

SALLE DE GESTION DE CRISE, RÔLES ET ANIMATION



PASCAL PARENT
Président de PMU Québec



**CONFÉRENCE
CYBER
SÉCURITÉ**

20
**ÉDITION
VIRTUELLE**
20



Salle de gestion de crise, rôles et animation





PMU Québec ?



- Leader en mesures d'urgence au Québec (2007).
- Projets majeurs dans notre domaine.
- 2000 plans d'urgence à ce jour.
- Une équipe dédiée et reconnue dans notre milieu.
- Récipiendaire de trois triangles de l'ATPIQ.
- Membres: ASCQ, ATPIQ, CRAIM, RÉCO-Québec, SFPE, etc.
- www.pmuquebec.com
- Info@pmuquebec.com
- Tel ; 450-845-3366

- Pascal Parent (LinkedIn)

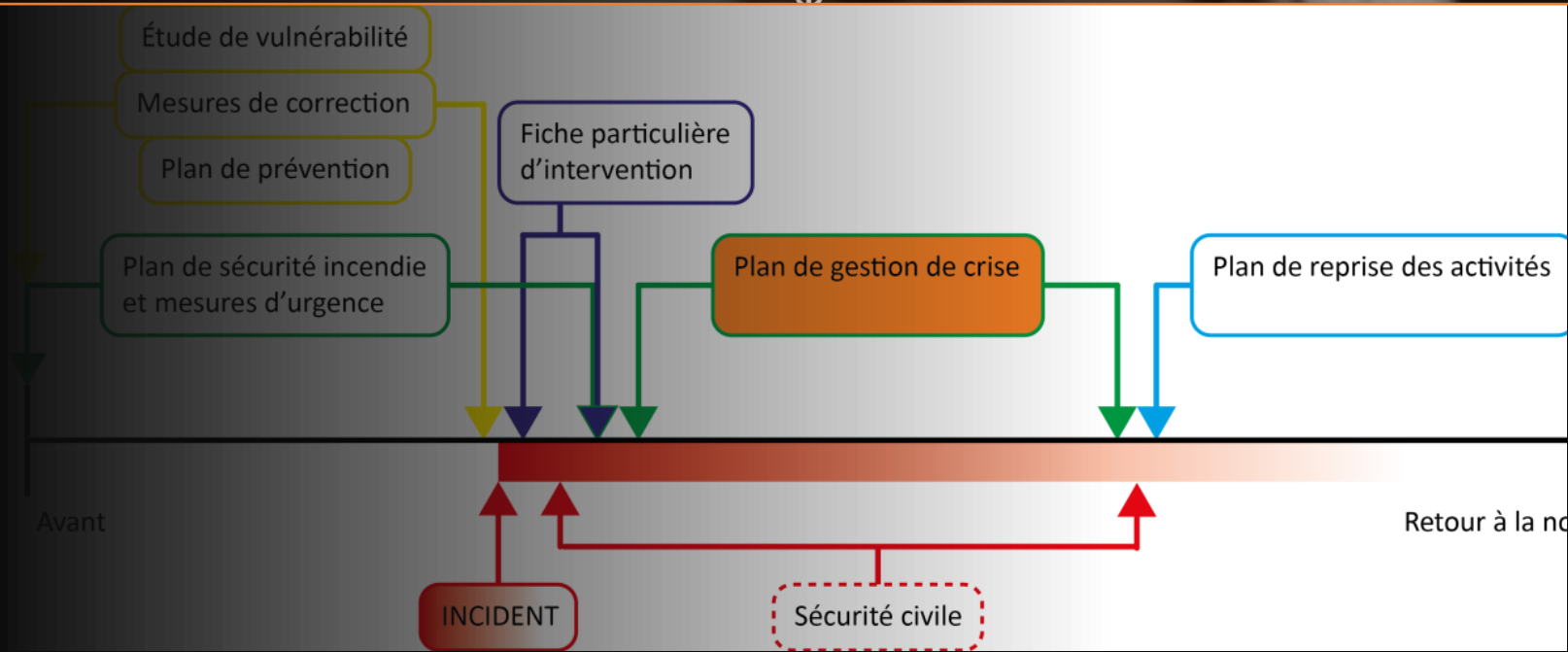


1- Introduction – Gestion de crise

- Le plan de gestion de crise doit être mis en œuvre lors de situations majeures, notamment lorsqu'il est question :
 - De la sécurité, de la protection des biens ou de l'environnement.
 - De l'évacuation lieux advenant une intervention d'urgence.
 - Des enjeux politiques ou communautaires.
 - De l'attaque de l'image de marque.



