prévu dans leur propre plan de mission ou leur manuel des opérations.

Avertir les intervenants se fait selon la même logique, peu importe le niveau d'alerte. Le réseau d'alerte peut donc s'appliquer pour :

- la veille, lorsqu'un événement est détecté ou à la réception d'un rapport d'incident au sujet d'une situation d'exception potentielle;
- la préalerte, lorsque la situation d'exception peut se produire dans les 12 à 48 prochaines heures;
- l'alerte, lorsque la situation d'exception est imminente (dans les 12 prochaines heures ou moins) ou lorsqu'elle est avérée ou confirmée;
- la fin de l'alerte, lorsque le risque de concrétisation de la situation d'exception est jugé comme révolu, minime ou inexistant.

L'Organisation municipale de la sécurité civile n'est pas systématiquement alertée lors d'une situation d'urgence (par exemple, lors d'une intervention policière ou d'un incendie). Elle est alertée lorsque la situation d'urgence génère des conséquences qui rendent la situation exceptionnelle. Pour ce faire, la Ville s'est dotée d'un réseau d'alerte interne général. Celui-ci permet d'alerter et de mobiliser l'Organisation municipale de la sécurité civile, en complément et dans la suite logique du réseau d'alerte des premiers répondants. Des mesures spécifiques d'alerte peuvent aussi être prévues dans les plans particuliers d'intervention ou les plans de mesures d'urgence applicables.

La mobilisation

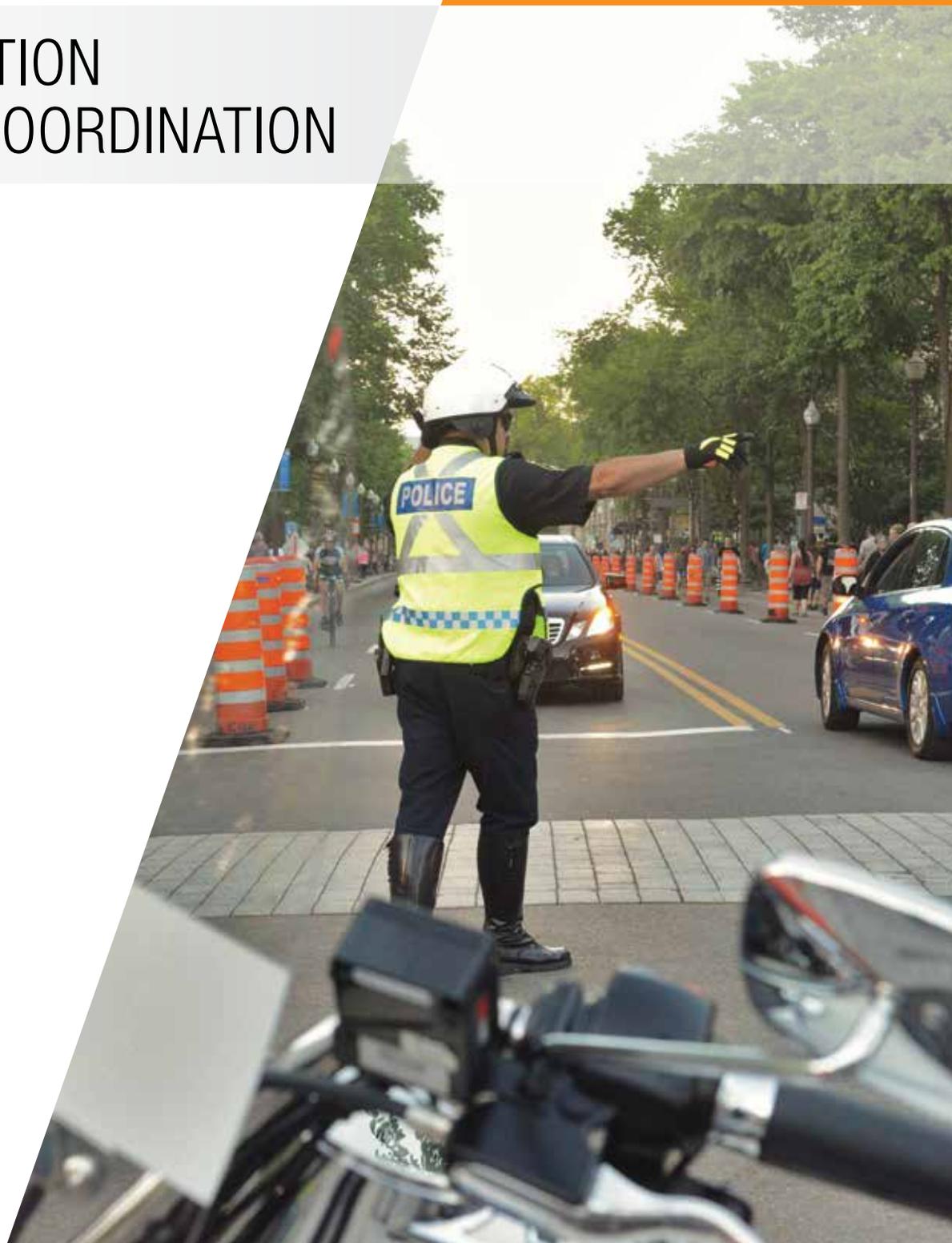
L'objectif de la mobilisation est d'assurer l'activation, l'implication et le déploiement des ressources municipales requises par la situation d'exception pour mettre en œuvre le *Plan de sécurité civile*, en partie ou en totalité.

Une fois alertés, les intervenants activent leur réponse :

- soit à partir du lieu où ils reçoivent l'alerte (d'où ils peuvent être appelés à faire des appels téléphoniques, par exemple);
- soit sur les lieux de l'événement ou dans le centre de coordination qui leur est assigné (où ils se préparent à entrer en action).

Au cours de l'intervention, la démobilisation est amorcée et autorisée par la personne qui assure sa coordination globale et stratégique (généralement le coordonnateur municipal de la sécurité civile ou le directeur d'arrondissement).

GESTION ET COORDINATION



LES GRANDS PRINCIPES DE GESTION D'UNE SITUATION D'EXCEPTION

- 1 La vie avant tout.** L'action de la Ville protège en priorité la vie et l'intégrité physique des personnes.
- 2 Contenir et résoudre la situation sont des impératifs.** La Ville assume son leadership dans la gestion de la situation d'exception.
- 3 Nous sommes les propriétaires de la gestion des conséquences sur notre population.** Même si la Ville n'est pas imputable de la gestion décisionnelle de la situation d'exception, elle est et agit comme « propriétaire » de la gestion et de l'atténuation des conséquences sur sa population (voir la section « [L'intervention en assistance externe](#) »).
- 4 Toutes les unités administratives de la Ville doivent collaborer.** Une fois une situation d'exception avérée, tous les services et les arrondissements de la Ville doivent collaborer à sa gestion selon les besoins et les priorités identifiés par la structure de gestion mise en place, sans égard aux conditions courantes ou aux activités régulières. L'action de tous doit être coordonnée. Le coordonnateur municipal de la sécurité civile est responsable de la gestion de la situation d'exception avérée.
- 5 La structure de gestion peut et doit s'adapter.** Au besoin, le coordonnateur municipal peut revoir la forme et la composition de la structure déployée.

LES INSTANCES ET LES CENTRES DÉCISIONNELS

En situation d'exception, une structure parallèle à la structure municipale normale est activée. Sa mise en place permet de dégager des ressources et d'isoler un événement des activités courantes. Cette structure temporaire peut ainsi agir rapidement afin de minimiser les impacts et d'accélérer le rétablissement.

Diverses instances peuvent être activées, selon l'amplitude et la gravité de la situation d'exception. Des centres décisionnels sont aménagés pour les accueillir en fonction de leurs besoins.

Le tableau ci-dessous, qui doit être adapté selon chaque situation d'exception, donne un exemple du partage des responsabilités entre les niveaux de coordination politique, stratégique, tactique et opérationnel.

[Tableau 2 – Les niveaux de coordination et d'anticipation]

	Niveau de coordination	Principales responsabilités	Anticipation	Portée	Responsables
Conseil de la Ville	Politique	Gestion décisionnelle		Ville	Président du conseil de la Ville
Comité exécutif	Politique	Gestion décisionnelle		Ville	Président du comité exécutif
Cellule de crise de la mairie (CCM)	Politique et stratégique	Gestion décisionnelle et des conséquences à long terme	72 h et plus	Ville	Maire de Québec
Centre de coordination de la sécurité civile (CCSC)	Stratégique et tactique	Gestion des conséquences à moyen et long termes	6 h et plus	Ville	Coordonnateur municipal de la sécurité civile
Centre opérationnel d'arrondissement (COA), en l'absence de CCSC	Stratégique et tactique	Gestion des conséquences à moyen et long termes	6 h et plus	Arrondissement	Directeur d'arrondissement
Centre opérationnel de mission (COM)	Tactique	Gestion des conséquences à court et moyen termes	3 h à 24 h	Mission	Chargé de mission
Centre opérationnel d'arrondissement (COA), avec CCSC ouvert	Tactique	Gestion des conséquences à court et moyen termes	3 h à 24 h	Arrondissement	Directeur d'arrondissement
Centre des opérations d'urgence sur le site (COUS)	Opérationnel	Gestion des conséquences à court terme	0 h à 3 h	Site	Coordonnateur de site
Poste de commandement (PC)	Opérationnel	Gestion des conséquences à court terme	0 h à 1 h	Site	Superviseur

Le conseil de la Ville

Le conseil de la Ville peut être appelé à déclarer l'état d'urgence local (voir la section « [La déclaration de l'état d'urgence local](#) »), à adopter la création d'un budget extraordinaire à même un fonds de prévoyance (voir la section « [Le budget extraordinaire](#) ») et à prendre acte d'un rapport du maire de Québec sur des dépenses extraordinaires (voir la section « [Les dépenses extraordinaires](#) »), selon l'ampleur de la situation. En situation d'exception, ses séances se tiennent à l'hôtel de ville ou en tout autre lieu pouvant les accueillir. Voir également la section « [Rôles et responsabilités du conseil de la Ville](#) ».

Le comité exécutif

Le comité exécutif peut notamment être appelé à identifier les orientations politiques en sécurité civile, à prendre acte d'un rapport du maire de Québec sur des dépenses extraordinaires, en vertu de la *Loi sur les cités et villes* (voir la section « [Les dépenses extraordinaires](#) »), et à valider les orientations prises par la Direction générale à l'égard de la continuité des services municipaux, à la demande de la cellule de crise de la mairie (voir la section « [La coordination de la continuité des services municipaux](#) »). En situation d'exception, ses séances se tiennent à l'hôtel de ville ou en tout autre lieu pouvant les accueillir. Voir également la section « [Rôles et responsabilités du comité exécutif](#) ».

La cellule de crise de la mairie

Lorsque le maire de Québec est informé d'une situation d'exception, avérée ou potentielle, il lui revient de décider des instances politiques qu'il souhaite ou qu'il doit solliciter afin de gérer les devoirs et les pouvoirs qui lui sont attribués. Parmi celles-ci, on retrouve la cellule de crise de la mairie. À la fois une instance et un centre décisionnel, la cellule de crise de la mairie, lorsqu'elle est activée, est au cœur de la prise de décisions de niveau politique.

Ses décisions peuvent également porter sur des enjeux stratégiques à grande retombée. Le maire de Québec peut notamment être appelé à déclarer l'état d'urgence local et à approuver des dépenses extraordinaires (voir les sections « [La déclaration de l'état d'urgence local](#) » et « [Les dépenses extraordinaires](#) »), selon l'ampleur de la situation. C'est à la cellule de crise de la mairie que le coordonnateur municipal de la sécurité civile rend compte. Voir également la section « [Rôles et responsabilités du maire de Québec et de la cellule de crise de la mairie](#) ».

Le centre de coordination de la sécurité civile

Le centre de coordination de la sécurité civile est l'endroit où se mobilise généralement l'Organisation municipale de la sécurité civile, sous la supervision du coordonnateur municipal de la sécurité civile. On y effectue essentiellement une gestion stratégique et tactique de la situation d'exception (à moyen et à long termes), en se concentrant notamment sur les fonctions suivantes :

- l'établissement des priorités;
- le relais de l'information utile à la prise de décision stratégique, tactique et opérationnelle;
- la coordination avec la cellule de crise de la mairie;
- la coordination avec les partenaires externes;
- la coordination de la communication publique;
- le soutien au centre des opérations d'urgence sur le site;
- l'arrimage des travaux des diverses missions et des arrondissements mobilisés;
- la coordination des opérations de sécurité civile externes au site et des activités d'anticipation et de mitigation des conséquences;
- l'identification et la concrétisation des mesures exceptionnelles requises;
- la planification du rétablissement.

Le centre de coordination de la sécurité civile constitue le lieu principal de réunion et de centralisation de l'information afin d'assurer la gestion optimale de la situation d'exception. Ce centre possède les outils et les infrastructures nécessaires à son bon fonctionnement. Un centre de coordination de la sécurité civile de relève est prévu pour servir si le lieu principal est sinistré ou encore pour gérer un deuxième événement distinct. L'aménagement et le bon fonctionnement du centre de coordination de la sécurité civile sont sous la responsabilité du Bureau de la sécurité civile. Voir les sections « [Rôles et responsabilités de l'Organisation municipale de la sécurité civile](#) », « [Rôles et responsabilités du coordonnateur municipal de la sécurité civile](#) » et « [Rôles et responsabilités du Bureau de la sécurité civile](#) ».

Le centre opérationnel de mission

Le centre opérationnel de mission (COM) constitue le lieu principal où l'unité administrative responsable d'une mission coordonne ses différentes activités. On y effectue essentiellement une gestion tactique (à court et à moyen termes) visant à contenir et à atténuer les conséquences de la situation d'exception. Les chargés de mission gèrent notamment la répartition des ressources disponibles en fonction des priorités établies. Chaque mission doit prévoir l'emplacement et l'efficacité de son centre opérationnel de mission ainsi que les outils et les infrastructures nécessaires à son bon fonctionnement. Un centre opérationnel de mission alternatif doit également être prévu dans l'éventualité où le centre opérationnel de mission ne pourrait être utilisé. Voir la section « [Rôles et responsabilités des missions](#) ».

Le centre opérationnel d'arrondissement

Le centre opérationnel d'arrondissement (COA) constitue le lieu principal où un arrondissement coordonne les différentes activités se déroulant sur son territoire, selon les directives du coordonnateur municipal de la sécurité civile ou du directeur d'arrondissement, le cas échéant. Selon le mode de fonctionnement retenu, on y effectue soit une gestion tactique (à court et à moyen termes), soit à la fois stratégique et tactique (à moyen et à long termes) visant à contenir et à atténuer les conséquences d'une situation d'exception. Les directeurs d'arrondissement gèrent notamment la répartition et le rendement des ressources disponibles en fonction des priorités établies.

Chaque arrondissement doit prévoir l'emplacement et l'efficacité de son centre opérationnel d'arrondissement ainsi que les outils et les infrastructures nécessaires à son bon fonctionnement. Un centre opérationnel d'arrondissement alternatif doit également être prévu dans l'éventualité où le centre opérationnel d'arrondissement ne pourrait être utilisé. Voir la section « [Rôles et responsabilités des arrondissements](#) ».

Le centre des opérations d'urgence sur le site

Le centre des opérations d'urgence sur le site (COUS) constitue le lieu où les responsables de différents postes de commandement œuvrant sur le terrain se regroupent afin d'harmoniser les actions opérationnelles sur le site d'un sinistre. Ils y échangent également de l'information avec le centre de coordination de la sécurité civile et, au besoin, avec le centre opérationnel d'arrondissement et les centres opérationnels de mission.

