

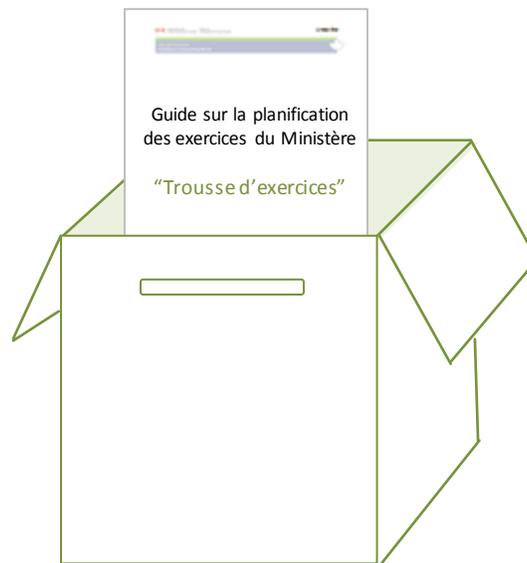


Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons



Guide sur la planification des exercices du Ministère

« Trousse d'exercices »



- Cette page est intentionnellement laissée en blanc -

Table des matières

1. Aperçu

Sommaire [4]
 À propos des gabarits proposés pour les exercices [4]

2. L'ABC de la planification des exercices

Description de l'exercice [5]
 Terminologie des exercices de gestion des urgences [7]
 Phases du cycle de la planification des exercices [10]
 Approche modulaire progressive [12]
 Les postes clés dans le déroulement des exercices et leurs rôles respectifs [13]

3. Exercices sur table (EXST)

Scénario [15]
 Niveaux des scénarios [16]
 Échéancier de l'exercice [17]
 Objectifs et portée [18]
 Hypothèses et éléments artificiels [20]
 Liste chronologique des événements (LCE) [21]
 Codes à utiliser pendant l'exercice [22]
 Séances de planification [23]
 Instructions relatives à l'exercice [24]
 Logistique [26]
 Déroulement de l'exercice [28]
 Rapports et mesures correctives [29]

4. Gabarits pour les exercices

Exemples de scénario

Scénarios de mise en train, niveaux 1, 2 et 3 [32]

Documents administratifs

Note d'information [70]
 Liste de contrôle de l'exercice [72]
 Liste de contrôle de la logistique [74]

Documents relatifs à l'exercice

Ordre du jour [79]
 Liste chronologique des événements (LCE) [80]
 Formulaire de transmission des éléments artificiels [81]
 Mot de bienvenue de l'animateur/de l'animatrice [82]
 Manuel des animateurs [84]
 Manuel des contrôleurs [87]
 Manuel des évaluateurs [91]
 Manuel des joueurs [97]
 Guide des observateurs [100]
 Formulaire d'évaluation à remplir par les participants [103]
 Formulaire d'évaluation à remplir par les observateurs [105]
 Formulaire d'évaluation de l'exercice [106]
 Rapport après action (RAA) [107]
 Plan d'action de la direction [110]
 Sigles/Définitions [111]



Un campeur qui en a gros sur le cœur

Exemple d'un courtscénario de mise en train de 30 à 45 minutes [33].

[En savoir plus >](#)



Incendie à l'heure du lunch

Exemple d'un scénario de niveau 1 - un seul site, un seul impact sur les locaux, l'infrastructure et les systèmes. [48].

[En savoir plus >](#)



Opération Déluge

Exemple d'un scénario de niveau 3 - plusieurs incidents distincts se produisant dans plusieurs sites pendant la période d'exercice. [61].

[En savoir plus >](#)

1. Aperçu

[Table des matières](#)

Sommaire

Ce guide présente l'ABC de la planification des exercices, à laquelle il initie les personnes pour qui ce processus n'est pas familier. Il favorise l'uniformité et une compréhension commune des pratiques et de la terminologie des exercices, en plus d'améliorer la coordination des exercices dans la communauté de la gestion des urgences d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et de ses partenaires et parties prenantes.

Les sujets abordés comprennent l'établissement des échéanciers, les gabarits de divers rapports, des scénarios simples ou très détaillés ainsi que des documents administratifs comme des notes d'information et des listes de contrôle. Ces outils offrent aux personnes qui planifient les exercices des options qui conviendront à leur direction générale, à leur direction ou à leur division.

Dans le présent document, le terme « plans » peut désigner les plans de continuité des activités, les plans de reprise après sinistre et tous les autres plans que vous avez pour les urgences ou d'autres imprévus dans votre immeuble.

À propos des gabarits proposés pour les exercices

Les gabarits pour les exercices que vous trouverez dans la section 4 sont proposés à titre d'exemples seulement. Les personnes qui planifient les exercices peuvent choisir de les utiliser tels quels ou de les adapter ou encore de créer leurs propres gabarits selon leurs besoins.

Des gabarits sont proposés pour :

1. [divers exemples de scénario](#)
2. [des documents administratifs](#)
3. [des documents nécessaires pour les exercices](#)

2. L'ABC de la planification des exercices

[Table des matières](#)

Description de l'exercice

Un exercice est une situation d'urgence simulée dans le cadre de laquelle des membres de divers organismes s'acquittent des tâches qu'ils seraient appelés à exécuter dans une situation d'urgence réelle.

Les exercices sont un moyen important pour évaluer l'état de préparation (qui est l'un des quatre piliers du [cycle de gestion des urgences](#)). Ils permettent de cerner les lacunes, les déficiences et les vulnérabilités et de déterminer les mesures correctives qu'il convient d'envisager et de mettre en œuvre.

Les exercices permettent aux employés à tous les niveaux de tester, d'évaluer et de valider des plans et des dispositions et ils offrent un cadre sécuritaire dans lequel les employés peuvent mettre en pratique leur rôle et leurs responsabilités et assurer la continuité des services et des programmes essentiels d'Emploi et Développement social Canada (EDSC).