Chronologie des événements en comparaison avec les différentes planifications en mesures d'urgence



2 Organisation Gestion de crise



CYBERATTAQUES RÉPERTORIÉES

chez les membres de la Mutuelle des municipalités du Québec

2012 VILLE D'ALMA

2012 VILLE DE SUTTON

2014 MRC DE TÉMISCAMINGUE

2015 TERRASSE-VAUDREUIL

2015 VILLE DE LA MALBAIE

2016 VILLE DE BAIE-ST-PAUL

2018 MRC DE MÉKINAC

2018 MUNICIPALITÉ DE CHERSTEY

2018 FOSSAMBAULT-SUR-LE-LAC

2.1 Le comité de gestion de crise

- Confirme la situation à la division corporative (s'il y a lieu).
- Précise les objectifs dans l'ordre des priorités.
- Maximise le passage de la crise vers l'urgence.
- Prend des décisions.
- Envisage les mesures possibles et probables selon le temps.
- Assure des communications efficaces avec toutes les parties concernées en priorisant d'abord le milieu local.
- Donne des conseils aux équipes d'intervention et leur offre du soutien dans certains cas.
- Facilite la reprise des opérations (PCO)



3. Mode décisionnel

- Vote 50%+1
- Unanimité
- Directeur ayant un droit de veto



Cette photo par Auteur inconnu est soumise à la licence [CC BY-SA](#)





4. Identifier les rôles

Les rôles doivent être occupés par des fonctions ou des personnes qui connaissent les différents départements de l'entreprise.



- Directeur comité de gestion de crise (adjoint)
- Communications (employés, réseaux sociaux, etc.)
- Responsable SST
- Sécurité
- Environnement
- Logistique
- Techniques informatique
- Tenue de registres
- Administration
- Aide aux sinistrés (OSBL)
- Conseillers invités
- Photographe
- Services d'urgence
- (lien) coordonnateur MU
- Météorologues
- Chef décontamination
- Agence gouvernementale (OMSC)
- Autres....

Quand ouvrir le comité de gestion de crise?

- Il est souhaité d'analyser les ALÉAS de votre entreprise.
- Se baser sur votre étude de vulnérabilité.
- Vaux mieux ouvrir un peu qu'en retard.

Incident	Ouverture Plan de gestion de crise
Accident d'aéronef	Oui
Accident grave	Oui sur demande du coordonnateur MU
Accident avec radioactivité	Oui sur demande du coordonnateur MU
Alerte à la bombe	Oui sur demande du coordonnateur MU
Bris de digue	Sur demande
Effondrement d'une structure de bâtiment	Oui sur demande du coordonnateur MU ou DO
Évacuation – Bâtiment	Oui sur demande du coordonnateur MU
Évacuation – Générale	Oui
Évacuation –	Oui sur demande du coordonnateur MU ou DO
Désobéissance civile	Oui sur demande du coordonnateur MU
Déversement de matières dangereuses	Oui sur demande du coordonnateur MU
Déversement de matières dangereuses (HCL)	Oui sur demande du coordonnateur MU
Incendie - Général	Oui sur demande du coordonnateur MU
Incendie – Avec explosifs	Oui
Incendie – Feu de forêt	Oui sur demande du coordonnateur MU
Panne électrique	Oui sur demande du coordonnateur MU
Pandémie	Oui