La coordination du centre des opérations d'urgence sur le site est déterminée en fonction de la nature de la situation d'exception en cours. Par exemple, un gestionnaire du Service des travaux publics peut être appelé à assumer cette fonction s'il s'agit d'un bris majeur sur une conduite d'eau potable. Ce peut aussi être un coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile, lors d'inondations, un officier du Service de protection contre l'incendie, en cas d'intervention en présence de matières dangereuses, ou du Service de police, s'il s'agit d'un acte criminel. Ce responsable est nommé « coordonnateur de site ». En fonction de l'évolution de la situation d'exception, la responsabilité de cette coordination peut basculer vers une autre entité.

Le centre des opérations d'urgence sur le site assure une gestion axée essentiellement sur le court terme et sur l'atténuation des conséquences immédiates. Voir les sections « [Rôles et responsabilités du coordonnateur de site](#) » et « [Rôles et responsabilités des coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile](#) ».

Le poste de commandement

Un poste de commandement peut être mis en place par une organisation qui intervient sur le terrain afin de diriger les actions de ses intervenants. Il est en lien direct avec le centre de gestion propre à son organisation. L'ampleur, l'étendue, la durée ou la nature du sinistre peuvent par ailleurs nécessiter la mise sur pied de plusieurs postes de commandement par une même organisation.

Les postes de commandement assurent une gestion axée essentiellement sur le court terme et sur l'atténuation des conséquences immédiates.

LA COORDINATION GLOBALE ET STRATÉGIQUE DE L'INTERVENTION

Lors d'une situation d'exception, la coordination globale et stratégique de l'intervention est généralement assurée au centre de coordination de la sécurité civile ou dans un centre opérationnel d'arrondissement, selon l'étendue et la gravité de la situation. La décision de confier la gestion stratégique de la situation d'exception à l'Organisation municipale de la sécurité civile, à un arrondissement ou à toute autre instance relève du coordonnateur municipal de la sécurité civile. Dans tous les cas, le coordonnateur municipal de la sécurité civile est responsable de la déclaration de la situation d'exception.

La coordination par l'Organisation municipale de la sécurité civile

Lorsque la situation d'exception touche plusieurs arrondissements ou encore que son amplitude, même très localisée, demande une mobilisation d'une grande partie de l'Organisation municipale de la sécurité civile :

- les arrondissements touchés par l'événement demeurent responsables des opérations en cours sur leur territoire au niveau tactique;
- le coordonnateur municipal de la sécurité civile dirige l'ensemble des opérations de la Ville;
- les chargés de mission coordonnent l'ensemble des activités relatives à leur mission;
- le Bureau de la sécurité civile assure un soutien administratif et logistique, notamment lorsque le centre de coordination de la sécurité civile est ouvert.

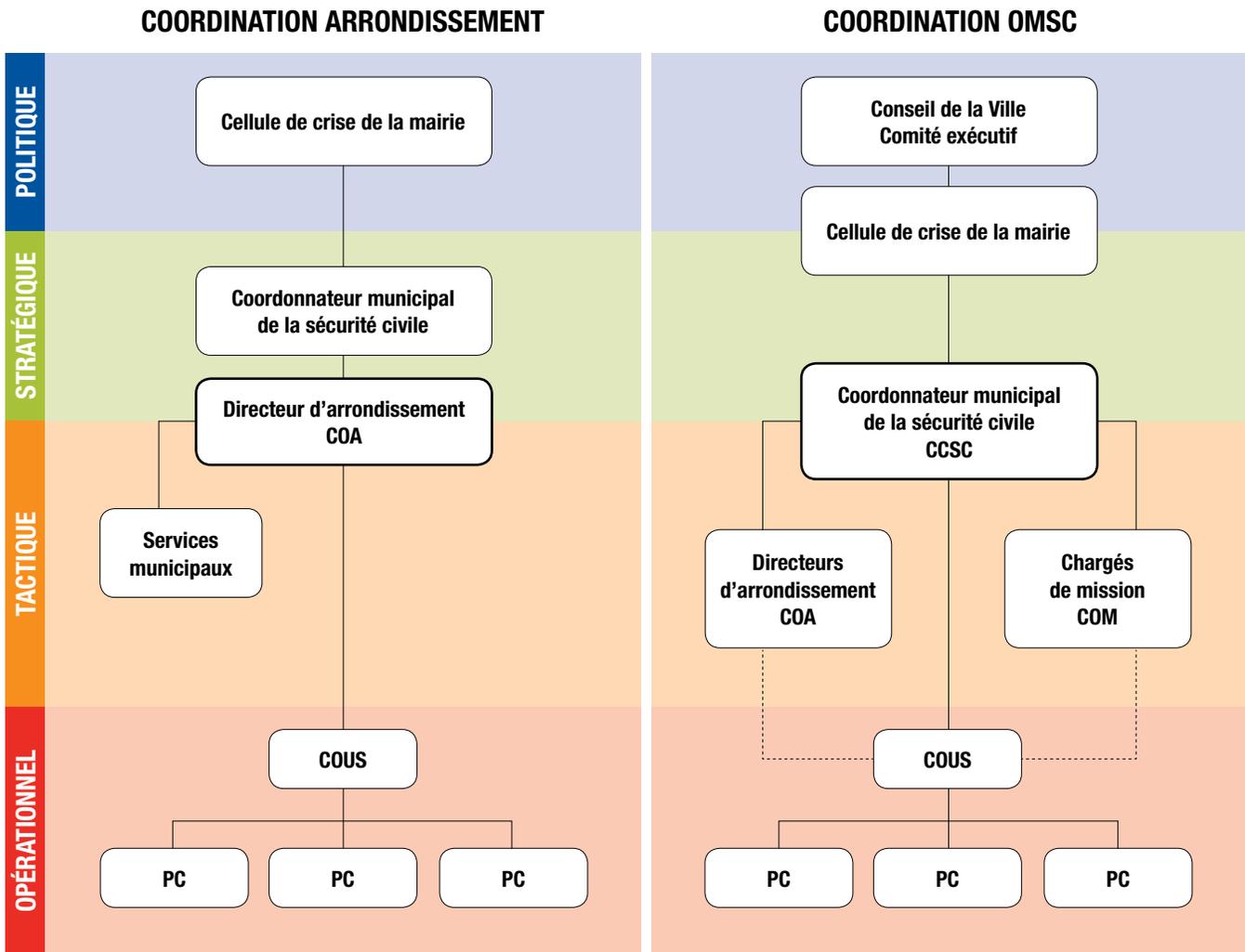
La coordination par un arrondissement

Lorsque la situation d'exception ne touche qu'un arrondissement ou encore que son amplitude ne demande pas la mobilisation d'une grande partie de l'Organisation municipale de la sécurité civile :

- la gestion de la situation d'exception est attribuée par le coordonnateur municipal de la sécurité civile à l'arrondissement touché;
- l'arrondissement est le maître d'œuvre des opérations sur son territoire;
- le directeur de l'arrondissement dirige l'ensemble des activités relatives à l'événement sur son territoire;
- le Bureau de la sécurité civile agit comme soutien-conseil en matière de coordination et de gestion de la situation d'exception, si requis;
- l'arrondissement peut recourir aux services des unités administratives de la Ville et des partenaires externes qu'elle juge appropriés;
- le directeur de l'arrondissement tient informé le coordonnateur municipal de la sécurité civile ainsi que son conseil d'arrondissement de la situation d'exception et de son suivi.

Si une décision ou les actions de l'arrondissement sont contraires à un ou à plusieurs des cinq principes de gestion cités à la section « [Les grands principes de gestion d'une situation d'exception](#) » ou si elles risquent de les mettre en péril, le coordonnateur municipal de la sécurité civile peut intervenir et prendre les actions ou les décisions qui s'imposent.

[Figure 5 – Les deux modes de coordination : par un arrondissement ou par l’OMSC]



- CCSC** : Centre de coordination de la sécurité civile
- COA** : Centre opérationnel d'arrondissement
- COM** : Centre opérationnel de mission
- COUS** : Centre des opérations d'urgence sur le site
- OMSC** : Organisation municipale de la sécurité civile
- PC** : Poste de commandement

LES MODES DE COORDINATION SPÉCIFIQUES

La coordination avec les élus

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile assure le suivi auprès de la cellule de crise de la mairie. À la demande de cette dernière, il peut également informer le comité exécutif ou le conseil de la Ville. Les directeurs d'arrondissement tiennent informé leur conseil d'arrondissement.

La coordination entre les entités décisionnelles

Toute information utile à une autre instance doit être relayée de manière structurée et dans les meilleurs délais afin de faciliter le travail du ou des décideurs, particulièrement lorsqu'elle présente un caractère urgent, qu'elle peut influencer la gestion de la situation ou qu'elle signale une amélioration ou une dégradation de celle-ci.

La coordination des activités externes au site

Diverses activités de sécurité civile ont lieu hors du périmètre d'un sinistre et en dehors des divers centres de coordination. Ces activités peuvent être de nature logistique ou liées aux services aux sinistrés ou encore à la mitigation de conséquences. Ces activités demandent à divers degrés de la coordination et des délégations d'autorité. Le Bureau de la sécurité civile coordonne ces activités.

La coordination avec les partenaires externes

La Ville assume son leadership et agit en décideur primaire, si elle est imputable, et comme collaborateur dynamique si la responsabilité légale revient à une autre autorité, comme le réseau de la santé, l'Administration portuaire de Québec, l'Aéroport de Québec ou le ministère des Transports. Même si la Ville n'est pas imputable de la gestion décisionnelle de la situation d'exception, elle est et agit comme « propriétaire » de la gestion et de l'atténuation des conséquences sur sa population.

Ces deux principes impliquent que l'Organisation municipale de la sécurité civile, en général, et le coordonnateur municipal de la sécurité civile, en particulier, mettent tout en œuvre pour s'associer avec le partenaire externe qui est légalement imputable de la gestion d'une situation d'exception ou dont l'assistance est requise pour minimiser les conséquences de celle-ci. Sans se délester de ses pouvoirs, de ses devoirs ni de son leadership, ni s'approprier ceux d'une autre entité, l'Organisation municipale de la sécurité civile veille à prendre les décisions requises pour maximiser la portée de ses partenariats tout en protégeant les intérêts des citoyens.

La coordination des activités d'anticipation

Gérer une situation d'exception, c'est aussi s'assurer que celle-ci n'ira pas en se dégradant par l'apport de nouveaux éléments ou par des « effets de domino », par exemple. La Ville inclut donc dans ses interventions un effort structuré pour anticiper les conséquences potentielles et identifier les actions à prendre afin de ralentir, d'entraver, d'atténuer ou d'empêcher la détérioration de la situation.

La Ville envisage ainsi les principaux scénarios pouvant avoir des impacts majeurs dans la gestion de la situation d'exception. En général, une équipe est formée et travaille en retrait de celle assurant la coordination de la gestion de la situation d'exception pour identifier les pires scénarios réalistes, leurs conséquences et les actions qui en découlent. Ces travaux s'effectuent sous la supervision du Bureau de la sécurité civile ou de l'arrondissement touché, qui effectuent ces tâches ou les délèguent à des missions ou à des services.

La coordination de la continuité des services municipaux

Lors d'une situation d'exception et dans la mesure du possible, la Ville applique les principes de continuité décisionnelle et opérationnelle. À cet égard, c'est la Direction générale (voir la section « [Rôles et responsabilités de la Direction générale](#) ») qui peut être chargée d'inventorier les impacts de la situation d'exception sur les services de la Ville et sur ses ressources (humaines, matérielles, immobilières et technologiques) et d'établir les priorités à l'égard de la continuité des services municipaux.

Au besoin, un des directeurs généraux adjoints est désigné par le directeur général pour agir comme agent de liaison avec le centre de coordination de la sécurité civile, afin de faciliter l'établissement des priorités et la répartition des ressources ainsi que d'optimiser leur déploiement.

Le directeur général fait rapport à la cellule de crise de la mairie (ou au comité exécutif si cette responsabilité lui est déléguée par la cellule de crise de la mairie) afin que des décisions soient prises advenant des conflits de priorités ou d'attribution des ressources.

Les plans de continuité des services municipaux constituent les documents de référence en ce domaine.

La coordination des communications

En situation d'exception, la Ville doit communiquer d'une seule voix : cohérente, constante et coordonnée.

La Mission des communications (ou le Service des communications, lorsqu'une situation d'exception est gérée par un arrondissement) doit veiller à coordonner les communications tant internes qu'externes. Elle doit cueillir, colliger et diffuser des messages tout en considérant les orientations fournies par la cellule de crise de la mairie ainsi que les priorités communicationnelles émanant soit du centre de coordination de la sécurité civile, soit du centre opérationnel d'arrondissement. La Mission des communications rassemble tous les porte-parole de la Ville et arrime son travail avec celui d'organisations externes.

La coordination de la documentation

Les décisions, les besoins, les ressources demandées et allouées, les données et les documents générés par les intervenants mobilisés dans la gestion d'une situation d'exception doivent être regroupés. À cette fin, un ensemble d'outils est mis à la disposition de l'organisation pour faciliter l'arrimage de toute l'information, notamment :

- des formulaires d'état de situation;
- des journaux opérationnels;
- un système de comptabilisation des dépenses dans des projets-tâches;
- des formulaires d'alerte;
- des formulaires de rétroaction.

Afin de pouvoir documenter convenablement la gestion des situations d'exception, toutes les unités administratives doivent tenir à jour un journal des opérations lorsqu'elles sont mobilisées en intervention.

LE PLAN DE RÉTABLISSEMENT

Le plan de rétablissement est développé par une équipe mandatée par le coordonnateur municipal de la sécurité civile ou par le responsable d'un centre opérationnel d'arrondissement. Cette activité débute au cours de l'intervention, lorsque les conséquences de la situation d'exception sont connues et mesurables. Cette équipe peut être formée de représentants de missions, de services ou d'arrondissements ainsi que de toutes autres ressources dont la présence et l'apport sont jugés utiles. Son mandat et le délai de réalisation de celui-ci sont au gré du coordonnateur municipal de la sécurité civile ou du directeur de l'arrondissement.

Le plan de rétablissement peut aborder notamment les points suivants :

- l'information à diffuser;
- la collecte des besoins et des préoccupations des citoyens;
- la gestion des débris et le nettoyage des lieux;
- la tenue d'enquêtes;
- la sécurisation ou l'accès au site ou aux secteurs évacués;
- le rétablissement des services municipaux;
- l'accès aux programmes gouvernementaux d'aide financière, tant pour la Ville que pour les citoyens;
- la réintégration des domiciles et des commerces;
- le déplacement de la population et des actifs de la Ville;
- la reconstruction ou la restauration des immeubles;
- la revitalisation environnementale;
- l'application des mesures d'hygiène nécessaires;
- les investissements municipaux et gouvernementaux et la vérification diligente associée;
- la gestion des rumeurs;
- le soutien psychosocial;
- les activités de rétroaction;
- la revitalisation de l'activité sociale et communautaire (écoles, services, transport en commun, etc.);
- les investissements du secteur privé;
- le retour du matériel loué ou emprunté;
- le maintien en poste ou la démobilisation de ressources humaines;
- la relance de l'activité économique;
- la tenue d'activités symboliques, commémoratives ou de recueillement;
- les poursuites et les recours possibles;
- la restauration des réseaux techniques urbains;
- la prévention et l'atténuation des risques de récurrence;
- le bilan des dommages;
- la reddition de compte.