Il est recommandé que le Ministère mette en œuvre un programme triennal décrivant en détail divers exercices à mener chaque année. Le programme d'exercices s'inspirera d'une [approche modulaire progressive](#) reposant sur des exercices de plus en plus difficiles. Il faudra que le programme d'exercices soit approuvé par la haute direction (voir le [gabarit de note d'information](#)) si on veut obtenir l'entière participation des employés.

À titre de suggestion, un programme typique d'exercices échelonnés sur une période de trois ans pourrait comprendre les éléments suivants :

Première année

Le programme se concentrerait sur la sensibilisation/l'orientation et l'information base (p. ex. discussions et présentations).

Deuxième année

En plus de revoir les principes de base, le programme comprendrait des exercices sur table plus avancés qui pourraient faire appel au personnel des régions et à des services de soutien de l'extérieur du Ministère et comprendre l'évacuation simple d'un groupe et des tests de certaines technologies de l'information.

Troisième année

Le programme se concentrerait sur des scénarios fonctionnels plus complexes qui porteraient sur une ou deux fonctions (p. ex. Communications, Centre des opérations) devant être testées. L'équipe de direction participerait à un exercice sur table parallèlement aux exercices fonctionnels.

Voici un exemple de calendrier des exercices à inclure dans un programme d'exercices (Note : des exercices d'entraînement seront effectués chaque année).

Exemple de calendrier des exercices – première année

Légende :

- = Exercice de discussion
- = Orientation/Présentation
- = Exercice d'entraînement
- = Exercice sur table
- = Exercice opérationnel
- = Exercice fonctionnel
- = Exercice à grand déploiement

Nom de l'exercice	T 1			T 2			T 3			T 4		
	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
Exercice de discussion		○										

Orientation/Présentation								○				
Exercice d'entraînement											○	

Exemple de calendrier des exercices – deuxième année

Légende :

○ = Exercice de discussion
 ○ = Orientation/Présentation
 ○ = Exercice d'entraînement
 ○ = Exercice sur table
 ○ = Exercice opérationnel
 ○ = Exercice fonctionnel
 ○ = Exercice à grand déploiement

Nom de l'exercice	T 1			T 2			T 3			T 4		
	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
Exercice sur table			○									
Exercice opérationnel									○			
Exercice d'entraînement											○	

Exemple de calendrier des exercices – troisième année

Légende :

○ = Exercice de discussion
 ○ = Orientation/Présentation
 ○ = Exercice d'entraînement
 ○ = Exercice sur table
 ○ = Exercice opérationnel
 ○ = Exercice fonctionnel
 ○ = Exercice à grand déploiement

Nom de l'exercice	T 1			T 2			T 3			T 4		
	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars
Exercice fonctionnel			○									
Exercice à grand déploiement										○		
Exercice d'entraînement												○

Les buts d'un programme d'exercices sont les suivants :

- Évaluer et valider les plans et les dispositions, la formation, l'équipement, les hypothèses et les ententes conclues entre divers organismes;
- Former les employés pour renforcer leurs compétences et leur donner l'occasion de répéter les rôles qui leur sont confiés et qui sont définis dans le plan (clarifier les rôles et les responsabilités);
- Tester les procédures établies;
- Améliorer la coordination et les communications entre organismes;
- Respecter les exigences de la loi;
- Déceler les lacunes dans les plans et les procédures;
- Déterminer les possibilités d'amélioration.

Terminologie des exercices de gestion des urgences

[Table des matières](#)

Il existe un certain nombre d'organismes nationaux et internationaux de gestion des urgences qui encouragent la formation, les tests et les exercices en matière de gestion des urgences. Même si la majorité suit un modèle progressif de perfectionnement continu, il y a d'importantes variations dans la terminologie. Emploi et Développement social Canada (EDSC) a adopté la terminologie suivante pour les exercices :

1. [Exercices de discussion](#)
2. [Orientation/Présentation](#)
3. [Exercices d'entraînement](#)
4. [Exercices sur table \(EXST\)](#)
 - a. [EXST de base](#)
 - b. [EXST avancé](#)
5. [Exercices opérationnels](#)
 - a. [Exercices fonctionnels \(EXFO\)](#)
 - b. [Exercices à grand déploiement \(EXGD\)](#)

Exercices de discussion

Les exercices de discussion sont généralement des exercices simples de courte durée qui réunissent des membres de premier plan de l'équipe ou des employés qui occupent des postes clés pour une discussion. Ces exercices portent généralement sur un plan qui a été établi et ils servent à faire de la sensibilisation au sujet de plans, de procédures ou de situations. Ils peuvent aussi être utilisés au stade de la formulation d'une politique pour faire un examen étape par étape et ainsi faire avancer l'élaboration des plans.

Les exercices de discussion sont généralement les plus faciles à préparer et ils demandent moins de ressources.

Orientation/Présentation

Les séances d'orientation/présentation s'adressent aux personnes qui joueront un rôle dans un plan, une procédure ou une situation ou qui s'y intéressent. L'information s'y transmet au moyen d'exposés, de vidéos, de diapositives ou de discussions entre experts. Les séances d'orientation/présentations de ce genre sont considérées comme la base des exercices de gestion des urgences. L'information se transmet principalement des présentateurs vers l'auditoire. Des questions peuvent être posées, mais les discussions générales sont habituellement limitées.

Selon le format retenu, la préparation du matériel pour les présentations peut demander beaucoup de ressources.

Exercices d'entraînement

Les exercices d'entraînement, qui comprennent les exercices de sécurité des personnes, sont des activités coordonnées ou supervisées généralement organisées pour tester une opération ou une fonction en particulier. Les exercices d'entraînement sont généralement utilisés pour dispenser de la formation sur l'utilisation de l'équipement, répéter la mise en œuvre de procédures ou maintenir des niveaux de compétence.