Rassembler les faits

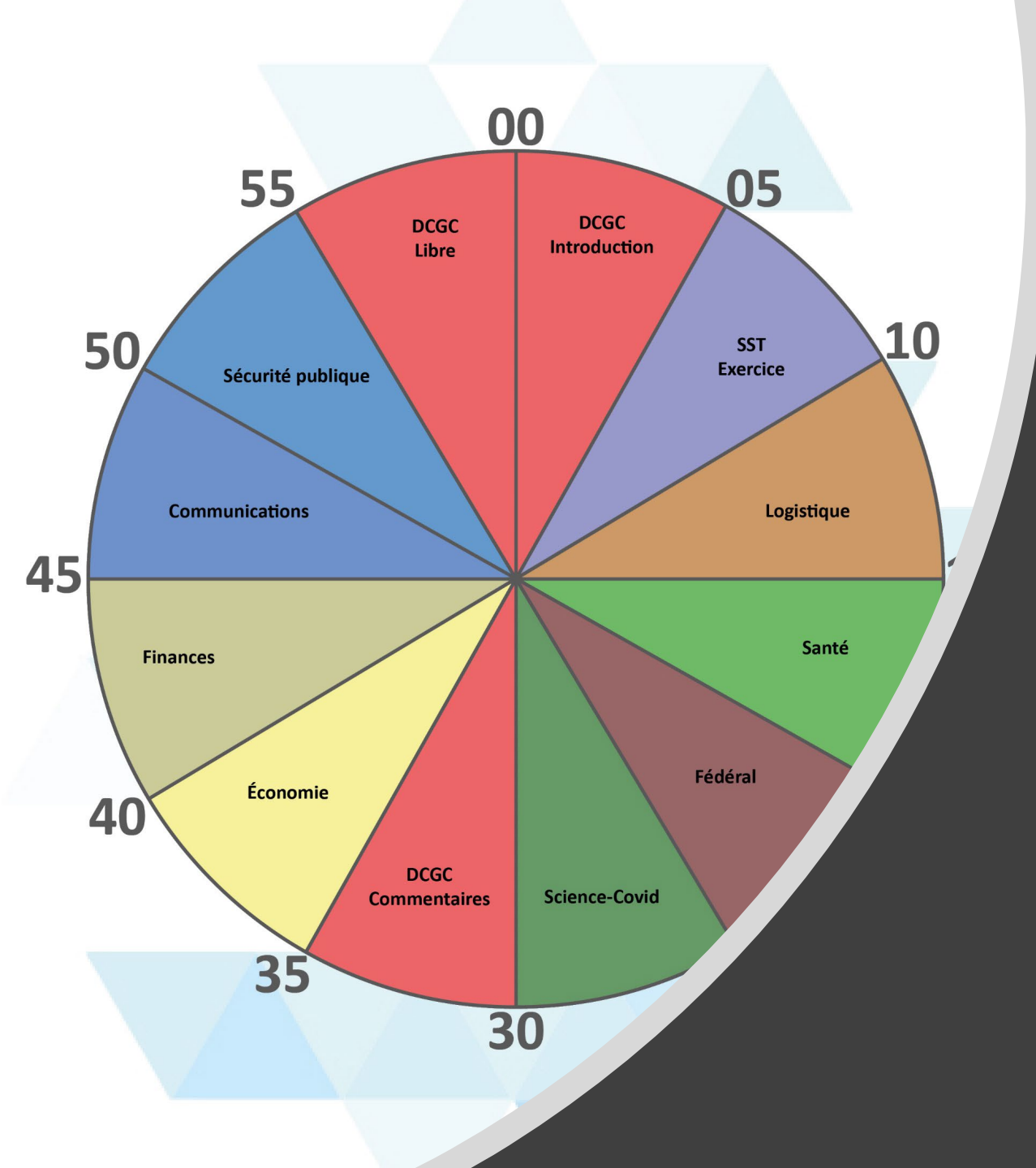
- Qu'est-ce qui fonctionne en ce moment?
- Demandez la confirmation de la compréhension des faits. (deux sources fiables).
- De quoi as-t 'on besoin?
- Prendre le temps d'établir vos priorités
- Demander conseils
- Soyez à l'écoute des autorités.