L'identification et la mise en application des mesures de rétablissement appropriées à la situation d'exception et à ses conséquences doivent être séquencées et planifiées de manière à minimiser les délais entre la période d'intervention et celle du rétablissement. Les missions, services, arrondissements et partenaires externes dont l'expertise est requise par l'exécution de ces mesures doivent collaborer à cette étape. Le séquençage des mesures locales de rétablissement doit être approuvé par l'équipe mandatée, notamment pour éviter des écarts prononcés entre les arrondissements sinistrés.

Les conditions de succès à un rétablissement efficace et durable sont notamment :

- la clarté du leadership et l'établissement de priorités bien définies;
- la faisabilité du plan;
- la pondération du court et du long termes;
- l'utilisation optimale des ressources;
- l'adhésion publique aux grands objectifs du plan;
- la participation active des milieux économiques et sociocommunautaires;
- la minimisation des effets psychosociaux et du traumatisme collectif;
- le niveau d'attention apporté à l'accompagnement des personnes sinistrées, particulièrement les plus vulnérables;
- l'identification des mesures de prévention et d'atténuation des risques de récurrence de la situation d'exception.

LA GESTION BUDGÉTAIRE ET LES DÉPENSES

L'autorisation, la comptabilisation et la réclamation de dépenses

Lors d'une situation d'exception, les gestionnaires ont la même délégation du pouvoir de dépenser qu'en temps normal. La comptabilisation des dépenses dans des projets-tâches spécifiques permet le cumul des coûts des différents aspects de l'intervention.

Les différentes réclamations possibles, par exemple auprès du ministère de la Sécurité publique, sont effectuées à partir de cette compilation. Le Bureau de la sécurité civile soutient les arrondissements et les services dans ce processus de réclamation.

Le budget extraordinaire

Dans les premiers instants d'une situation d'exception, les fonds requis sont puisés dans les budgets de fonctionnement des unités administratives. Par la suite, l'instance responsable de la coordination globale et stratégique de l'intervention produit un sommaire décisionnel faisant état des coûts estimés, avec la collaboration du Service des finances. Par ce sommaire, elle peut également recommander au conseil de la Ville d'approprier une somme, à même un fonds de prévoyance, afin de couvrir les dépenses supplémentaires estimées et ainsi renflouer les budgets des unités administratives concernées.

Les dépenses extraordinaires

L'article 573.2 de la *Loi sur les cités et villes* prévoit que, dans un cas de force majeure de nature à mettre en danger la vie ou la santé de la population ou à détériorer sérieusement les équipements municipaux, le maire de Québec peut décréter toute dépense qu'il juge nécessaire et octroyer tout contrat nécessaire pour remédier à la situation. Dans ce cas, il doit faire un rapport motivé au conseil de la Ville dès la première assemblée qui suit. Cependant, si le comité exécutif siège avant la première séance du conseil de la Ville qui suit, le maire de Québec fait un rapport motivé au comité exécutif. Ce rapport est alors déposé au conseil de la Ville dès la première séance qui suit.

LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS



RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les citoyens, les entreprises et les organismes

Les citoyens, de même que les entreprises et les organismes, se situent au cœur de la démarche de sécurité civile de la Ville. C'est pour eux qu'elle agit en matière de prévention, de préparation, d'intervention et de rétablissement. Ils demeurent cependant les premiers responsables de leur sécurité et de celle de leurs proches. La Ville les incite à être prêts à faire face à une situation d'exception durant 120 heures (5 jours) avant l'arrivée des secours publics, en se basant sur les conclusions qu'elle tire des grandes catastrophes survenues en Amérique du Nord.

Le site web de la Ville contient une variété de conseils à leur intention.

En prévention

Les citoyens, les entreprises et les organismes contribuent au processus de gestion des risques notamment :

- en se renseignant sur les risques pouvant engendrer une situation d'exception dans leur milieu et en identifiant ceux pouvant les affecter plus particulièrement;
- en portant à l'attention de leur arrondissement les facteurs de risques qu'ils détectent dans leur milieu, particulièrement ceux provenant des usages qu'ils font de leurs biens;
- en posant des actions préventives en vue de ralentir, d'entraver, d'atténuer ou d'empêcher les situations d'exception et leurs conséquences dans leur milieu.

En préparation

Les citoyens contribuent au processus de préparation notamment :

- en préparant un plan familial d'urgence;
- en se dotant d'une trousse d'urgence familiale pouvant suffire à leurs besoins durant cinq jours;
- en s'abonnant aux services d'alerte offerts par la Ville et ses partenaires.

Les entreprises et les organismes contribuent au processus de préparation notamment :

- en rédigeant un plan de mesures d'urgence (voir la définition dans « [Annexe 2 – Glossaire](#) », sous « [Plan de mesures d'urgence \(PMU\)](#) »);
- en préparant un plan de continuité des affaires ou un plan de continuité des services (voir la définition applicable à la Ville dans « [Annexe 2 – Glossaire](#) », sous « [Plan de continuité des services municipaux](#) »);
- en incitant leur personnel ou leurs bénévoles à se doter d'une trousse d'urgence familiale;
- en s'abonnant aux services d'alerte offerts par la Ville et ses partenaires.

En intervention et en rétablissement

Les citoyens, les entreprises et les organismes peuvent appuyer les efforts de la Ville lors d'une intervention et du rétablissement notamment :

- en suivant les consignes diffusées par la Ville et ses partenaires;
- en faisant connaître leur situation à leurs proches, leur employeur, leur clientèle, leurs fournisseurs, etc., en privilégiant des moyens qui n'engorgent pas les réseaux de télécommunication;
- en s'informant à partir de sources sûres (ex. : Ville, gouvernements, médias reconnus, etc.);
- en s'inscrivant comme sinistrés auprès de la Ville;
- en portant assistance à leurs voisins, en s'assurant d'abord de leur propre sécurité.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'Organisation municipale de la sécurité civile

L'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) est constituée de 16 missions et des arrondissements. Lorsqu'elle est mobilisée, l'OMSC agit comme une structure parallèle à celle de la Ville. Chaque mission est créée et développée afin de répondre à des besoins spécifiques pouvant apparaître lors d'une situation d'exception.

En prévention

L'Organisation municipale de la sécurité civile contribue au processus de gestion des risques notamment :

- en réalisant les actions requises par le processus de gestion des risques;
- en recevant du Bureau de la sécurité civile une appréciation des risques de situations d'exception et, le cas échéant, des plans de mitigation;
- en appliquant les plans et les actions convenus.

En préparation

L'Organisation municipale de la sécurité civile contribue au processus de préparation notamment :

- en réalisant les actions requises par le processus de préparation;
- en recevant du Bureau de la sécurité civile une appréciation du degré de préparation de l'organisation, en l'analysant et en apportant les actions d'amélioration afférentes;
- en appliquant les plans et les actions convenus.

En intervention et en rétablissement

En situation d'exception et lors du rétablissement, l'Organisation municipale de la sécurité civile est mobilisée pour la gestion de l'événement, selon les besoins requis. Elle peut également être mobilisée à la demande de l'Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ) ou de l'Organisation régionale de la sécurité civile (ORSC). De son côté, elle peut demander l'assistance de l'OSCQ et de l'ORSC, par l'entremise du coordonnateur municipal de la sécurité civile (voir « [Figure 1 – Une responsabilité partagée](#) »).

Le conseil de la Ville

En prévention

Le conseil de la Ville contribue au processus de gestion des risques notamment :

- en portant à l'attention des arrondissements les situations susceptibles d'engendrer une situation d'exception;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification lors de la prise de décisions.

En préparation

Le conseil de la Ville contribue au processus de préparation notamment :

- en votant les crédits nécessaires à la bonne gestion de la sécurité civile;
- en se prononçant sur les rapports portant sur la sécurité civile que lui soumet le comité exécutif;
- en participant à des activités de formation et à des exercices.

En intervention et en rétablissement

Selon l'ampleur de la situation d'exception, le conseil de la Ville peut notamment être appelé :

- à se réunir en séance ordinaire ou extraordinaire, suivant ses procédures normales en de tels cas ou, aux fins de la déclaration de l'état d'urgence local, selon des dispositions particulières prévues dans la *Loi sur la sécurité civile* (voir la section « [La déclaration de l'état d'urgence local](#) »);
- à adopter la création d'un budget extraordinaire à même un fonds de prévoyance (voir la section « [Le budget extraordinaire](#) »);
- à prendre acte d'un rapport du maire de Québec sur des dépenses extraordinaires, en vertu de la *Loi sur les cités et villes* (voir la section « [Les dépenses extraordinaire](#) »).

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités des membres du conseil de la Ville dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également les sections « [Rôles et responsabilités du comité exécutif](#) », « [Rôles et responsabilités du maire de Québec et de la cellule de crise de la mairie](#) » et « [Rôles et responsabilités des conseils d'arrondissement](#) ».

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le comité exécutif

En prévention

Le comité exécutif contribue au processus de gestion des risques notamment :

- en portant à l'attention des arrondissements les situations susceptibles d'engendrer une situation d'exception;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification lors de la prise de décisions.

En préparation

Le comité exécutif contribue au processus de préparation notamment :

- en proposant au conseil de la Ville l'attribution des crédits nécessaires à la bonne gestion de la sécurité civile;
- en transmettant au conseil de la Ville les recommandations appropriées portant sur la sécurité civile;
- en adjugeant des contrats et en approuvant des dépenses;
- en participant à des activités de formation et à des exercices.

En intervention et en rétablissement

Selon l'ampleur de la situation d'exception, le comité exécutif peut notamment être appelé :

- à se réunir en séance ordinaire ou extraordinaire suivant ses procédures normales en de tels cas;
- à prendre acte d'un rapport du maire de Québec sur des dépenses extraordinaires, en vertu de la *Loi sur les cités et villes* (voir la section « [Les dépenses extraordinaires](#) »);
- à valider les orientations prises par la Direction générale à l'égard de la continuité des services municipaux (voir la section « [La coordination de la continuité des services municipaux](#) »), à la demande de la cellule de crise de la mairie (généralement, le vice-président du comité exécutif qui n'est pas mobilisé par la cellule de crise de la Mairie dirige le travail du comité exécutif);
- à appuyer la cellule de crise de la mairie en identifiant les grandes orientations politiques et stratégiques à considérer.

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités des membres du comité exécutif dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également les sections « [Rôles et responsabilités du conseil de la Ville](#) », « [Rôles et responsabilités du maire de Québec et de la cellule de crise de la mairie](#) » et « [Rôles et responsabilités des conseils d'arrondissement](#) ».

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le maire de Québec et la cellule de crise de la mairie

Le maire de Québec représente l'autorité responsable de la gestion de la situation d'exception. Il préside la cellule de crise de la mairie. Celle-ci est généralement composée d'un des vice-présidents du comité exécutif désigné par le maire de Québec, de l' élu responsable des dossiers de la sécurité publique et du directeur général de la Ville. Au besoin, des experts ou toute autre personne peuvent être sollicités.

En prévention

Le maire de Québec contribue au processus de gestion des risques notamment :

- en portant à l'attention du coordonnateur municipal de la sécurité civile les situations susceptibles d'engendrer une situation d'exception;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification lors de la prise de décisions.

En préparation

Le maire de Québec contribue au processus de préparation notamment :

- par sa charge de membre du conseil de la Ville et de président du comité exécutif (voir les sections « [Rôles et responsabilités du conseil de la Ville](#) » et « [Rôles et responsabilités du comité exécutif](#) »);
- en assurant des liens avec les autorités gouvernementales;
- en partageant sa vision de la sécurité civile avec le coordonnateur municipal de la sécurité civile;
- en s'assurant que les outils nécessaires à la mise en place et au bon fonctionnement de la cellule de crise de la mairie sont créés et mis à jour;
- en proposant et en participant à des activités de formation et à des exercices à l'intention des personnes susceptibles de contribuer aux travaux de la cellule de crise de la mairie;
- en assurant son état de préparation personnel;
- en agissant comme porte-parole afin de sensibiliser la population à la résilience.

En intervention et en rétablissement

Selon l'ampleur de la situation d'exception, le maire de Québec ou la cellule de crise de la mairie peuvent notamment être appelés :

- à confirmer le statut de la situation d'exception (potentielle ou avérée) et l'évaluation initiale de son niveau critique;
- à s'assurer que la structure de coordination est activée et mobilisée adéquatement;
- à déterminer la mobilisation politique requise, à décider si une cellule de crise doit être constituée et, le cas échéant, à déterminer sa configuration;
- à mobiliser et à réunir les membres sélectionnés de sa cellule de crise;
- à valider auprès du coordonnateur municipal de la sécurité civile les priorités décisionnelles en cours d'application, en ce qui a trait notamment à la préservation des vies, des biens, de l'environnement et du patrimoine, à la continuité décisionnelle, à la déclaration de l'état d'urgence local (voir la section « [La déclaration de l'état d'urgence local](#) »), à la coordination des ressources municipales, à la communication publique, à la gestion de l'information, à la gestion des conséquences, à la résolution de la situation, au rétablissement des activités, aux relations avec la collectivité, à la coordination avec le gouvernement ainsi qu'à l'administration et à la logistique;

- à déclarer l'état d'urgence local pour une période maximale de 48 heures (voir la section « [La déclaration de l'état d'urgence local](#) ») et à autoriser des dépenses extraordinaires (voir la section « [Les dépenses extraordinaires](#) »);
- à valider les orientations prises par la Direction générale à l'égard de la continuité des services municipaux ou à déléguer cette responsabilité au comité exécutif;
- à considérer les conséquences à long terme (72 heures et plus) de la situation d'exception et à déterminer les priorités stratégiques conséquentes;
- à agir comme porte-parole.

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités du maire de Québec et de la cellule de crise de la mairie dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également les sections « [Rôles et responsabilités du conseil de la Ville](#) », « [Rôles et responsabilités du comité exécutif](#) », « [Rôles et responsabilités des conseils d'arrondissement](#) » et « [Rôles et responsabilités de la Direction générale](#) ».

Les conseils d'arrondissement

En prévention

Les membres des conseils d'arrondissement contribuent au processus de gestion des risques notamment :

- en portant à l'attention du directeur de leur arrondissement les situations susceptibles d'engendrer une situation d'exception;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification lors de la prise de décisions.

En préparation

Les membres des conseils d'arrondissement contribuent au processus de préparation notamment :

- par leur charge de membre du conseil de la Ville et, le cas échéant, de membre du comité exécutif (voir les sections « [Rôles et responsabilités du conseil de la Ville](#) » et « [Rôles et responsabilités du comité exécutif](#) »);
- en s'assurant que les outils nécessaires à la mise en place et au bon fonctionnement de leur centre opérationnel d'arrondissement sont créés et mis à jour;
- en proposant ou en participant à des activités de formation et à des exercices;
- en assurant leur état de préparation personnel.

En intervention et en rétablissement

Selon l'ampleur de la situation, les membres des conseils d'arrondissement peuvent notamment être appelés :

- à échanger de l'information avec leur directeur d'arrondissement;
- à soutenir les actions de l'arrondissement;
- à appuyer la mobilisation du milieu communautaire;
- à assurer la représentation politique des intérêts et des besoins des sinistrés auprès des instances politiques mobilisées;
- à participer à des séances publiques d'information avec les citoyens, à la demande de la cellule de crise de la mairie;
- à appuyer la cellule de crise de la mairie ou le comité exécutif, à leur demande.

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités des membres des conseils d'arrondissement dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également les sections « [Rôles et responsabilités du conseil de la Ville](#) » et « [Rôles et responsabilités du comité exécutif](#) ».