Les exercices d'entraînement peuvent demander différents degrés d'effort. Par exemple, la vérification d'une chaîne téléphonique, les tests mensuels des systèmes d'alarme d'incendie ou la mise à contribution du personnel de supervision d'un immeuble demande peu d'efforts, mais un exercice d'évacuation totale ou de confinement dans un grand immeuble comportant plusieurs locataires nécessitera beaucoup de planification et de coordination.

Exercices sur table (EXST)

Les exercices sur table réunissent des employés et partenaires clés dans un milieu informel où ils discuteront de diverses situations simulées. Les participants sont encouragés à prendre connaissance d'un scénario hypothétique, à discuter des enjeux en profondeur et à prendre des décisions en faisant appel à un processus approfondi de solution de problèmes, plutôt qu'au processus de prise de décisions rapides et spontanées qu'ils seraient appelés à utiliser dans le cas d'une urgence véritable. Les EXST ont généralement pour objet de faciliter la compréhension de concepts et de repérer les points forts et les points faibles. Ces exercices peuvent également être utilisés pour valider des procédures et des dispositions existantes ainsi que des changements dans les procédures ou encore pour favoriser un changement dans la culture.

L'exercice sur table est un outil de formation très utile qui a des avantages mais aussi des inconvénients :

Avantages :

- Prend peu de temps et demande peu d'argent et de ressources
- Est un moyen efficace de passer en revue les plans et les procédures
- Permet au personnel clé de se familiariser avec ses responsabilités et ses rôles et les procédures à suivre en cas d'urgence

Inconvénients :

- Manque de réalisme et ne permet pas de tester les capacités d'un système de gestion des urgences en situation réelle
- La mise à l'essai des plans, des procédures et des capacités du personnel est superficielle
- Il n'y a pas surcharge du système pendant l'exercice

La portée et la complexité de la conception d'un exercice sur table peuvent varier selon qu'il s'agit d'un exercice de base ou d'un exercice avancé. Les ressources nécessaires pour ce genre d'exercice sont importantes et elles dépendront de la complexité et de la portée de l'exercice.

EXST de base

Il s'agit de mettre en scène un scénario dont les éléments demeurent constants. La scène décrit une situation ou une urgence simulée comme si elle se passait réellement. Les participants mettent à profit leurs connaissances et leurs compétences pour régler une série de problèmes présentés par l'animateur/l'animatrice. Les problèmes sont examinés par le groupe et celui-ci s'entend généralement sur une solution qui est ensuite résumée par l'animateur/l'animatrice.

EXST avancé

L'exercice avancé suit la même formule que l'exercice de base, mais il met en scène une situation évolutive tournant autour de messages qui seront transmis aux participants, messages qui pourront avoir pour effet d'élargir le scénario original au fil de l'exercice. La situation peut souvent évoluer dans des voies qui n'avaient pas été envisagées au moment de l'élaboration de l'exercice.

Note

L'animateur/l'animatrice présentera habituellement une situation (un élément artificiel) soit sous la forme d'un message écrit, d'un appel téléphonique simulé, d'un message vidéo ou par d'autres moyens. Les participants discutent des enjeux soulevés par les éléments artificiels et trouveront des solutions pour gérer la situation en fonction des dispositions et des plans existants.

Exercices opérationnels

Les exercices opérationnels, qui comprennent les exercices fonctionnels (EXFO) et les exercices à grand déploiement (EXGD), constituent le niveau suivant du programme d'exercices. Il s'agit de mises en situation dans le cadre desquelles les participants réagissent à une information simulée; interviennent dans des cas d'urgence; font appel à de l'équipement, à des ressources ou à des réseaux; et mobilisent le personnel. Ces exercices se déroulent dans un environnement « temps réel » simulé qui reflète la situation telle qu'elle se déroulerait dans la réalité.

Les exercices opérationnels sont généralement les plus complexes et ceux qui demandent le plus de ressources. De plus, ils ont souvent des répercussions opérationnelles importantes, tant à l'interne qu'à l'externe.

Exercices fonctionnels (EXFO)

Les exercices fonctionnels (EXFO) sont conçus pour tester et évaluer les capacités individuelles au sein d'une fonction ou d'un groupe de fonctions interdépendantes. L'objectif des EXFO est de tester la mise en œuvre de plans et de procédures et de politiques établies. Les EXFO simulent les activités réelles d'une fonction donnée en présentant des problèmes complexes et réalistes qui nécessitent des interventions rapides et efficaces de la part d'un personnel formé dans un contexte simulé « très stressant ».

Exercices à grand déploiement (EXGD)

Dans le cadre d'un exercice à grand déploiement, les éléments de l'intervention doivent être mis en action et déployés dans un endroit désigné à la suite d'un incident, généralement pendant une période prolongée et qui touche un secteur d'activité dans son ensemble. Il faut que le personnel et les ressources soient réellement mobilisés et déployés pour que la coordination puisse être démontrée.