Surveillance et reprise des priorités

- Refaire constamment les priorités.
- Ne pas oublier que vous avez une famille et des amis.
- Revenez constamment à l'Humain , l'Environnement et le Bâtiment.
- Prévoyez la semaine prochaine.
- ...Si la tendance se maintient....





6. Cadran de l'heure

- Exercice au début de l'ouverture
- 5 minutes par rôle.
- Pause décisionnelle et animation par le DCGC.
- 15 minutes de pause par heure.
- Décrire les priorités et les accomplissements.

Définir une manière de répondre avant de diffuser

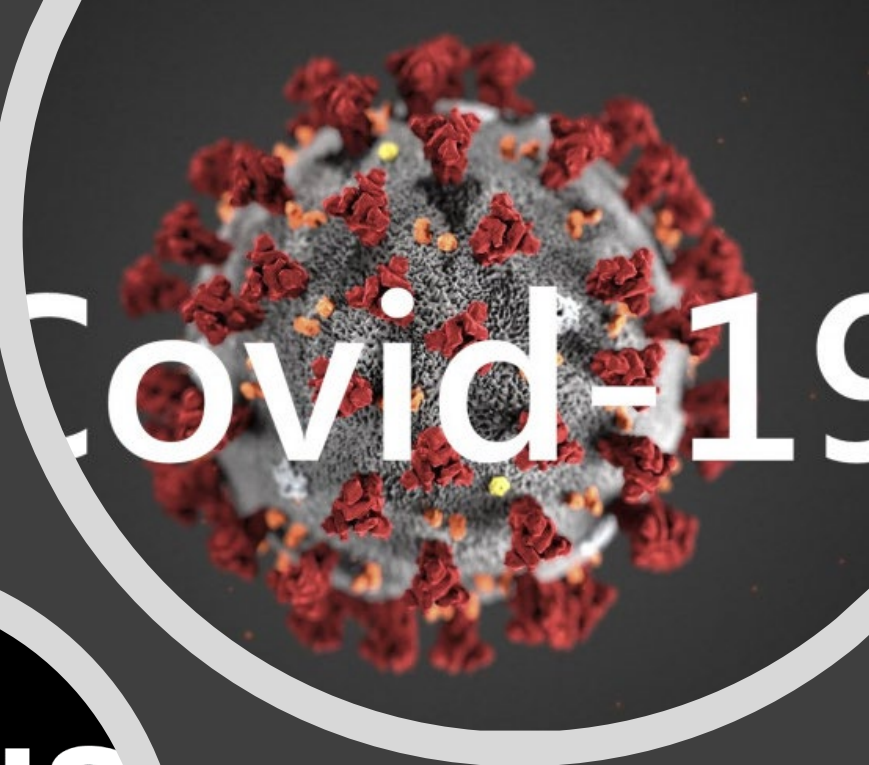
- Ligne d'information 1-800 (fournisseur de service).
- Une adresse courriel.
- Interagir avec les demandes.
- Utiliser vos communiqués existants



Par volet M.S.G.U.
Médias sociaux en situation d'urgence

- Création de notification d'urgence.
- Facebook Urgence – employés (groupe secret).
- Twitter -urgence incluant un #hashtag
- Avis sur LinkedIn.

Service à la clientèle.





Formation et exercice

- Formation régulière et deux fois l'an aux personnes ayant un rôle dans le plan.
- Exercice de table.
- Pratique d'ouverture de la salle de gestion de crise.
- Pratique suivant l'exercice d'urgence annuelle de l'organisation.

Transition de la relève.

- Responsable SST et DCGC.
- 7 heures au centre de gestion de crise.
- Exercice physique à l'heure obligatoire.
- Une durée d'une heure est requise pour transférer des connaissances à notre remplaçant.





Fin de la crise

- En crise, on ne sait pas quoi faire, en urgence on sait quoi faire.
- Utiliser le terme URGENCE lorsque vous êtes en contrôle.
- Lorsque l'incident est terminé, on démarre le plan de reprise des activités.
- C'est le retour à la normal en fonction des dommages à l'organisation.
- Certains dommages peuvent être permanents





Des questions ?

- info@pmuquebec.com
- 450-845-3366