La Direction générale

En prévention

Les membres de la Direction générale contribuent au processus de gestion des risques notamment en assurant la coordination des actions visant à faire de la résilience un élément permanent de planification, dans un esprit de développement de la sécurité urbaine.

En préparation

Les membres de la Direction générale contribuent au processus de préparation notamment :

- en s'assurant que les outils nécessaires à leur travail en situation d'exception sont créés et mis à jour;
- en proposant ou en participant à des activités de formation et à des exercices;
- en assurant leur état de préparation personnel.

En intervention et en rétablissement

Selon l'ampleur de la situation, les membres de la Direction générale peuvent notamment être appelés :

- à inventorier les impacts de la situation d'exception sur les services de la Ville et sur ses ressources humaines, matérielles, immobilières et technologiques;
- à établir les priorités à l'égard de la continuité des services municipaux (voir la section « [La coordination de la continuité des services municipaux](#) »).

Au besoin, un des directeurs généraux adjoints est désigné par le directeur général pour agir comme agent de liaison avec le centre de coordination de la sécurité civile, afin de faciliter l'établissement des priorités, de faciliter la répartition des ressources et d'optimiser leur déploiement.

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile

En prévention

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile contribue au processus de gestion des risques notamment :

- en assumant la responsabilité de l'ensemble de la démarche municipale de prévention;
- en s'assurant de la collaboration de tous les services municipaux et des arrondissements à cet effort de prévention.

En préparation

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile contribue au processus de préparation notamment :

- en assumant la responsabilité de l'ensemble de la démarche municipale de préparation;
- en s'assurant de la collaboration de tous les services municipaux et des arrondissements à cet effort de préparation et de gestion des risques;
- en proposant ou en participant à des activités de formation et des exercices;
- en assurant son état de préparation personnel.

En intervention

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile, lors d'une intervention :

- décrète la situation d'exception;
- autorise la mobilisation, en tout ou en partie, de l'Organisation municipale de la sécurité civile;
- valide et modifie au besoin la structure de gestion déployée afin qu'elle réponde adéquatement aux besoins générés par la situation d'exception;
- pilote la structure de gestion mise en place lorsque la coordination globale et stratégique relève de l'Organisation municipale de la sécurité civile;
- établit les impératifs et les objectifs à partir des balises établies par la cellule de crise de la mairie;
- gère la situation et ses conséquences et met tout en œuvre pour accélérer le rétablissement;
- recommande à la cellule de crise de la mairie toutes les mesures à prendre qui excèdent son pouvoir, notamment la déclaration de l'état d'urgence local.

Lors d'une **situation d'exception potentielle**, le coordonnateur municipal de la sécurité civile peut demander au Bureau de la sécurité civile, à un arrondissement, à d'autres unités administratives ou à des partenaires externes de réaliser des actions de prévention, de coordination ou d'intervention afin de ralentir, d'entraver, d'atténuer ou d'empêcher une dégradation de la situation, selon un mandat et des objectifs qu'il définit.

Lors d'une **situation d'exception avérée**, le coordonnateur municipal de la sécurité civile peut mobiliser et déployer toutes les ressources humaines et matérielles de la Ville selon les affectations et les mandats qui lui semblent appropriés, afin de protéger la vie, la santé ou l'intégrité des personnes, de leurs biens et de leurs propriétés, l'environnement et la paix publique.

Toute mesure exceptionnelle nécessaire à une gestion efficace de la situation d'exception doit être soumise au maire de Québec par le coordonnateur municipal de la sécurité civile si elle outrepassé l'autorité qui lui est déléguée par le *Plan de sécurité civile*.

Le coordonnateur municipal de la sécurité civile établit ses priorités à partir des grands principes de gestion des situations d'exception (voir la section « [Les grands principes de gestion d'une situation d'exception](#) »).

En rétablissement

Selon l'ampleur de la situation d'exception, le coordonnateur municipal de la sécurité civile, une fois les conséquences directes et indirectes de la situation d'exception bien mesurées, confie à une équipe la tâche d'amorcer la planification du rétablissement.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les missions

En prévention

Les missions contribuent au processus de gestion des risques notamment :

- en repérant l'information relative à des risques émergents ou à des situations potentielles, en la regroupant et en la transmettant au Bureau de la sécurité civile;
- en effectuant les recherches et les analyses requises;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification.

En préparation

Les directeurs dont l'unité administrative assume une charge de mission contribuent au processus de préparation notamment :

- en dotant leur unité administrative d'un plan de mission et d'outils internes régulièrement mis à jour afin de faciliter la vigie, l'alerte et la mobilisation de la mission;
- en s'assurant de l'état de préparation personnel des membres de leur mission.

Chaque mission est « propriétaire » de son plan de mission, qu'il doit faire approuver par le Bureau de la sécurité civile, selon des modalités qui y sont spécifiées. Elle en assure la mise à jour et la diffusion. De plus, elle transmet au Bureau de la sécurité civile une copie des pages modifiées de son plan.

Les plans de mission sont conçus à partir d'un gabarit déterminé par le Bureau de la sécurité civile. Ils décrivent les orientations, les procédures et les mécanismes relatifs aux activités de la mission à l'égard des quatre dimensions de la sécurité civile. Leur fréquence minimale de mise à jour est bisannuelle.

Chaque mission est appelée à participer ou à tenir des activités de formation et des exercices.

En intervention et en rétablissement

En situation d'exception et lors du rétablissement, chaque chargé de mission :

- veille à l'ouverture et au bon fonctionnement du journal opérationnel de la mission;
- coordonne les différentes activités décrites dans son plan de mission;
- partage toute l'information requise pour faciliter la coordination d'activités de mitigation et de résolution de la situation d'exception, en fonction des procédures applicables.

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités des directeurs dont l'unité administrative assume une charge de mission, dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également la section « [Rôles et responsabilités des services](#) ».

Les arrondissements

En prévention

Les arrondissements contribuent au processus de gestion des risques notamment :

- en repérant l'information relative à des risques émergents ou à des situations potentielles, en la regroupant et en la transmettant au Bureau de la sécurité civile;
- en effectuant les recherches et les analyses requises;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification.

En préparation

Les directeurs d'arrondissement contribuent au processus de préparation notamment :

- en dotant leur unité administrative d'un manuel des opérations et d'outils internes régulièrement mis à jour afin de faciliter la vigie, l'alerte et la mobilisation de l'arrondissement;
- en veillant à ce que leur arrondissement dispose d'un plan de continuité des services municipaux;
- en assurant un soutien aux membres de leur conseil d'arrondissement, notamment par un transfert de connaissances en sécurité civile;
- en s'assurant de l'état de préparation personnel des membres de leur arrondissement.

Chaque arrondissement est « propriétaire » de son manuel des opérations, qu'il doit faire approuver par le Bureau de la sécurité civile, selon des modalités qui y sont spécifiées. Il en assure la mise à jour et la diffusion. De plus, il transmet au Bureau de la sécurité civile une copie des pages modifiées de son manuel.

Les manuels des opérations des arrondissements sont conçus à partir d'un gabarit déterminé par le Bureau de la sécurité civile. Ils décrivent les orientations, les procédures et les mécanismes relatifs aux activités de l'arrondissement à l'égard des quatre dimensions de la sécurité civile. Leur fréquence minimale de mise à jour est bisannuelle.

Chaque arrondissement est appelé à participer ou à tenir des activités de formation et des exercices.

En intervention et en rétablissement

Le directeur d'arrondissement où survient une situation d'exception :

- veille à l'ouverture et au bon fonctionnement du journal opérationnel de l'arrondissement;
- coordonne l'ensemble des activités d'anticipation et de mitigation des conséquences liées à son arrondissement;
- travaille à minimiser les conséquences directes de la situation d'exception dans son arrondissement;
- assure la collaboration des ressources humaines et matérielles placées sous sa responsabilité aux interventions requises et échange de l'information avec le coordonnateur municipal de la sécurité civile;
- assure les échanges d'information avec les élus de son arrondissement.

Lorsque la gestion globale et stratégique d'une situation d'exception relève de sa responsabilité, le directeur d'arrondissement doit établir les priorités d'intervention en appuyant ses décisions sur les grands principes de gestion des situations d'exception (voir la section « [Les grands principes de gestion d'une situation d'exception](#) »). Lorsque la gestion d'une situation d'exception relève de l'Organisation municipale de la sécurité civile, le directeur d'arrondissement doit arrimer ses priorités d'intervention avec celles émanant du centre de coordination de la sécurité civile.

Les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile

Les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile supervisent, coordonnent, dirigent et contrôlent les activités requises à la mise en œuvre des quatre dimensions de la sécurité civile dans leur arrondissement ou, en soutien, à l'extérieur de celui-ci.

En prévention

Les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile contribuent au processus de gestion des risques notamment :

- en concevant, en appliquant et en diffusant les mesures et les actions visant à éliminer les risques ou à réduire les probabilités d'occurrence d'un sinistre;
- en s'arrimant avec le Bureau de la sécurité civile et d'autres unités administratives dans l'élaboration des processus de gestion des risques afin de recueillir l'information pertinente, de participer aux recherches ainsi qu'aux analyses requises et de collaborer à divers travaux sur la gestion des risques;
- en détectant les situations présentant des risques potentiels, en identifiant les facteurs d'atténuation et en les mettant en application.

En préparation

Les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile contribuent au processus de préparation notamment :

- en concevant, en rédigeant et en tenant à jour les plans et la documentation nécessaires à l'organisation et à la mise en œuvre d'activités de préparation en vue de structurer la réponse en arrondissement;
- en assurant la diffusion du *Plan de sécurité civile* à l'interne et aux organismes concernés;
- en collaborant à la préparation et à la réalisation de divers exercices et activités de sensibilisation ou de formation et en y participant;
- en assurant un soutien, le cas échéant, au personnel de leur arrondissement;

- en effectuant les mises à jour et les contrôles des plans reliés à leur arrondissement;
- en assurant leur état de préparation personnel.

En intervention

Lors d'une intervention, les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile peuvent notamment être appelés :

- à agir à titre de coordonnateurs de site si l'arrondissement est l'entité la plus sollicitée en fonction de la situation d'exception en cours (ex. : inondations) ou à la suite de la bascule de cette responsabilité selon l'évolution de la situation d'exception (voir les sections « [Le centre des opérations d'urgence sur le site](#) » et « [Rôles et responsabilités du coordonnateur de site](#) »);
- à assurer la mise en place et le bon fonctionnement du centre des opérations d'urgence sur le site ou à collaborer à son installation, en fonction du rôle qui lui est dévolu pendant la situation d'exception;
- à évaluer la situation, à mobiliser les ressources humaines et matérielles requises et à assister les intervenants de première ligne en vue d'obtenir les ressources nécessaires à la gestion de l'intervention;
- à participer à des rencontres d'information ou de mise à niveau, à assurer la circulation de l'information notamment entre la zone d'intervention, le centre opérationnel d'arrondissement et le centre de coordination de la sécurité civile.

En rétablissement

Lors du rétablissement, selon le niveau d'implication de leur arrondissement, les coordonnateurs d'arrondissement en sécurité civile peuvent notamment être appelés :

- à coordonner la préparation du plan de rétablissement;
- à coordonner et à mesurer la progression des travaux de l'arrondissement, des services et des parties prenantes externes associées aux travaux;
- à superviser le cumul, la synchronisation et la mise en sécurité de tous les documents officiels liés à la situation d'exception, incluant les journaux opérationnels;
- à préparer l'évaluation de performance de l'arrondissement et de ses partenaires et de la soumettre au coordonnateur municipal de la sécurité civile;
- à coordonner la préparation de la participation de la Ville aux enquêtes officielles subséquentes;
- à s'assurer de la tenue d'activités de rétroaction complètes, avec la collaboration des unités administratives concernées;
- à transmettre une copie du rapport final de rétroaction aux unités administratives concernées;
- à recommander à leur directeur d'arrondissement ou au coordonnateur municipal de la sécurité civile de décréter la fin officielle du rétablissement et la fermeture du journal opérationnel de rétablissement.

Le coordonnateur de site

Le coordonnateur de site est chargé de coordonner les activités du centre des opérations d'urgence sur le site (COUS). Il est le responsable primaire de la gestion de la situation d'exception.

L'essence du mandat du coordonnateur de site est d'assurer la coordination des organisations actives dans le périmètre d'intervention en regard des activités de neutralisation de la menace, de mitigation des conséquences directes de la situation d'exception et de facilitation du rétablissement (voir « [Figure 5 – Les deux modes de coordination : par un arrondissement ou par l'OMSC](#) »).

En prévention et en préparation

Les personnes susceptibles d'assumer le rôle de coordonnateur de site contribuent au processus de gestion des risques et de préparation notamment :

- en repérant l'information relative à des risques émergents ou à des situations potentielles, en la regroupant et en la transmettant au Bureau de la sécurité civile;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification;
- en assurant leur état de préparation personnel.

En intervention et en rétablissement

En situation d'exception et lors du rétablissement, les coordonnateurs de site :

- s'assurent de la cohérence des actions devant être mises en œuvre;
- favorisent la circulation de l'information pertinente auprès des intervenants et auprès de divers centres décisionnels, comme le centre de coordination de la sécurité civile, le centre opérationnel d'arrondissement et les centres opérationnels de mission.

La charge de coordonnateur de site est assurée par l'unité administrative la plus sollicitée par sa mission première, en fonction de la situation d'exception en cours et de son évolution. Elle peut ainsi basculer d'une unité administrative à l'autre au cours d'une intervention et de son rétablissement.

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Les services

Tous les services, autant ceux chargés d'une mission que ceux appelés à mettre leur expertise à profit ou ceux intégrés dans une mission dont ils n'ont pas la responsabilité première, soutiennent l'Organisation municipale de la sécurité civile dans les quatre dimensions de la sécurité civile.

En prévention et en préparation

Les directeurs de service (et autres unités administratives apparentées) contribuent au processus de gestion des risques et de préparation notamment :

- en repérant l'information relative à des risques émergents ou à des situations potentielles, en la regroupant et en la transmettant au Bureau de la sécurité civile;
- en effectuant les recherches et les analyses requises;
- en considérant la résilience comme élément permanent de planification;
- en s'assurant que leur unité administrative dispose d'un plan de continuité des services municipaux;
- en s'assurant de l'état de préparation personnel des membres de leur unité administrative.

En intervention et en rétablissement

En situation d'exception et lors du rétablissement, les directeurs de service (et autres unités administratives apparentées) peuvent notamment être appelés :

- à assurer la collaboration des ressources humaines et matérielles placées sous leur responsabilité aux interventions requises par un arrondissement ou une mission;
- à échanger de l'information avec ces derniers.

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités des directeurs dont l'unité administrative assume une charge de mission, dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également la section « [Rôles et responsabilités des missions](#) ».

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le Bureau de la sécurité civile

Le Bureau de la sécurité civile assure la coordination de la démarche de sécurité civile à la Ville de Québec, notamment en assumant une fonction de soutien-conseil.

Ce bureau relève directement de la Direction générale adjointe à la sécurité publique et rend compte à celle-ci, à la fois pour le suivi de ses activités courantes ainsi que pour la détermination de ses objectifs annuels et l'évaluation de leur atteinte.

En prévention

À l'égard de la prévention, le Bureau de la sécurité civile est notamment responsable de coordonner le processus visant à établir et à maintenir un inventaire des risques.

Ce processus inclut la recherche, la collecte et la circulation de l'information entre les différentes parties concernées, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation municipale.