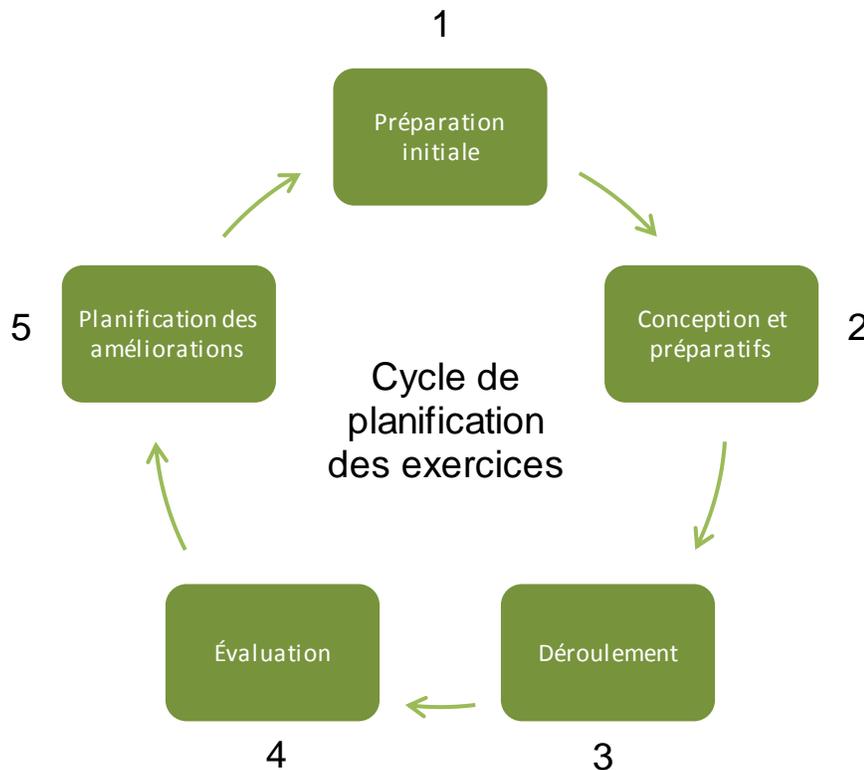
Exemples

Genre d'exercice/niveau	Exemple d'exercice dans un immeuble	Exemple d'exercice concernant le plan de continuité des activités (PCA)
Exercice de discussion	Séance de discussion de l'équipe d'évacuation d'urgence de l'immeuble (EEUI)	Discussions de scénarios de mise en œuvre du PCA
Orientation/Présentation	Test du système de communication vocale et de l'alarme incendie Sensibilisation des employés	Examen du PCA Mise à jour des listes de coordonnées du personnel d'urgence
Exercice d'entraînement	Exercice pour le personnel de supervision	Test des listes de coordonnées du personnel d'urgence
Exercice sur table	Examen annuel des plans d'urgence par la haute direction	Exercices au niveau d'un ministère ou d'une direction générale
Exercice opérationnel	Inspection et test annuels des systèmes de sécurité des personnes	Test des procédures de reprise après sinistre, de la structure de gestion des urgences ou de la chaîne d'approvisionnement
Exercice fonctionnel	Exercice d'évacuation en cas d'incendie Exercice de confinement	Exercices de simulation au niveau d'un ministère ou d'une direction générale
Exercice à grand déploiement	Exercice touchant plusieurs immeubles ou plusieurs ministères	Exercice à grand déploiement avec réinstallation du personnel ou des réseaux

Phases du cycle de planification des exercices

[Table des matières](#)

Voici les cinq phases d'un cycle de planification des exercices :



1. Préparation initiale

Cette phase permet de constituer une base de soutien pour l'exercice, et notamment :

- d'obtenir l'appui des parties ou des cadres supérieurs concernés;
- d'élaborer un cadre de gestion de projet;
- d'établir l'échéancier et les étapes importantes;
- de désigner une équipe de planification de l'exercice;
- d'établir l'horaire des séances de planification.

2. Conception et préparatifs

Cette phase se concentre sur les activités suivantes :

- déterminer les objectifs;
- concevoir le scénario;
- rédiger les documents;
- coordonner la logistique;
- planifier le déroulement de l'exercice;
- choisir une méthode d'évaluation et d'amélioration.

3. Déroulement

Après la phase de conception et de préparatifs, l'exercice est mis en œuvre. Voici les étapes du déroulement d'un exercice :

- mise en place;
- séances d'information;
- animation/contrôle/évaluation;
- récapitulation.

4. Évaluation

Cette phase comporte les activités suivantes :

- une évaluation dès la fin de l'exercice (séance de rétroaction immédiate);
- un examen des formulaires d'évaluation à intégrer dans un rapport après action (RAA), qui résume l'exercice et présente les points forts et les points à améliorer qui en sont ressortis;
- des recommandations concernant les points à améliorer pour faciliter l'adoption de mesures correctives devant faire l'objet d'un suivi tout au long de la phase de planification des améliorations.

5. Planification des améliorations

Cette phase comporte les activités suivantes :

- une description des problèmes;
- des mesures correctives;
- l'établissement d'un [plan d'action de la direction \(PAD\)](#);
- la désignation de la partie responsable ou du bureau de première responsabilité;
- les dates d'achèvement.

Note

Il incombe à la personne qui planifie l'exercice de tirer des leçons de l'exercice et de les évaluer ainsi que de formuler des recommandations qui seront intégrées dans les plans ou les dispositions.