En préparation

En matière de préparation, le Bureau de la sécurité civile est notamment responsable :

- de l'adéquation des moyens dans les arrondissements et du suivi de leur niveau de préparation;
- du soutien aux missions et aux arrondissements;
- de la fonctionnalité du processus de vigie, d'alerte et de mobilisation;
- de la coordination de la formation et des exercices.

En intervention

Lors d'une intervention placée sous la responsabilité de l'Organisation municipale de la sécurité civile, le Bureau de la sécurité civile peut notamment être appelé :

- à conseiller le coordonnateur municipal de la sécurité civile ou à le remplacer, à sa demande;
- à assurer l'ouverture, le fonctionnement et la logistique du centre de coordination de la sécurité civile;
- à colliger et à gérer l'information d'ordre stratégique ou tactique relative aux interventions;
- à planifier le rétablissement;

- à identifier et à analyser les pires scénarios réalistes propres à un événement (voir la section « [La coordination des activités d'anticipation](#) »);
- à assurer le lien avec le Service des affaires juridiques pour obtenir ses conseils à l'endroit de l'Organisation municipale de la sécurité civile et en vue de l'administration du processus de réclamations de la Ville;
- à assurer le lien avec le Service des finances afin d'établir les paramètres budgétaires et comptables relatifs à la gestion de la situation d'exception;
- à collaborer à la mise en œuvre du programme d'aide financière du ministère de la Sécurité publique;
- à assurer le lien avec le Service de la gestion des équipements motorisés afin d'assurer la disponibilité d'une flotte de véhicules répondant aux besoins créés par la situation d'exception.

Lors d'une intervention placée sous la responsabilité d'un arrondissement, le Bureau de la sécurité civile peut notamment être responsable du soutien au directeur d'arrondissement.

En rétablissement

Durant le rétablissement, lorsque la situation d'exception est gérée par l'Organisation municipale de la sécurité civile, le Bureau de la sécurité civile peut être appelé :

- à coordonner et à mesurer la progression des travaux des missions, des arrondissements, des services et des parties prenantes externes associées aux travaux;

- à superviser le cumul, la synchronisation et la mise en sécurité de tous les documents officiels liés à la situation d'exception, incluant les journaux opérationnels;
- à préparer l'évaluation de performance de l'Organisation municipale de la sécurité civile et à la soumettre au coordonnateur municipal de la sécurité civile;
- à coordonner la préparation de la participation de la Ville aux enquêtes officielles subséquentes;
- à s'assurer de la tenue d'activités de rétroaction complètes, avec la collaboration des unités administratives concernées;
- à transmettre une copie du rapport final de rétroaction aux missions, aux services et aux arrondissements concernés;
- à recommander au coordonnateur municipal de la sécurité civile de décréter la fin officielle du rétablissement et la fermeture du journal opérationnel de rétablissement.

Pour obtenir plus de détails sur les rôles et les responsabilités du Bureau de la sécurité civile, dans les quatre dimensions de la sécurité civile, voir également les sections « [Rôles et responsabilités des missions](#) » et « [Rôles et responsabilités des services](#) ».

ACRONYMES



BDTGÉ	Bureau du développement touristique et des grands événements	MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux (du Québec)
BSC	Bureau de la sécurité civile (de la Ville de Québec)	MTQ	Ministère des Transports du Québec
CASC	Coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile*	OMSC	Organisation municipale de la sécurité civile*
CBRNE	Chimique, biologique, radiologique, nucléaire et explosif	ORSC	Organisation régionale de la sécurité civile*
CCM	Cellule de crise de la mairie*	OSCQ	Organisation de la sécurité civile du Québec*
CCSC	Centre de coordination de la sécurité civile*	OTQ	Office du tourisme de Québec
CHLSD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée	PC	Poste de commandement*
CHU	Centre d'hébergement d'urgence*	PGE	Plan de gestion événementiel (du Service de protection contre l'incendie)*
CIUSSS	Centre intégré universitaire de la santé et des services sociaux (de la Capitale-Nationale)	PI	Procédure d'intervention*
CLSC	Centre local de services communautaires	PMU	Plan de mesures d'urgence*
CLVC	Culture, loisir et vie communautaire (division d'un arrondissement)	PPI	Plan particulier d'intervention*
COA	Centre opérationnel d'arrondissement*	PSC	Plan de sécurité civile*
COM	Centre opérationnel de mission*	PSI	Plan de sécurité incendie*
COUS	Centre des opérations d'urgence sur le site*	RCSA	Relations avec les citoyens et soutien administratif (division d'un arrondissement)
CS	Coordonnateur de site*	RTC	Réseau de transport de la Capitale
CSS	Centre de services aux sinistrés*	RTU	Réseaux techniques urbains
CSST	Commission de la santé et de la sécurité du travail	SAS	Services aux sinistrés
GI	Gestion des immeubles	SC	Sécurité civile*
GME	Guide des mesures d'exception (du Service de police)*	SE	Situation d'exception*
GT	Gestion du territoire (division d'un arrondissement)	SMEAC	Situation, mission, exécution, administration, commandement / communications*
MAPAQ	Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec	SPCIQ	Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec
METERI	Menace, espace, temps, enjeu, ressources et information pertinente*	SPVQ	Service de police de la Ville de Québec
MOSC	Manuel des opérations en sécurité civile*	SQ	Sûreté du Québec
MOSE	Manuel des opérations en situation d'exception (du Service de protection contre l'incendie)*	TIT	Technologies de l'information et des télécommunications
MSP	Ministère de la Sécurité publique (du Québec)	TP	Travaux publics (service ou division d'un arrondissement)
		UTE	Usine(s) de traitement de l'eau

* Voir « [Annexe 2 – Glossaire](#) » dans les pages suivantes.

GLOSSAIRE



La terminologie utilisée dans cette section constitue une liste non exhaustive des principaux termes utilisés en sécurité civile à la Ville de Québec. Ce glossaire vise à renforcer l'utilisation d'un langage commun, notamment lors de l'élaboration de documents et d'outils de travail. Il inclut ou s'inspire de plusieurs définitions provenant principalement du ministère de la Sécurité publique du Québec.

Aléa

Phénomène, manifestation physique ou activité humaine susceptible d'occasionner des pertes en vies humaines ou des blessures, des dommages aux biens, des perturbations sociales et économiques ou une dégradation de l'environnement.

Alerte

Avertissement émis lors d'un sinistre réel ou imminent qui informe les intervenants sur l'état de la situation et les invite à se tenir prêts à intervenir.

Analyse de risque

Processus systématique qui vise à estimer le niveau de risque par l'analyse des probabilités d'occurrence des aléas et des conséquences potentielles pouvant résulter de leur manifestation.

Aviser

Donner une information. Synonyme : avertir.

Bottin des ressources

Source d'information sous support papier ou numérique centralisant des listes de ressources humaines et matérielles.

Catastrophe

Événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles.

Cellule de crise de la mairie (CCM)

Équipe présidée par le maire de Québec, généralement composée d'un des vice-présidents du comité exécutif désigné par le maire de Québec, de l'élu responsable des dossiers de la sécurité publique et du directeur général de la Ville. Au besoin, des experts ou toute autre personne peuvent être sollicités. Voir la section « [La cellule de crise de la mairie](#) ».

Centre de coordination de la sécurité civile (CCSC)

Lieu où les principaux intervenants se concertent et où est effectuée une coordination stratégique d'une intervention. Voir la section « [Le centre de coordination de la sécurité civile](#) ».

Centre de services aux sinistrés (CSS)

Endroit où les équipes de la Mission des services aux personnes sinistrées prodiguent leurs services. Tous les services requis et disponibles y sont offerts, sauf l'hébergement de masse, qui est offert dans les centres d'hébergement d'urgence (CHU).

Centre des opérations d'urgence sur le site (COUS)

Lieu où s'exercent la coordination des activités et le soutien aux intervenants. Établi à l'extérieur du périmètre des opérations, le COUS est sous la responsabilité du coordonnateur de site. Voir la section « [Le centre des opérations d'urgence sur le site](#) ».

Centre d'hébergement d'urgence (CHU)

Abri sécuritaire et temporaire offert aux personnes évacuées ou sans logement à la suite d'un sinistre. D'autres services peuvent également être offerts aux personnes qui y sont hébergées.

Centre opérationnel d'arrondissement (COA)

Lieu principal où un arrondissement coordonne les différentes activités se déroulant sur son territoire et selon les directives du coordonnateur municipal de la sécurité civile, lorsque l'Organisation municipale de la sécurité civile est mobilisée. Voir la section « [Le centre opérationnel d'arrondissement](#) ».

Centre opérationnel de mission (COM)

Lieu principal où un service chargé d'une mission coordonne les différentes activités de celle-ci, de concert avec ses partenaires. Voir la section « [Le centre opérationnel de mission](#) ».

Conséquence

Atteinte ou dommage portés aux populations, aux biens, à l'environnement et aux autres éléments d'un milieu touché par la manifestation d'un aléa.

Coordination

Action tendant à accorder, à conjuguer et à rationaliser l'activité d'autorités ou de services différents poursuivant des objectifs communs.

Coordination opérationnelle

Coordination des activités et des manœuvres effectuées par le personnel de chacune des équipes présentes sur le site d'une intervention, ou en dehors de celui-ci, axée essentiellement sur le court terme et sur l'atténuation des conséquences immédiates de la situation d'exception.

Coordination stratégique

Coordination du processus décisionnel et du partage d'information visant à dégager des objectifs et des priorités. C'est à ce niveau que sont analysés les enjeux et les larges conséquences de la situation, à moyen et à long termes, et où sont allouées les ressources humaines, matérielles et financières requises. Les enjeux soulevés par la gestion de la relève et l'identification des pires scénarios réalistes y sont également analysés.

Coordination tactique

Coordination d'activités ou d'actions, effectuée par une mission, un service, un arrondissement ou un partenaire externe, visant à apporter des solutions aux conséquences générées par une situation d'exception, à court et à moyen termes. C'est à ce niveau qu'est gérée la gestion de la relève.

Coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile (CASC)

Le coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile supervise, coordonne, dirige et contrôle les opérations et les activités requises à la mise en œuvre des quatre dimensions de la sécurité civile dans son arrondissement ou, en appui, à l'extérieur de celui-ci.

Coordonnateur de site (CS)

Ressource ayant pour mandat de coordonner les interventions se déroulant sur les lieux d'un sinistre. La charge de coordonnateur de site est assurée par l'unité administrative la plus sollicitée par sa mission première, en fonction de la situation d'exception en cours et de son évolution. Au besoin, la personne devant accomplir cette charge peut être désignée par le coordonnateur municipal de la sécurité civile.

Coordonnateur municipal de la sécurité civile

Fonction attribuée par le maire de Québec et généralement dévolue à la Direction générale adjointe à la sécurité publique. Le coordonnateur municipal de la sécurité civile dirige l'Organisation municipale de la sécurité civile. Par ce mandat, il coordonne l'ensemble des actions prévues au *Plan de sécurité civile*.

Guide des mesures d'exception (GME)

Le *Guide des mesures d'exception* constitue le manuel des opérations de la Mission de la sécurité des personnes et des biens, placée sous la responsabilité du Service de police de la Ville de Québec.

Guide des mesures d'urgence

Document édité par Transports Canada et destiné aux premiers intervenants. Il porte sur les mesures d'urgence à appliquer au cours de la phase initiale d'un incident de transport mettant en cause des matières dangereuses. Appelé aussi « *Guide CANUTEC* ».

Guide des opérations

Le *Guide des opérations* du Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec est un document de référence sur les opérations courantes touchant l'ensemble des services offerts à la population de l'agglomération de Québec, comme défini dans le *Schéma de couverture de risques en incendie*. Il consiste en un guide de bonnes pratiques composé des éléments essentiels pour préparer, planifier et gérer adéquatement les diverses interventions du service.

Intervention

Ensemble des mesures prises pendant ou immédiatement avant ou après un sinistre pour préserver la vie, assurer les besoins essentiels des personnes et sauvegarder les biens ainsi que l'environnement.

Lieu de rassemblement

Lieu où doivent se réunir les employés qui ne peuvent accéder à leur lieu de travail habituel.

Manuel des opérations

Document qui rassemble toutes les procédures d'intervention relatives à la gestion des interventions d'un arrondissement lors d'une situation d'exception.

Manuel des opérations en sécurité civile (MOSC)

Manuel des opérations découlant du *Plan de sécurité civile*, sous la responsabilité du Bureau de la sécurité civile.

Manuel des opérations en situation d'exception (MOSE)

Manuel des opérations de la Mission de la protection et sauvetage des personnes et de la sauvegarde des biens, sous la responsabilité du Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec.

METERI

Acronyme de « menace, espace, temps, enjeu, ressources et information pertinente ». Le METERI est une méthode structurée pour l'évaluation de la situation sur le terrain. Elle facilite la prise de décisions initiale.

Mission

Structure créée et développée par l'Organisation municipale de la sécurité civile afin de répondre à un ou à des besoins pouvant apparaître lors d'une situation d'exception. Chaque mission est placée sous la responsabilité d'une unité administrative de la Ville.

Mobilisation

Processus par lequel les intervenants et le personnel requis sont affectés, maintenus au travail ou rappelés lors d'une intervention relative à un sinistre.

Organisation de la sécurité civile du Québec (OSCQ)

L'OSCQ réunit les coordonnateurs en sécurité civile de chaque ministère et organisme gouvernemental concerné. Elle planifie les mesures de sécurité civile à l'échelle nationale et, en cas de sinistre majeur, coordonne les opérations menées par chacun des responsables de mission selon le *Plan national de sécurité civile* (PNSC).

Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC)

L'OMSC est issue de l'adaptation de la structure municipale afin de coordonner et de mettre en œuvre les interventions ainsi que le rétablissement nécessaires lors d'une situation d'exception ou d'un état d'urgence déclaré. Lorsqu'elle est mobilisée, elle agit comme une structure parallèle à celle de la Ville.

Organisation régionale de la sécurité civile (ORSC)

L'ORSC regroupe les représentants des ministères et organismes du gouvernement du Québec présents dans chaque région.

Opérationnel

Voir « [Coordination opérationnelle](#) ».

Personne sinistrée

Toute personne devant évacuer d'urgence un lieu par mesure préventive ou à la suite d'un événement qui met en cause son intégrité physique. Les personnes devant respecter des mesures de confinement sont également considérées comme sinistrées.

Pires scénarios réalistes

Principaux scénarios pouvant avoir des impacts majeurs dans la gestion de la situation d'exception, pourvu que la probabilité qu'ils se concrétisent demeure réaliste. En situation d'exception, une équipe de travail est formée, en retrait de celle de la coordination de la situation d'exception, pour déterminer les pires scénarios réalistes, leurs conséquences et les actions qui en découlent.

Plan de continuité des services municipaux

Document définissant et mettant en place les moyens et les procédures nécessaires afin d'encadrer la réorganisation temporaire, la reprise et le maintien des sites stratégiques et des activités essentielles, lors de situations d'exception limitant ou entravant de manière prolongée les activités de l'organisation.

Plan de gestion événementiel (PGE)

Document produit par le Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec et destiné à son personnel susceptible d'intervenir lors d'une situation d'urgence survenant pendant un grand événement.

Plan de mesures d'urgence (PMU)

Document propre à un bâtiment, à un site ou à un événement dans lequel sont mentionnées les procédures à suivre par les occupants en cas de situation d'urgence ou de sinistre, selon le type de scénario d'accident. Il est conçu de façon à répondre à des risques généraux. Il inclut également des données relatives à l'organisation. De plus, il fournit divers outils de soutien aux interventions, dont les plans du site et des bâtiments, des fiches d'information sur les équipements présents de protection contre l'incendie, des formulaires, des documents d'analyse ainsi que les modalités de sa mise à jour et sa liste de distribution.