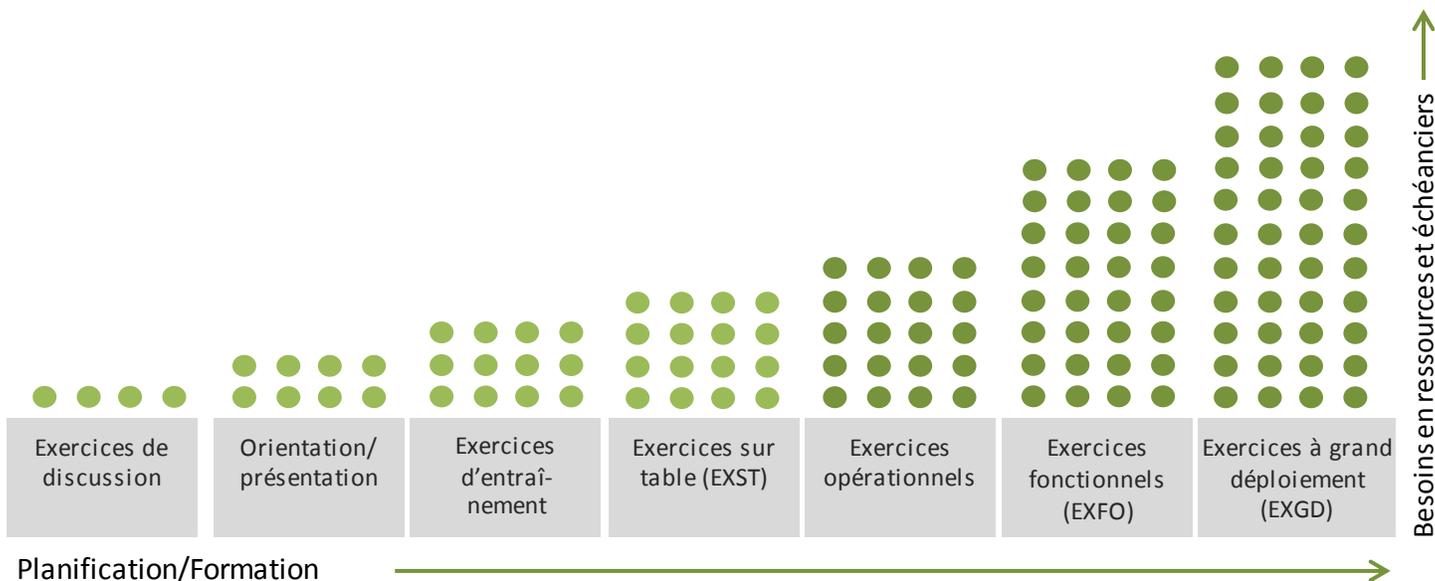
Approche modulaire progressive

[Table des matières](#)

Le diagramme ci-dessous illustre l'« approche modulaire progressive » habituellement utilisée par la communauté des exercices au moment de planifier les exercices. Conformément à une telle approche, l'exercice peut commencer par une orientation/présentation (stade d'apprentissage), qui mène à un exercice sur table (test pratique), lequel mène à un exercice à grand déploiement (jeu de rôle en temps réel). De plus, la personne qui planifie un exercice peut combiner plusieurs éléments de ces modules pour atteindre les objectifs de l'exercice.

Comme son nom l'indique, cette approche reconnaît qu'un programme d'exercices est un programme progressif. Par conséquent, vous commencerez par des exercices de base pour tester un certain nombre d'éléments avant d'organiser des exercices plus complexes – **il faut d'abord ramper, puis marcher et enfin courir**.

Ce diagramme montre la progression du degré de difficulté des exercices :



Les postes clés dans le déroulement des exercices et leurs rôles respectifs

[Table des matières](#)

Vous trouverez ci-dessous une liste des postes clés que les participants peuvent être appelés à jouer pendant un exercice. Exception faite des joueurs et des observateurs, tous les autres participants sont des « [agents de confiance](#) » qui ne doivent pas divulguer de renseignements sur le scénario aux joueurs ni aux observateurs avant l'exercice.

Joueurs

Membres du personnel des ministères et des organismes qui interviennent activement en cas d'incident et qui ont un rôle et une fonction dans le cadre du scénario de l'exercice. Il peut s'agir de personnes qui ne se trouvent pas sur les lieux, mais qui ont un rôle intégral à jouer pour ce qui est de diriger les interventions et les actions. Les joueurs discutent des actions qui leur permettront de contrôler et d'atténuer les urgences simulées.

Les joueurs sont censés réagir à l'incident en fonction des rôles et des responsabilités qui incombent à leur organisation, conformément à leur plan ou à leurs procédures d'intervention en cas d'urgence.

Contrôleurs

Personnes qui planifient et gèrent le déroulement de l'exercice et qui en établissent et en surveillent le rythme et l'intensité, tout en veillant à la sécurité. Les contrôleurs transmettent des données clés aux joueurs et ils peuvent déclencher ou amorcer certaines actions de la part des joueurs pendant le jeu pour favoriser la continuité de l'exercice. Les contrôleurs sont les seules personnes en dehors des joueurs à pouvoir communiquer de l'information ou des directives aux joueurs. Ils peuvent manipuler le temps ou l'espace afin de veiller à la continuité et à la réalisation intégrale de l'exercice. Il y a normalement des contrôleurs dans les exercices sur table (EXST) avancés, les exercices fonctionnels (EXFO) et les exercices à grand déploiement (EXGD).

Animateurs

Personnes qui aident habilement les joueurs à comprendre les objectifs communs de l'exercice et à les atteindre, en s'abstenant d'adopter des positions particulières au cours de la discussion. Les animateurs tenteront d'aider le groupe à en arriver à un consensus en cas de désaccord qui existait avant l'exercice ou qui apparaît en cours d'exercice, de façon à assurer une solide base pour les actions futures.

Simulateurs

Les simulateurs jouent le rôle de personnes ou d'organismes de premier plan qui ne participent pas à l'exercice. Ils peuvent avoir des contacts directs avec les joueurs, jouer leurs rôles au sein d'une cellule de simulation (CELLSIM) ou agir de façon semi-autonome. La CELLSIM fait partie de la structure de contrôle et reçoit des directives du simulateur/contrôleur principal. Il y a normalement des simulateurs dans les EXST avancés, les EXFO et les EXGD.

Évaluateurs

Les évaluateurs ont une double fonction. D'abord, ils recueillent des renseignements et consignent des observations au sujet des événements qui se produisent dans un endroit particulier ou dans un groupe de participants en particulier. Les évaluateurs peuvent se déplacer d'un endroit à l'autre pour observer et prendre des notes. Ils connaissent bien le sujet dont il est question. De plus, les évaluateurs sont des analystes qui ont pour responsabilité de tirer des conclusions objectives au sujet de l'exercice. Ils participent à la rédaction de la partie évaluation du rapport après action (RAA).

Observateurs

Des observateurs peuvent être présents pour observer l'exercice sur table à des fins officielles ou éducatives. La personne qui planifie l'exercice déterminera où les observateurs peuvent être placés de façon à ne pas nuire aux

activités d'intervention. Les observateurs s'abstiendront d'interagir avec les participants, de fournir des renseignements, de donner leur avis ou d'intervenir de quelque façon que ce soit dans l'exercice. Les observateurs peuvent toutefois donner des rétroactions aux animateurs au sujet de la conduite de l'exercice ou des leçons apprises.

3. Exercices sur table (EXST)

[Table des matières](#)

Scénario

Le scénario est une histoire qui résume le contexte, les conditions initiales et les événements déclencheurs pour mettre l'exercice en contexte. Il fait une brève description de la situation d'urgence simulée, y compris la séquence générale des événements, des détails, des renseignements à l'appui ainsi que le moment où les activités se déroulent. Le scénario fournit des renseignements généraux dans des termes familiers pour rendre la situation plus réaliste.

Le scénario comportera un échéancier réaliste et indiquera :

1. le jour
2. la date et l'heure (réelles ou fictives)
3. la nature de l'incident

D'autres facteurs pourront être pris en considération : les conditions météorologiques, y compris la vitesse et la direction du vent, la visibilité, les conditions routières, la progression de l'incident (différentes phases) et les personnes concernées. Les hypothèses et les éléments artificiels de l'exercice seront pris en considération au moment de la préparation du scénario.

Vous trouverez dans ce guide divers [exemples de scénario](#) qui peuvent être utilisés tels quels ou modifiés selon les besoins. Vous pouvez aussi allonger ou raccourcir les scénarios et combiner ou agencer les éléments artificiels pour créer un scénario axé sur les objectifs précis de l'EXST. Une autre possibilité consiste à créer un nouveau scénario à partir d'un élément artificiel du scénario original qui touchera plusieurs joueurs (personnel des divisions et des régions).

La règle d'or de la préparation d'un scénario : mettre en scène une situation concrète et réaliste – un scénario de la pire éventualité.

PIÈGES DE LA PRÉPARATION DES SCÉNARIOS

À titre de responsable de la planification de l'exercice, sachez reconnaître les pièges suivants :

- Admettez que votre scénario ne sera jamais complètement parfait et reconnaissez qu'il n'a pas besoin de l'être pour que l'exercice soit efficace;
- Limitez-vous aux scénarios dont vous avez besoin pour faire avancer la planification plutôt que d'essayer de vous attaquer à tous les scénarios possibles;
- Sachez quand différentes perspectives/hypothèses ont des répercussions importantes sur l'exercice et quand elles n'en ont pas;
- Déterminez une limite de temps pour l'élaboration du scénario de façon à éviter de rouvrir des débats;
- Utilisez des fourchettes ou des pourcentages plutôt que des nombres exacts;
- Déterminez le scénario qui est le plus susceptible de se dérouler et celui qui a l'impact le plus grand (probabilité et niveau de gravité);
- Passez votre scénario en revue après avoir consacré un certain temps à la planification, ce qui permettra d'amorcer des discussions sur le scénario et de faire ressortir les questions qu'il vaut la peine d'explorer davantage et celles qui n'en valent pas la peine;
- Évitez les scénarios trop détaillés;
- Évitez de vous perdre dans les détails.

Niveaux des scénarios

[Table des matières](#)

En plus des [deux types d'exercices sur table](#), trois niveaux de scénario ont été prévus pour améliorer les compétences en matière d'intervention d'urgence et de gestion de crise sans que les participants se sentent dépassés ou pour éviter des frais de planification inutiles (p. ex. temps, coûts).

Des scénarios de mise en train sont également inclus qui nécessitent une période de remue-méninges de 15 à 20 minutes. De tels scénarios s'adresseront à des publics particuliers; un scénario de mise en train à l'intention de la haute direction sera différent d'un scénario destiné aux spécialistes fonctionnels, par exemple.

Niveau 1 – un seul site; scénario simple

Au niveau 1, le scénario suppose un seul site qui est touché par un seul impact se répercutant sur ses locaux, son infrastructure ou ses systèmes. Il n'y a aucune condition préalable pour ce niveau d'EXST. Il s'agit du niveau d'initiation pour les participants au programme d'exercices du ministère/de l'organisme.

Niveau 2 – un seul site; scénario complexe

Au niveau 2, le scénario suppose un seul site qui est touché par plus d'un impact se répercutant sur ses locaux, son infrastructure ou ses systèmes. Habituellement, l'incident initial est suivi d'autres événements ou facteurs qui peuvent amener les joueurs à remettre en question les décisions qui ont été prises ou susciter des conflits au sujet de la meilleure marche à suivre.

Pour un scénario de ce niveau conçu comme un exercice autonome, aucun préalable n'est exigé des participants. Toutefois, s'il s'agit de la suite d'un scénario de niveau 1, il faudra que tous les participants aient participé à l'exercice de niveau 1.

Niveau 3 – plusieurs sites; scénario complexe

Au niveau 3, deux scénarios sont possibles : un scénario qui met en scène un seul site touché par le même ensemble complexe d'impacts se répercutant sur ses locaux, son infrastructure ou ses systèmes; ou un scénario qui met en scène plusieurs incidents distincts se produisant dans plusieurs sites pendant la durée de l'exercice.

En guise de préalable pour les scénarios de niveau 3, les participants doivent avoir participé à au moins un exercice de niveau 2.

→ [Thèmes connexes](#)

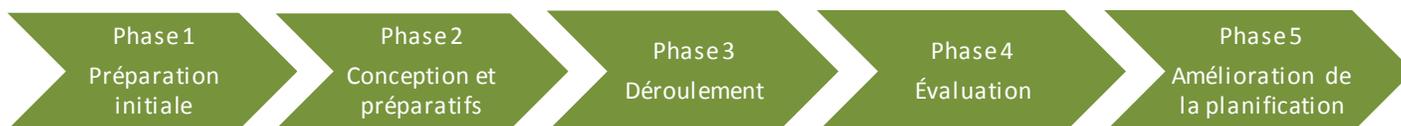
[Exemples de scénario](#)

Échéancier de l'exercice

[Table des matières](#)

L'échéancier de planification d'un exercice opérationnel équivaut à l'échéancier de planification d'un projet qui prendrait approximativement six mois.