Plan de mission

Document de nature tactique et opérationnelle, en continuité du *Plan de sécurité civile*, qui a pour objectif d'établir la structure d'une mission, ses principales règles de fonctionnement et le partage des rôles et des responsabilités entre le chargé de mission et ses principaux partenaires, tant internes qu'externes.

Plan de sécurité civile (PSC)

Résultat écrit d'une démarche de planification qui prévoit les moyens mis en œuvre dans les quatre dimensions de la sécurité civile, à savoir la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement, pour préserver la vie et la santé des personnes, leur apporter secours, sauvegarder des biens ou pour atténuer les effets d'un sinistre. Par son plan, la Ville assure la coordination des interventions, de ses ressources internes et de nombreuses organisations extérieures, qu'elles soient publiques, privées ou bénévoles.

Plan de sécurité incendie (PSI)

Document propre à un bâtiment et s'adressant aux occupants, aux visiteurs et aux pompiers. Il peut être consulté par ces derniers lors d'une intervention. Le PSI est conçu afin d'assurer la sécurité des occupants et des visiteurs qui fréquentent un bâtiment et pour prévoir l'évacuation efficace, rapide et sécuritaire de ses occupants. Le PSI comprend, entre autres, les rôles, les responsabilités et les tâches de chaque intervenant en cas d'incendie, le plan du bâtiment, la procédure d'évacuation pour chaque étage et celles en lien avec les installations mécaniques de protection contre les incendies du bâtiment. Le PSI peut se retrouver dans un plan de mesures d'urgence.

Plan d'évacuation

Plan intérieur de tous les étages d'un bâtiment (à l'échelle) et mesures à prendre en cas d'incendie. Il peut servir également à orienter les pompiers lors d'une intervention.

Plan d'intervention

Voir « [Plan d'intervention du Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec](#) ».

Plan d'intervention d'urgence

Selon la norme CSA-Z731-03, il s'agit d'un « document élaboré dans le but de garantir un accès rapide aux renseignements nécessaires pour répondre efficacement à un sinistre ». Pour la Ville de Québec, il est synonyme de « Plan de mesures d'urgence » (voir « [Plan de mesures d'urgence \(PMU\)](#) »).

Plan d'intervention du Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec

Document écrit résultant de la collecte de données générales et détaillées et qui est utilisé par le Service de protection contre l'incendie de la Ville de Québec (SPCIQ) afin de planifier et de gérer efficacement les interventions d'urgence à un emplacement donné. Ce plan comprend, entre autres, l'adresse, la raison sociale, le type de structure et de système de protection, le nombre d'occupants et les plans d'un bâtiment.

Plan d'urgence

Voir « [Plan de mesures d'urgence \(PMU\)](#) ».

Plan particulier d'intervention (PPI)

Produit à la suite d'une étude de risques, le PPI décrit les actions qui doivent être posées par certaines unités administratives ou missions pour faire face à un risque. À la Ville de Québec, le PPI est utilisé pour décrire un risque précis et faire face à ses conséquences. On y retrouve, entre autres, les rôles et les responsabilités des divers intervenants concernés par cette situation d'exception, ses conséquences possibles, les réseaux de communication à utiliser et les ressources à déployer. Le PPI doit être adapté en fonction de la situation d'exception en cours, des installations en place et des ressources disponibles. Plusieurs plans et procédures s'attachent au PPI afin que chaque unité administrative ou mission soit mieux outillée dans son champ d'expertise (manuel des opérations, plans des mesures d'urgence, procédures opérationnelles, schéma d'alerte, etc.).

Point de rassemblement

Point de rencontre lors de l'évacuation d'un bâtiment aux fins du dénombrement des personnes. Peut aussi signifier un point de rencontre des intervenants.

Poste de commandement (PC)

Lieu mis en place par une organisation qui intervient sur le terrain pour diriger les actions de ses intervenants. Ce poste est en lien direct avec le centre de gestion propre à l'organisation. L'ampleur, l'étendue, la durée ou la nature du sinistre peuvent par ailleurs nécessiter la mise sur pied de plusieurs postes de commandement par une même organisation.

Préparation

Ensemble des activités et des mesures destinées à renforcer les capacités de réponse d'une communauté face aux sinistres.

Prévention

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

Procédure d'intervention (PI)

Parfois aussi appelée « procédure particulière d'intervention », « procédure opérationnelle » ou « fiche réflexe », la procédure d'intervention se trouve généralement dans un plan de mesures d'urgence ou dans un manuel des opérations. Elle décrit une procédure précise en cas d'accident ou d'événement exceptionnel. Exemples : effondrement dans une zone karstique, tireur actif ou déploiement du centre des opérations d'urgence sur le site (COUS) mobile.

Procédures opérationnelles

Document produit par le Service de police de la Ville de Québec, de nature permanente, diffusé et signé par le directeur du service, qui établit les éléments essentiels de l'action policière en fonction d'une intervention à effectuer et qui détermine les tâches et les rôles des intervenants.

Rétablissement

Ensemble des décisions et des actions prises à la suite d'une situation d'exception pour restaurer les conditions sociales, économiques, physiques et environnementales de la collectivité et réduire les risques.

Rétroaction

Activité structurée qui permet aux intervenants qui ont été impliqués dans une situation d'exception d'exprimer les points forts et les points à améliorer lors d'une telle intervention. Les arguments retenus au cours de ce processus permettent, entre autres, de modifier et d'améliorer les procédures d'intervention.

Risque

Combinaison de la probabilité d'occurrence d'un aléa et des conséquences pouvant en résulter sur les éléments vulnérables d'un milieu donné.

Sécurité civile

Ensemble des actions et des moyens mis en place à tous les niveaux de la société dans le but de déterminer les risques de sinistre, d'éliminer ou de réduire leurs possibilités d'occurrence, d'atténuer leurs effets potentiels ou, au moment et à la suite d'un sinistre, de réduire les conséquences néfastes sur le milieu.

Sinistre majeur

Événement dû à un phénomène naturel, une défaillance technologique ou un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles. Par exemple : une inondation, une secousse sismique, un mouvement de sol, une explosion, une émission toxique ou une pandémie.

Sinistre mineur

Événement exceptionnel de même nature qu'un sinistre majeur, mais qui ne porte atteinte qu'à la sécurité d'une ou de quelques personnes.

Situation d'exception (SE)

Situation engendrée par un événement exceptionnel.

Situation d'urgence

Situation provoquée par un événement qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychologique d'une ou de plusieurs personnes ou qui cause des dommages aux biens matériels et qui nécessite une intervention rapide.

SMEAC

Acronyme de « situation, mission, exécution, administration, commandement/communications » provenant des milieux militaires et policiers. Le Bureau de la sécurité civile de la Ville de Québec construit ses plans particuliers d'intervention (PPI) sous cette forme.

Stratégique

Voir « [Coordination stratégique](#) ».

Surveillance

Activité consistant à observer une situation susceptible d'entraîner un sinistre, avec une attention soutenue, de manière à exercer un contrôle ou une vérification.

Tactique

Voir « [Coordination tactique](#) ».

Urgence

Une urgence est la nécessité d'agir vite. C'est le fait que l'on doive s'occuper d'une situation sans tarder.

Veille

Activité continue de recherche et de traitement d'information permettant d'anticiper ou de déceler toute situation pouvant mener à un sinistre.

Vulnérabilité

Condition résultant de facteurs physiques, sociaux, économiques ou environnementaux qui prédispose les éléments exposés à la manifestation d'un aléa à subir des préjudices ou des dommages.

Zone sinistrée

Zone touchée par un sinistre majeur. Peut désigner un secteur pouvant bénéficier de certains types d'aide de la part de la Ville ou des gouvernements.

LES MISSIONS
ET LEURS ACTIVITÉS



Activités économiques

Responsable : Service du développement économique et des grands projets

Description : Assurer la coordination des besoins associés au maintien des activités économiques, favoriser la participation des entreprises lors d'une situation d'exception, évaluer les impacts et amorcer la reprise économique.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Évaluation des impacts économiques sur les entreprises	Mobiliser et coordonner les intervenants, notamment les sociétés de développement commercial (SDC) et le Regroupement des parcs industriels de Québec (RPIQ), dans le but d'anticiper, d'évaluer et de réduire les impacts économiques des situations d'exception. Procéder à des analyses et faire des recommandations.	R : Chargé de mission S : Office du tourisme de Québec S : Bureau du développement touristique et des grands événements S : Ministère de la Sécurité publique
Coordination des actions pour la reprise économique	Mettre en place et coordonner les mesures visant une reprise des activités des entreprises sinistrées ou situées dans les zones sinistrées. Générer et coordonner les opérations visant à rétablir la vitalité économique de la ville de Québec, en collaboration avec des partenaires, dont Québec International.	R : Chargé de mission S : Office du tourisme de Québec S : Bureau du développement touristique et des grands événements S : Communications S : Ministère de la Sécurité publique

Approvisionnement en biens et services

Responsable : Service des approvisionnements

Description : Assurer l'Organisation municipale de la sécurité civile de l'approvisionnement en biens et l'accès aux services externes nécessaires à la mise en œuvre de l'intervention.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Détermination des besoins en approvisionnement	Déterminer, de concert avec les missions, les arrondissements et autres unités administratives, les biens et les services requis.	R : Chargé de mission
Acquisition et maintien des inventaires	Procéder à l'acquisition des biens, en négociant des ententes et en entreposant de façon adéquate les biens acquis (ex. : génératrices, eau embouteillée, carburant, etc.).	R : Chargé de mission S : Gestion des immeubles
Organisation de la distribution de biens matériels	Contrôler la réception, assurer l'entreposage, au besoin, et la distribution des biens requis en fonction des niveaux d'alerte.	R : Chargé de mission S : Gestion des immeubles S : Bureau du transport S : Arrondissement (TP)
Gestion des dons matériels	Assurer la réception, le tri, l'entreposage et la distribution des dons matériels.	R : Chargé de mission S : Gestion des immeubles S : Bureau du transport S : Communications S : Loisirs, sports et vie communautaire S : Arrondissement (TP)

TP : Travaux publics

Bâtiments, terrains et structures

Responsable : Service de la gestion des immeubles

Description : Assurer l'intégrité physique et fonctionnelle des bâtiments stratégiques destinés à accueillir les fonctions de sécurité civile, de continuité des services municipaux et de gouvernance ainsi que des ouvrages d'art (ponts, barrages, etc.), du réseau d'éclairage public et de la signalisation lumineuse. Assurer l'inspection et les travaux de sécurisation de bâtiments privés et publics. Fournir l'expertise requise en matière de stabilité des sols et des falaises.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Mécanique et électricité des bâtiments municipaux	Assurer l'inspection et la remise en fonction des bâtiments ainsi que l'installation de génératrices mobiles. Fournir aux intervenants l'équipement et les ressources humaines requises pour livrer et contrôler un système d'éclairage d'appoint d'urgence.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (TP) S : Protection contre l'incendie S : Approvisionnements
Structure et architecture des bâtiments municipaux et des ouvrages d'art	Assurer l'inspection, les travaux de sécurisation et la remise en fonction des bâtiments et ouvrages d'art.	R : Chargé de mission S : Bureau du transport S : Environnement S : Ministère des Transports du Québec S : Arrondissements (TP) S : Ingénierie
Sécurité et salubrité des bâtiments	Assurer les inspections de sécurité et de salubrité ainsi que les travaux de sécurisation des bâtiments, privés et publics, prioritairement ceux ayant des fonctions stratégiques à l'égard de la sécurité civile, de la continuité des services municipaux et de la gouvernance.	R : Chargé de mission S : Police S : Arrondissements (GT) S : Environnement S : Approvisionnements S : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
Éclairage public et entretien de la signalisation lumineuse	Assurer l'inspection et la remise en fonction des systèmes électriques sur le réseau routier de la Ville.	R : Chargé de mission S : Ingénierie S : Approvisionnements S : Arrondissements (TP) S : Bureau du transport S : Police S : Protection contre l'incendie
Stabilité des sols et des falaises	Assurer l'inspection et la sécurisation de terrains instables.	R : Ingénierie S : Chargé de mission S : Ministère des Transports du Québec S : Arrondissements (TP) S : Bureau du transport

GT : Gestion du territoire

TP : Travaux publics

Communications

Responsable : Service des communications

Description : Assurer la recherche, l'analyse, la mise en forme et la diffusion de l'information, et ce, de concert avec les entités municipales concernées et les partenaires externes pour que le personnel municipal, la population, les sinistrés et les médias traditionnels et sociaux soient bien informés. Prendre en charge la tenue d'activités protocolaires et de cérémonies.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Conseil en communication	Conseiller l'Organisation municipale de la sécurité civile et élaborer les stratégies nécessaires à la diffusion de l'information auprès des différents publics, notamment pour préparer le citoyen et l'organisation municipale ainsi que pour appuyer les interventions et leur rétablissement.	R : Chargé de mission S : Bureau de la sécurité civile
Gestion d'un centre d'appels téléphoniques	Mobiliser les ressources nécessaires au fonctionnement d'un centre d'appels afin de transmettre l'information la plus juste possible aux citoyens et de recueillir leurs besoins ainsi que leurs préoccupations. Fournir les données et les outils requis au centre d'appels en temps réel.	R : Arrondissements (RCSA) S : Chargé de mission S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Gestion des immeubles
Diffusion de l'information aux publics internes et externes	Agir comme porte-parole auprès des médias traditionnels et sociaux, modifier ou développer des pages Internet, transmettre des messages SMS ou par automate d'appels, rédiger des communiqués de presse, aménager une salle de presse, organiser des conférences de presse et des assemblées publiques, produire et diffuser des imprimés, etc., et ce, tant à l'intention de l'ensemble de la population que de groupes ciblés (personnel municipal, bénévoles, personnes sinistrées ou touchées par la situation d'exception, touristes, organismes communautaires, etc.).	R : Chargé de mission S : Arrondissements (RCSA) S : Police S : Protection contre l'incendie S : Bureau de la sécurité civile S : Cabinet de la mairie S : Ressources humaines S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Office du tourisme de Québec
Veille et analyse de la rétroaction	Informar le centre de coordination de la sécurité civile des questions et des réactions des différents publics, en les synthétisant.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (RCSA) S : Police S : Protection contre l'incendie
Coordination des communications avec les partenaires	Coordonner l'échange d'information entre les partenaires sur les activités de communication à réaliser dans la gestion de la situation d'exception.	R : Chargé de mission S : Police S : Protection contre l'incendie S : Ministère de la Sécurité publique
Activités protocolaires et cérémonies	Gérer les visites de dignitaires et les activités de reconnaissance. Assurer une coordination avec la communauté pour la tenue d'activités symboliques, commémoratives ou de recueillement.	R : Chargé de mission S : Police S : Cabinet de la mairie S : Ressources humaines