Le temps nécessaire à la planification d'un exercice variera selon la complexité du scénario, le nombre de joueurs, la durée du jeu et le type de rapport après action (RAA) produit. Afin de planifier un exercice avec succès, il faut bien réfléchir au temps requis pour chaque phase.



1. Les phases 1 et 3 sont les plus courtes, variant entre 1 et 3 jours.
2. La phase 2 est l'étape cruciale de la planification d'un exercice; elle nécessitera plus de temps et une plus grande participation de la part de l'équipe de conception de l'exercice, et pourrait durer entre 8 et 30 jours.
3. La phase 4 exige aussi beaucoup de temps; elle peut durer entre 2 et 20 jours.
4. La phase 5, qui comprend une analyse du RAA, l'établissement d'un plan d'action de la direction (PAD) et la présentation des résultats à la haute direction pour approbation, peut prendre jusqu'à un mois.

Exemple d'échéancier pour un **scénario simple** – 6 ou 8 joueurs, durée d'une heure et demie et RAA simple :

Exemple – Échéancier d'un mois pour un scénario simple

<p>Phase 1 – Préparation initiale (3 jours)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Appui de l'organisation ▪ Choix des joueurs ▪ Détermination du temps que prendra l'exercice ▪ Date de début et de fin 	<p>Phase 2 – Conception et préparatifs (10 jours)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Séances de planification initiale, de planification de mi-parcours et de planification finale ▪ Objectifs ▪ Scénario ▪ Manuels ▪ Logistique ▪ Répétition 	<p>Phase 3 – Déroulement (1 jour)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tenue de l'exercice
<p>Phase 4 – Évaluation (3 jours)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Extraction de l'information : rapport d'évaluation, séance de rétroaction immédiate, formulaires d'évaluation remplis par les joueurs ▪ Rédaction du RAA ▪ Recommandations / détermination des points à améliorer 	<p>Phase 5 – Amélioration de la planification (6 jours)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Description des problèmes ▪ Mesures correctives ▪ Établissement d'un plan d'action de la direction (PAD) 	<p style="text-align: center;">Jour 31</p>

Objectifs et portée

[Table des matières](#)

Objectifs des exercices

Les objectifs doivent être simples, mesurables, atteignables, réalistes et orientés sur la tâche. C'est la formule **SMART** qui décrit le mieux ce principe :

Simple

Éviter les objectifs vastes et complexes. Si un objectif se complique, essayer de le scinder en deux objectifs.

Mesurable

S'assurer que les évaluateurs peuvent déterminer si l'objectif a été atteint. Pour ce faire, on peut parfois ajouter un élément quantitatif, par exemple le temps.

Atteignable

Les joueurs devraient pouvoir atteindre l'objectif tout en respectant la portée et les contraintes de l'exercice.

Réaliste

L'objectif représentera une attente réaliste.

Tâche (orienté sur la tâche)

L'objectif correspondra à une tâche ou à une procédure pouvant être évaluée.

Exemples d'objectifs :

- Évaluer les niveaux de conformité et l'interopérabilité entre les organismes;
- Évaluer les procédures d'évacuation d'urgence, y compris les points de rassemblement;
- Démontrer les appels de déclenchement du plan d'urgence, la tenue de registres, la coordination et le travail d'équipe pendant une situation d'urgence;
- Pratiquer l'échange d'information entre les centres des opérations afin de faire connaître la situation et son évolution;
- Pratiquer les communications de vive voix et les transmissions de données pendant une urgence;
- Accroître la connaissance et la compréhension des rôles et responsabilités des partenaires;
- Démontrer que les questions de santé et de sécurité sont la première priorité dans tous les exercices et toutes les interventions;
- Évaluer le plan de sécurité afin de s'assurer que les coordonnées des personnes-ressources et les procédures sont à jour;
- Tester les procédures opérationnelles générales en cas d'urgence;
- Valider la compatibilité des procédures de communication, des politiques et de l'équipement;
- Tester la capacité de demeurer au courant de l'évolution de la situation;
- Tester le système interne de notification et d'appels;
- Déterminer et surveiller l'efficacité d'un changement du niveau de sécurité.

Le choix des verbes est crucial dans la rédaction des objectifs. Il convient d'utiliser des verbes d'action.

Voici des exemples de verbes d'action :

- clarifier
- collaborer
- consigner
- définir
- démontrer
- désigner
- déterminer
- énumérer
- estimer
- établir
- évaluer
- examiner
- expliquer
- exploiter
- informer
- inspecter
- montrer
- notifier
- préparer
- signaler
- tester
- etc.

Note

À titre de responsable de la planification, vous limiterez le nombre d'objectifs. En général, comme pratique exemplaire, un EXST de base n'aura pas plus de trois objectifs. Un EXST avancé peut avoir jusqu'à cinq objectifs.

Portée de l'exercice

Par « portée », on entend les paramètres à l'intérieur desquels l'exercice sera mené et qui permettent d'établir le plan, les dispositions ou les procédures qui seront testés au cours de l'exercice. Les paramètres définissent la durée de l'exercice, le rôle des participants, le degré de détail et la simulation.