RCSA : Relations avec les citoyens et soutien administratif

Eau potable et eaux usées

Responsable : Service des travaux publics

Description : Assurer l'approvisionnement en eau potable en continu pour la population par des ouvrages et des réseaux existants ou par des moyens alternatifs d'approvisionnement. Assurer l'évacuation et l'assainissement des eaux usées de la ville.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Approvisionnement en eau brute	Assurer la disponibilité d'une quantité suffisante d'eau brute pour satisfaire les besoins de la population et d'une qualité permettant un traitement par les usines de traitement de l'eau potable en usant, au besoin, de solutions d'appoint.	R : Chargé de mission S : Environnement S : Ingénierie S : Arrondissements (TP)
Traitement de l'eau	Assurer un traitement de l'eau brute permettant de rencontrer les paramètres de qualité exigés par la réglementation québécoise sur la qualité de l'eau potable et en quantité suffisante pour satisfaire les besoins de la population en usant, au besoin, de solutions d'appoint.	R : Chargé de mission S : Environnement S : Ingénierie S : Communications
Transport de l'eau potable en réseau	Assurer le bon fonctionnement des réseaux principaux d'aqueduc, des postes de surpression et des ouvrages mécaniques et électriques en réseau (régulateurs, vannes, etc.) dans le but d'alimenter les réseaux locaux de distribution en maintenant des paramètres (ex. : débits, pressions, etc.) satisfaisant les besoins des différents utilisateurs en usant, au besoin, de solutions d'appoint.	R : Chargé de mission S : Environnement S : Ingénierie S : Arrondissements (TP) S : Communications
Distribution locale de l'eau potable en réseau	Assurer aux utilisateurs la distribution de l'eau potable de façon à satisfaire les besoins en qualité et quantité en usant, au besoin, de solutions d'appoint.	R : Arrondissements (TP) S : Chargé de mission S : Ingénierie S : Communications S : Environnement
Transport et distribution de l'eau potable ou brute hors réseau	Assurer l'approvisionnement, le transport et la distribution d'eau potable ou non potable provenant de sources autres que le réseau affecté, que ce soit en bouteilles, en citernes ou autrement.	R : Approvisionnements S : Arrondissements (TP) S : Chargé de mission S : Communications
Collecte des eaux usées	Assurer la collecte des eaux usées, par les réseaux d'égout, dans les différents secteurs de la ville.	R : Arrondissements (TP) S : Ingénierie S : Chargé de mission S : Approvisionnements
Transport des eaux usées	Assurer le transport des eaux usées entre les différents réseaux locaux et les stations d'épuration par l'entremise des réseaux collecteurs, des postes de pompage et des ouvrages de surverse et de régulation de la Ville.	R : Chargé de mission S : Environnement S : Ingénierie
Assainissement des eaux usées	Assurer l'assainissement des eaux usées en se conformant aux exigences de rejets fixées par la réglementation du gouvernement du Québec.	R : Chargé de mission S : Environnement S : Ingénierie
Rejets au fleuve	Assurer l'évacuation au fleuve de 100 % des eaux usées qui ont été assainies aux stations d'épuration.	R : Chargé de mission S : Environnement S : Ingénierie

TP : Travaux publics

Environnement

Responsable : Service de l'environnement

Description : Assurer la protection de l'environnement par des actions conjointes de surveillance, d'analyse, de protection et de confinement.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Surveillance, vérification et contrôle	Coordonner et assurer la surveillance et le contrôle de la qualité de l'eau, de l'air et du sol. Déterminer les analyses et les mesures devant être mises en place et interpréter les résultats. Coordonner et assurer la surveillance du comportement des cours d'eau. Coordonner et assurer la surveillance et l'analyse des prévisions météorologiques.	R : Chargé de mission S : Ingénierie S : Travaux publics S : Arrondissements (CASC) S : Arrondissements (TP) S : Protection contre l'incendie S : Gestion des immeubles (ouvrages d'art)
Identification de risques et analyse d'impacts	Coordonner et superviser le recours à des outils permettant d'inventorier des risques environnementaux et les maintenir à jour. Identifier et analyser les situations pouvant potentiellement menacer l'environnement et proposer des mesures de protection adaptées. Coordonner et superviser le recours à des expertises internes et externes en matière d'environnement et en assurer le suivi.	R : Chargé de mission S : Ingénierie S : Travaux publics S : Arrondissements (TP) S : Gestion des immeubles (ouvrages d'art) S : Arrondissements (GT)
Mesures de confinement et de récupération	Assurer l'endiguement des menaces à l'environnement et la récupération des produits responsables de la contamination.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Ingénierie S : Travaux publics S : Arrondissements (TP)
Foresterie urbaine	Assurer l'égagement et l'abattage d'arbres.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (TP)
Gestion des matières résiduelles	Coordonner l'analyse des besoins en matière de collecte et de traitement des matières résiduelles. Établir les mesures prioritaires devant être prises pour assurer la salubrité des zones sinistrées. Mettre en place des solutions d'appoint lorsque les conditions ne permettent pas la collecte ou le traitement des matières résiduelles ou lorsque les services habituels sont insuffisants.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (TP) S : Ingénierie S : Approvisionnements

CASC : Coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile

GT : Gestion du territoire

TP : Travaux publics

Gestion des ressources humaines

Responsable : Service des ressources humaines

Description : Assurer la coordination des besoins associés aux ressources humaines et protéger les personnes de l'organisation.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Dotation et affectation du personnel	Conseiller les missions et les unités administratives de la Ville dans les affectations et les mouvements de personnel à l'interne. Identifier et recourir aux ressources expertes externes. Gérer les affectations des employés de la Ville en soutien à d'autres organisations. Gérer les offres d'employés offerts par d'autres organisations, incluant les retraités. Analyser les possibilités d'affectation au travail des employés sinistrés, incluant le télétravail. Traiter les questions relatives aux relations de travail et aux ententes spécifiques en regard de la situation d'exception, notamment avec les syndicats et les associations. Assurer la paie de nouvelles ressources.	R : Chargé de mission S : Approvisionnements S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Loisirs, sports et vie communautaire
Conseil et soutien en matière de gestion des ressources humaines	Assurer le volet prévention ainsi qu'un soutien continu en matière de santé, de sécurité et de mieux-être (ex. : équipements requis, consignes de prévention des accidents de travail et des maladies professionnelles, vigie, fatigue, relève, rétroaction à chaud). Assurer les liens avec la Commission de la santé et de la sécurité du travail. Soutenir les intervenants et leur famille : coordonner le soutien administratif, logistique et psychologique relatif au bien-être des intervenants et de leur famille. Faciliter l'accès aux ressources du Programme d'aide aux employés. Assurer le suivi des questions relatives aux conditions de travail spécifiques à la situation d'exception. Fournir les données requises sur la présence au travail.	R : Chargé de mission S : Loisirs, sports et vie communautaire S : Approvisionnements S : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux S : Commission de la santé et de la sécurité du travail
Formation et exercices en matière de sécurité civile	Identifier, développer et maintenir des compétences en sécurité civile.	R : Bureau de la sécurité civile S : Chargé de mission S : Police S : Protection contre l'incendie S : Technologies de l'information et des télécommunications
Maintien des services essentiels	Identifier les postes critiques à maintenir.	R : Chargé de mission S : Direction générale

Protection des biens culturels

Responsable : Service de l'aménagement et du développement urbain

Description : Assurer la protection des biens culturels par des actions concertées d'analyse, de diagnostic, d'information et de hiérarchisation des priorités.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Patrimoine bâti	Fournir de l'information pertinente sur la présence d'une construction patrimoniale et préciser certains détails à propos de sa construction et de son contenu. Souligner l'importance de la ressource, anticiper les problématiques qui pourraient se présenter et suggérer des actions afin de limiter les impacts négatifs. Analyser des documents anciens et en tirer de l'information pertinente à une situation d'exception donnée.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Gestion des immeubles S : Ingénierie S : Arrondissements (CLVC)
Sites archéologiques	Fournir la localisation précise des sites archéologiques importants connus ou présumés. Informer l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) de la présence de tels sites dans un secteur touché, en qualifier l'importance, anticiper les problématiques qui pourraient se présenter et suggérer des actions afin de limiter les impacts négatifs. Analyser des documents anciens ainsi que des rapports de recherches pour en tirer de l'information pertinente à une situation d'exception donnée.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Ingénierie S : Arrondissements (CLVC)
Art public, commémoratif et collections	Identifier et localiser les œuvres d'art publics ou les collections muséales appartenant à la Ville et en souligner l'importance. Anticiper les problématiques qui pourraient se présenter et suggérer des actions afin de limiter les impacts négatifs. Assurer des échanges avec les intervenants du milieu muséal.	R : Culture et relations internationales S : Protection contre l'incendie S : Gestion des immeubles S : Ingénierie S : Arrondissements (CLVC) S : Chargé de mission
Archives	Fournir la localisation précise des lieux d'archivage ainsi que leur contenu. Informer l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC) de la présence de tels lieux dans un secteur touché, qualifier l'importance des archives qui s'y trouvent, anticiper les problématiques qui pourraient se présenter et suggérer des actions afin de limiter les impacts négatifs. Fournir l'expertise pour la manipulation, la préservation et la sauvegarde de documents patrimoniaux.	R : Greffe et archives S : Protection contre l'incendie S : Gestion des immeubles S : Arrondissements (CLVC) S : Chargé de mission

CLVC : Culture, loisir et vie communautaire

Protection et sauvetage des personnes et sauvegarde des biens

Responsable : Service de protection contre l'incendie

Description : Assurer la protection des personnes et la sauvegarde des biens, en atténuant les sources de danger, et assurer les sauvetages par la localisation, le secours et le retrait des personnes en danger de la zone sinistrée. La mission est également responsable de développer une capacité de réponse rapide intégrée afin d'intervenir sur le terrain, lors de certaines situations d'exception (effondrement de grandes structures, gros accidents industriels, etc.), en complémentarité des ressources conventionnelles, et ce, avant l'arrivée de ressources externes spécialisées.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Recherche et sauvetage	Assurer la localisation et le sauvetage sécuritaire des personnes sinistrées. Mettre hors de danger et assurer le retrait des personnes exposées à la zone dangereuse.	R : Chargé de mission S : Police S : Arrondissements (TP) S : Gestion des immeubles
Combat contre l'incendie	Lutter contre la source du danger.	R : Chargé de mission S : Police S : Travaux publics S : Arrondissements (TP)
Matières dangereuses et CBRNE	Lutter contre la source du danger. Confiner ou évacuer les sinistrés. Décontaminer les intervenants, les victimes et l'équipement.	R : Chargé de mission S : Police S : Travaux publics S : Arrondissements (TP) S : Environnement S : Ministère de la Sécurité publique S : Sûreté du Québec S : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
Soins préhospitaliers	Trier les victimes et assurer la stabilisation initiale de leur état.	R : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux S : Chargé de mission
Délimitation du périmètre de la zone sinistrée	Délimiter le périmètre de la zone sinistrée dans le cadre d'une situation d'exception d'origine climatique ou découlant d'un accident industriel, d'une explosion ou d'un incendie et segmenter la zone sinistrée en zones « chaude », « tiède » et « froide ».	R : Chargé de mission S : Police S : Arrondissements (CASC)

CASC : Coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile

CBRNE : Chimique, biologique, radiologique, nucléaire et explosif

TP : Travaux publics

Réseaux techniques urbains

Responsable : Service de l'ingénierie

Description : Évaluer la portée des risques et des dommages aux réseaux techniques urbains et, de façon générale, les conséquences aux différents réseaux de support à la vie. Coordonner la mise en œuvre de mesures visant le maintien ou le rétablissement des services d'alimentation en énergie et de télécommunication avec celles des fournisseurs de services d'utilité publique.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Maintien et rétablissement des réseaux techniques urbains	Assurer la surveillance du niveau d'efficience des réseaux techniques urbains et, de façon générale, les conséquences aux différents réseaux de support à la vie. Fournir à l'Organisation municipale de la sécurité civile un tableau de bord de l'état de ces réseaux. Évaluer les probabilités d'effets de domino. Établir les mesures prioritaires devant être prises pour assurer le maintien ou le rétablissement des réseaux, particulièrement ceux assurant des fonctions de sécurité civile, de continuité des services et de gouvernance. Coordonner la mise en œuvre de ces mesures avec celles de fournisseurs.	R : Chargé de mission S : Approvisionnements S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Aménagement et développement urbain S : Travaux publics S : Arrondissements (TP) S : Bureau de la sécurité civile S : Direction générale
Coordination avec les fournisseurs d'énergie	Établir les liens de communication avec les entreprises, comme Hydro-Québec et Gaz Métro. S'informer mutuellement de l'état de situation. Identifier les sites et les zones d'intervention mutuelles prioritaires. Évaluer conjointement les risques.	R : Chargé de mission S : Gestion des immeubles S : Technologies de l'information et des télécommunications
Coordination avec les réseaux de télécommunication	Établir les liens de communication avec les réseaux de télécommunication, comme Bell et Vidéotron. S'informer mutuellement de l'état de situation. Identifier les sites et les zones d'intervention mutuelles prioritaires. Évaluer conjointement les risques.	R : Chargé de mission S : Technologies de l'information et des télécommunications

TP : Travaux publics

Sécurité des personnes et des biens

Responsable : Service de police

Description : Assurer le confinement ou l'évacuation sécuritaire et adaptée des personnes sinistrées ainsi que leur réintégration. Maintenir l'ordre et la paix, assurer la sécurité et la protection des personnes et des biens et effectuer toute activité de prévention et d'enquête découlant de la situation d'exception.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Évacuation et confinement	Organiser et coordonner l'évacuation, le confinement et la réintégration tant massivement qu'à petite échelle. Dresser un périmètre de sécurité, selon la situation, évaluer la menace et l'évolution de l'événement. Assurer la diffusion d'avis d'évacuation, de confinement ou de réintégration par les moyens appropriés. Dresser et tenir à jour le registre des personnes et des résidences évacuées.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Arrondissements (TP) S : Arrondissements (CASC) S : Bureau de la sécurité civile S : Bureau du transport S : Aménagement et développement urbain S : Communications S : Loisirs, sports et vie communautaire S : Ministère des Transports du Québec S : Sûreté du Québec
Sécurité des personnes et des biens	Assurer la sécurité des personnes sinistrées sur les lieux ainsi que leur déplacement sécuritaire et adapté vers les centres de services aux sinistrés et les centres d'hébergement d'urgence. Assurer la sécurité des biens et escorter certaines marchandises.	R : Chargé de mission S : Bureau du transport S : Arrondissements (GT) S : Arrondissements (CASC) S : Ministère des Transports du Québec S : Sûreté du Québec S : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
Contrôle de la circulation	Faciliter une circulation fluide autant pour les déplacements autour du périmètre de sécurité que pour les flux d'entrées et de sorties. Assurer prioritairement la circulation des véhicules d'urgence et l'ouverture de voies d'évacuation. Rétablir l'ensemble du réseau routier.	R : Chargé de mission S : Bureau du transport S : Arrondissements (TP) S : Ministère des Transports du Québec S : Sûreté du Québec
Sécurité des zones sinistrées	Assurer la sécurité de la zone sinistrée par de la surveillance, le contrôle des périmètres de sécurité et des systèmes d'accréditation.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Arrondissements (TP) S : Arrondissements (CLVC) S : Bureau du transport
Renseignements policiers	Assurer la recherche et l'analyse de renseignements utiles à la poursuite des objectifs de sécurité des personnes, des biens et des lieux ainsi qu'à la réalisation des enquêtes.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Bureau du coroner
Enquêtes policières	Assurer la recherche et la classification de données servant à documenter les actes criminels et les infractions ainsi qu'à poursuivre les responsables.	R : Chargé de mission S : Protection contre l'incendie S : Bureau du coroner
Maintien de l'ordre	Assurer l'ordre et la paix publique sur le territoire de la ville.	R : Chargé de mission
Constat et gestion des décès	Identifier les défunts et recourir au Bureau du coroner. Collaborer avec le coroner à l'établissement d'une morgue temporaire.	R : Chargé de mission S : Bureau du coroner S : Sûreté du Québec

Services aux personnes sinistrées

Responsable : Service des loisirs, des sports et de la vie communautaire

Description : Venir en aide aux personnes sinistrées afin de répondre à leurs besoins essentiels. Mettre en place des mesures de soutien tant aux victimes directes qu'indirectes ainsi qu'aux familles et aux proches des personnes sinistrées.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Accueil et information	Accueillir toute personne se présentant dans les lieux où sont offerts des services aux sinistrés. Les informer sur les services offerts, que ce soit par la Ville ou d'autres organisations. Diriger vers les bonnes ressources les personnes qui ne sont pas sinistrées.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (CLVC) S : Croix-Rouge (peut être responsable de l'activité par entente contractuelle) S : Communications
Inscription et renseignements	Organiser dans les centres de services aux sinistrés (CSS) et dans les centres d'hébergement d'urgence (CHU) des espaces pour l'inscription individuelle ou de groupe des personnes évacuées. Organiser dans les CSS et les CHU des espaces pour rencontrer les personnes qui veulent demander des renseignements, notamment au sujet de personnes évacuées ou sinistrées. Faciliter la réunification des familles.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (CLVC) S : Croix-Rouge (peut être responsable de l'activité par entente contractuelle) S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Communications S : Arrondissements (RCSA)
Hébergement de secours	Permettre aux personnes sinistrées d'avoir accès à un lieu d'hébergement temporaire adapté au type de clientèle. Assurer la distribution du matériel d'urgence. Fournir le soutien à la mise en place des centres d'hébergement d'urgence (locaux, matériel, transport, technologies de l'information, hygiène, sécurité et entretien des lieux).	R : Chargé de mission S : Arrondissements (CLVC) S : Croix-Rouge (peut être responsable de l'activité par entente contractuelle) S : Approvisionnement S : Gestion des immeubles S : Police S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Ressources humaines
Alimentation de secours	Fournir une alimentation de secours aux sinistrés afin d'assurer leur subsistance ainsi que des repas aux équipes d'intervention des services aux personnes sinistrées.	R : Chargé de mission S : Croix-Rouge (peut être responsable de l'activité par entente contractuelle) S : Arrondissements (CLVC) S : Approvisionnement

CASC : Coordonnateur d'arrondissement en sécurité civile

CLVC : Culture, loisir et vie communautaire

GT : Gestion du territoire

RCSA : Relations avec les citoyens et soutien administratif

TP : Travaux publics

Services aux personnes sinistrées (suite)

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Habillement de secours	Fournir des vêtements dans le but de préserver la dignité des personnes sinistrées et qu'elles soient vêtues convenablement en fonction du climat. Assurer la disponibilité d'un service de buanderie	R : Chargé de mission S : Croix-Rouge (peut être responsable de l'activité par entente contractuelle) S : Arrondissements (CLVC) S : Approvisionnements
Soutien logistique pour l'aide aux personnes sinistrées	Identifier les besoins en équipements, en matériel, en fournitures et en locaux afin d'être en mesure d'acheminer les demandes d'approvisionnement, de livraison et de mise en disponibilité.	R : Arrondissements (CLVC) S : Arrondissements (TP) S : Approvisionnements S : Gestion des immeubles S : Chargé de mission
Services spécialisés – Services de garde	Assurer des services de garde pour les enfants.	R : Arrondissements (CLVC) S : Chargé de mission S : Police
Services spécialisés – Prise en charge des animaux de compagnie	Accompagner les personnes sinistrées dans leur recherche de solutions à l'égard de l'hébergement de leurs animaux de compagnie. Offrir des services d'appoint.	R : Arrondissements (CLVC) S : Approvisionnements S : Chargé de mission
Services spécialisés – Action bénévole	Diriger les offres et les demandes de bénévoles spontanés vers les organismes communautaires.	R : Arrondissements (CLVC) S : 211 et organismes communautaires S : Chargé de mission
Services spécialisés – Santé de première ligne et services psychosociaux	Diriger vers les ressources spécialisées les personnes requérant du soutien psychosocial ou qui ont des besoins de santé (médicaments, appareil ambulatoire, prothèses, autres). Organiser un service de premiers soins dans les centres de services aux sinistrés et les centres d'hébergement d'urgence.	R : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux S : Chargé de mission S : Arrondissements (CLVC) S : Police
Services spécialisés – Services adaptés	Déployer des services adaptés à l'intention des personnes sinistrées vulnérables vivant des situations de handicap ou faisant face à des obstacles dans l'accomplissement de leurs activités courantes.	R : Arrondissements (CLVC) S : Chargé de mission S : 211 et organismes communautaires S : Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux S : Approvisionnements S : Réseau de transport de la Capitale (STAC) S : Croix-Rouge
Gestion des dons en argent	Déléguer à un organisme externe la collecte et la redistribution des dons en argent.	R : Chargé de mission S : Croix-Rouge

CLVC : Culture, loisir et vie communautaire

TP : Travaux publics

STAC : Service de transport adapté de la Capitale

Soutien à l'Organisation municipale de la sécurité civile (OMSC)

Responsable : Bureau de la sécurité civile

Description : Fournir à l'Organisation municipale de la sécurité civile l'encadrement, les expertises et le soutien requis pour l'exercice de ses fonctions.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Soutien stratégique à l'OMSC	Conseiller le coordonnateur municipal de la sécurité civile, les missions, les arrondissements et les services. Préparer les plans et les directives requis. Gérer le processus de vigie, d'alerte et de mobilisation. Remplacer le coordonnateur municipal de la sécurité civile, à sa demande.	R : Chargé de mission S : Ministère de la Sécurité publique
Administration et logistique	Assurer l'ouverture, le fonctionnement et la logistique du centre de coordination de la sécurité civile. Colliger et gérer l'information d'ordre stratégique ou tactique relative aux interventions.	R : Chargé de mission S : Gestion des immeubles S : Technologies de l'information et des télécommunications S : Approvisionnements S : Police S : Greffe et archives
Anticipation des conséquences	Identifier et analyser les pires scénarios réalistes propres à un événement. Planifier et coordonner le rétablissement.	R : Chargé de mission S : Ministère de la Sécurité publique
Réclamations pour dommages	Conseiller l'Organisation municipale de la sécurité civile en matière juridique. Administrer le processus de réclamations de la Ville.	R : Affaires juridiques S : Arrondissements (RCSA) S : Chargé de mission S : Greffe et archives
Gestion des ressources financières	Établir les paramètres budgétaires et comptables relatifs à la gestion de la situation d'exception. Collaborer à la mise en œuvre du programme d'aide financière du ministère de la Sécurité publique.	R : Finances S : Chargé de mission S : Affaires juridiques S : Ministère de la Sécurité publique
Gestion des équipements motorisés	Gérer la flotte de l'équipement motorisé de la Ville.	R : Gestion des équipements motorisés S : Approvisionnements S : Chargé de mission

RCSA : Relations avec les citoyens et soutien administratif

Technologies de l'information

Responsable : Service des technologies de l'information et des télécommunications

Description : Assurer l'accès aux technologies de l'information ainsi que le bon fonctionnement des systèmes et des outils afin de permettre la gestion efficace des situations d'exception.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Fonctionnement des réseaux informatiques	Assurer la surveillance des réseaux informatiques de la Ville. Fournir à l'Organisation municipale de la sécurité civile un état de ces réseaux. Évaluer les probabilités d'effets de domino sur le réseau informatique. Établir les mesures prioritaires à prendre pour assurer le maintien ou le rétablissement des réseaux, particulièrement ceux assurant des fonctions de sécurité civile, de continuité des services municipaux et de gouvernance. Coordonner la mise en œuvre de ces mesures.	R : Chargé de mission S : Ingénierie S : Gestion des immeubles
Soutien informatique	Soutenir l'Organisation municipale de la sécurité civile par des conseils et des solutions informatiques, notamment en assurant le soutien technologique requis pour le maintien des liens entre les centres décisionnels et le fonctionnement d'un journal de bord informatisé.	R : Chargé de mission S : Bureau de la sécurité civile
Soutien et exploitation de la géomatique	Soutenir l'Organisation municipale de la sécurité civile en mettant à profit les outils et données géomatiques.	R : Chargé de mission S : Ingénierie S : Arrondissements (GT) S : Bureau de la sécurité civile
Téléphonie filaire et mobile	Assurer l'accessibilité à des systèmes de téléphonie fonctionnels, répondant aux exigences de la situation d'exception.	R : Chargé de mission S : Gestion des immeubles
Radios mobiles	Assurer la disponibilité des moyens de communication par radios et walkies-talkies. Évaluer les services d'appoint pouvant être offerts par les regroupements de radioamateurs.	R : Chargé de mission

GT : Gestion du territoire

Transport

Responsable : Bureau du transport

Description : Assurer l'accessibilité du réseau routier et des moyens appropriés pour le transport de personnes et de marchandises.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Fluidité du réseau routier	Assurer la surveillance de l'état du réseau routier. Évaluer les impacts des situations d'exception sur les réseaux de transport. Produire des plans de circulation. Coordonner l'utilisation du réseau routier en collaboration avec divers partenaires, dont le ministère des Transports du Québec.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (TP) S : Gestion des immeubles S : Communications S : Réseau de transport de la Capitale S : Police S : Ministère des Transports du Québec
Transport des personnes	Assurer la disponibilité des services de transport des personnes par les modes les plus appropriés. Proposer et mettre en place des solutions de transport d'appoint à l'intention du personnel mobilisé ainsi que de partenaires externes. Coordonner la gestion des ententes de services avec les fournisseurs.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (TP) S : Approvisionnements S : Police S : Ressources humaines S : Ministère des Transports du Québec S : Port de Québec S : Société des traversiers S : Aéroport de Québec S : Réseau de transport de la Capitale S : Compagnies ferroviaires
Transport des marchandises	Assurer la disponibilité des services de transport des marchandises par les modes les plus appropriés. Coordonner la gestion des ententes de services avec les fournisseurs.	R : Chargé de mission S : Arrondissements (TP) S : Approvisionnements S : Police S : Ministère des Transports du Québec S : Port de Québec S : Société des traversiers S : Aéroport de Québec S : Compagnies ferroviaires

TP : Travaux publics

Voirie

Responsable : Arrondissement (Division des travaux publics)

Description : Coordonner l'affectation des ressources humaines et matérielles de la Division des travaux publics de l'ensemble des arrondissements*. Assurer le dégagement des voies de circulation, notamment par leur réfection ainsi que par l'enlèvement de la neige, de débris et de tout autre obstacle.

Activité	Description	R = Responsable S = Soutien
Coordination des travaux de voirie	Évaluer les impacts des situations d'exception sur la voirie. Identifier les zones d'intervention mutuelles prioritaires, coordonner les actions conséquentes; partager de l'équipement, des matériaux et recourir à des ressources humaines et matérielles.	R : Chargé de mission S : Travaux publics S : Ressources humaines S : Approvisionnements S : Bureau du transport
Dégagement des voies de circulation	Enlever les débris, la neige ou tout autre obstacle sur la voie publique. Assurer les réparations requises au réseau routier.	R : Chargé de mission S : Bureau du transport S : Police S : Environnement S : Ingénierie

* Le chargé de mission est également responsable de coordonner la répartition des ressources des divisions des Travaux publics des arrondissements agissant en soutien à d'autres missions ou comme responsables d'une activité relevant d'une autre mission.

SYNTHÈSE
DES ACTIVITÉS
DES MISSIONS

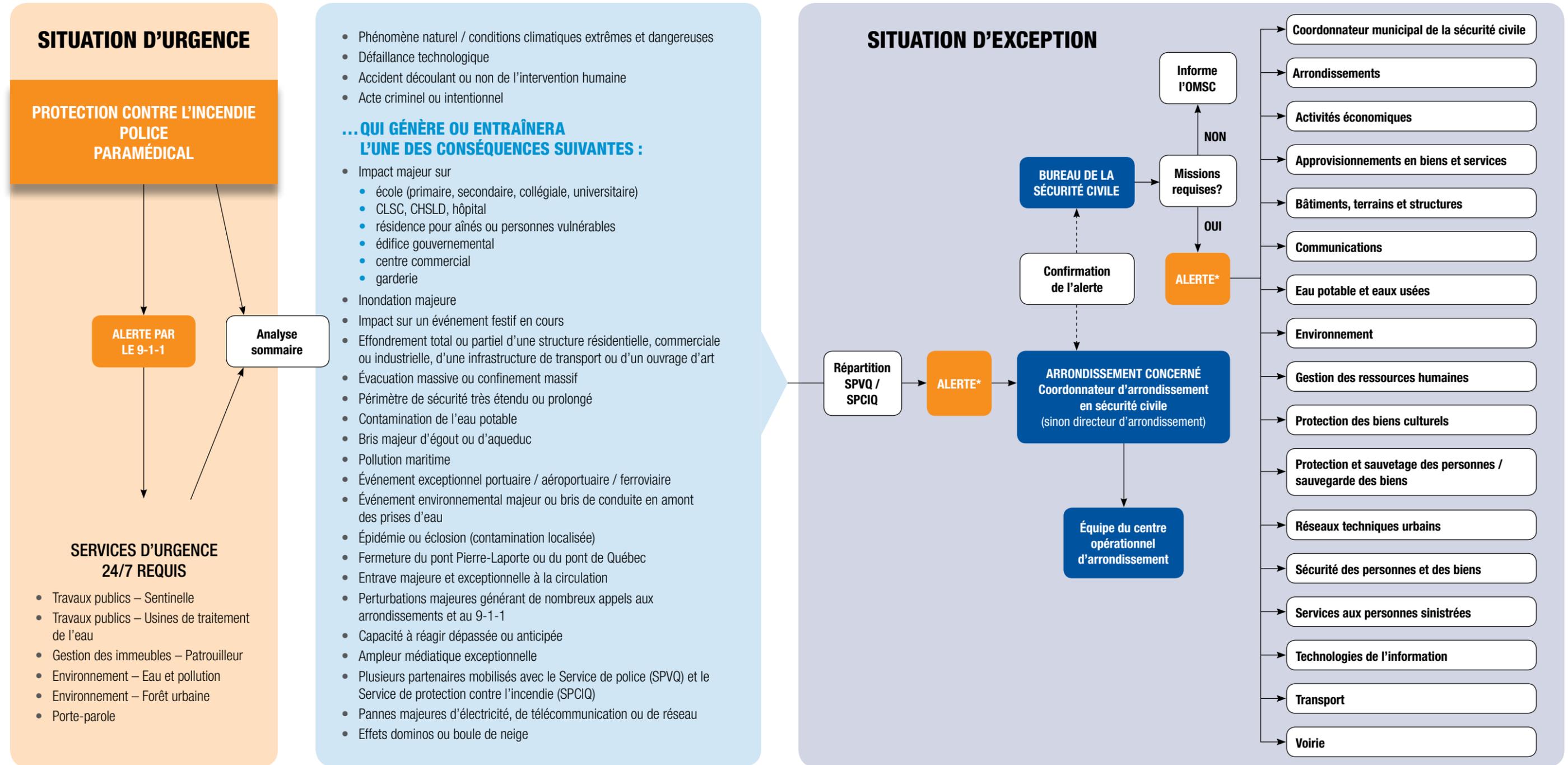


ANNEXE 5

LE RÉSEAU D'ALERTE INTERNE



RÉSEAU D'ALERTE INTERNE DE LA SÉCURITÉ CIVILE – TOUS RISQUES



0:00 Constat sur le terrain

0:10 Analyse

0:20 Alerte

0:40 Alerte

1:00 Alerte

2:00

LIGNE TEMPORELLE

* veille, préalerte, alerte ou fin de l'alerte

OMSC : Organisation municipale de la sécurité civile



ville.quebec.qc.ca