Hypothèses et éléments artificiels

[Table des matières](#)

Hypothèses sur lesquelles repose l'exercice

Les hypothèses permettent de s'assurer que l'exercice sera le plus réaliste possible. Les événements prévus dans le cadre de l'exercice devraient se dérouler de manière logique et réaliste et tous les objectifs devraient être atteints au cours de l'exercice. Voici des exemples d'hypothèses pouvant servir à la planification d'un exercice :

- Les participants à l'exercice connaissent bien les plans et les procédures d'intervention de leur organisme.
- Le terme « participants » peut désigner les planificateurs, les contrôleurs, les simulateurs, les évaluateurs et les joueurs.
- Les joueurs et les contrôleurs utiliseront des sources réelles de données et d'information à l'appui.
- Les joueurs interviendront conformément aux dispositions et aux plans existants.
- Les plans et dispositions mis en œuvre pendant l'exercice correspondront aux mesures censées être prises en situation réelle, de sorte qu'ils constitueront une base solide pour l'évaluation.
- Les interventions qui doivent être menées en situation réelle auront priorité sur les interventions de l'exercice.

Éléments artificiels de l'exercice

Les éléments artificiels sont des circonstances découlant de la conception d'un exercice qui ne simulent pas ou ne reflètent pas des circonstances réelles. L'utilisation d'éléments artificiels compromettra peut-être la capacité de certains joueurs d'intervenir de façon réaliste.

Certaines contraintes et certains éléments artificiels ne seront pas nécessairement réalistes dans le cadre de l'exercice, mais les planificateurs les considéreront comme des moyens de faciliter le déroulement de l'exercice et d'atteindre ses objectifs. Voici des exemples d'éléments artificiels pouvant être utilisés au moment de planifier un exercice :

- L'exercice aura lieu en temps quasi réel. Toutefois, pour que les objectifs de l'exercice soient atteints, il se peut que certains participants aient à accomplir certaines choses avant l'exercice, et d'autres événements pourraient avoir à se dérouler en accéléré pour pouvoir être pris en considération pendant l'exercice;
- Certains paramètres, notamment la date et les conditions météo, seront tenus pour acquis dans le scénario; ainsi, l'exercice peut avoir lieu en mai alors que les événements du scénario se déroulent en février;
- Les interventions menées par les joueurs dans le cadre d'une simulation ne correspondront peut-être pas en qualité ou en précision aux mesures qui seraient prises par un organisme ou une personne qui interviendrait dans la réalité;
- Pendant l'exercice, des mesures peuvent être prises pour décréter le déploiement d'unités, d'employés ou de ressources, ce qui peut se répercuter sur le déplacement subséquent des ressources; toutefois, ces mesures peuvent être simulées sans que les ressources ne soient réellement déplacées dans le cadre de l'exercice.

Liste chronologique des événements (LCE)

[Table des matières](#)

Une LCE énumère tous les messages qui seront transmis et les principaux événements qui se produiront au cours de l'exercice dans un tableau indiquant :

- le numéro du message
- l'heure
- la méthode par laquelle le message (l'information) est censé être transmis
- qui a transmis le message
- à qui le message est destiné
- une brève description du message

Certaines LCE indiquent également les actions prévues/attendues et les objectifs connexes de l'exercice pour aider les contrôleurs à orienter le déroulement de l'exercice et les évaluateurs à déterminer dans quelle mesure les objectifs ont été atteints.

La LCE indique l'heure et un résumé du contenu de tous les principaux événements, messages ou éléments artificiels introduits, les messages d'urgence et les interventions attendues pour la durée de l'exercice.

Nous vous suggérons d'utiliser cette liste au moment de planifier un exercice sur table (EXST) de niveau 3. Dans le cas d'un EXST moins complexe, une seule page peut suffire.

Exemple

Exercice 1 – Liste chronologique des événements

N° de l'événement	Heure	Mode de transmission	Organisme	Message/ événement	Actions attendues	N° de l'objectif
1	9 h 01	Téléphone	Communications	Les médias veulent des renseignements sur les répercussions environnementales de l'incident. Que font-ils?	Les Communications suivront les procédures internes.	2
2	9 h 05	Téléphone	Directrice des installations	Le sous-ministre adjoint (SMA) demande un compte rendu de la situation et veut savoir ce qui est fait.	Indiquer au bureau du SMA où en est le compte rendu de la situation – envoyer des infocapsules.	2
3	9 h 10	Courriel	Directeur des ressources humaines (RH)	Syndicat – informer le personnel de ne pas se présenter au travail en raison de la situation dangereuse.	Réunion avec le représentant syndical Message au personnel.	3

→ Thèmes connexes

[Gabarit de LCE](#)

Codes à utiliser pendant l'exercice

[Table des matières](#)

Des termes précis seront utilisés pendant un exercice pour indiquer où en sont les choses; par exemple, l'animateur/l'animatrice commencera l'exercice en annonçant **DEB-EX** (début de l'exercice) et terminera l'exercice en déclarant **FIN-EX** (fin de l'exercice).

La sécurité est primordiale dans tous les aspects d'un exercice et la responsabilité en revient à tous les participants. On accordera une attention particulière à l'aménagement physique de l'endroit où les joueurs, les contrôleurs, les évaluateurs et d'autres participants seront à l'œuvre.

Les procédures et les systèmes de sécurité environnementale et de sécurité-incendie doivent être suivis. Il faut traiter les préoccupations en matière de sécurité comme dans une situation réelle.

Tout problème de sécurité ou urgence médicale réel qui survient au moment où l'exercice se déroule a préséance sur l'exercice. Le code de sécurité (il peut s'agir d'un mot ou d'une expression) est établi à l'étape de la planification par le coordonnateur/la coordonnatrice ou l'équipe chargée de l'exercice.

Différents termes peuvent être employés par l'animateur/l'animatrice pour arrêter, suspendre ou annuler un exercice, comme les suivants :

- « C'est un véritable incident – arrêtez toutes les activités »
- « Suspendez l'exercice »
- « Ça ne fait pas partie de l'exercice »

IMPORTANT

Toutes les communications par téléphone doivent être précédées des mots « **EXERCICE EXERCICE EXERCICE** ».

Tous les messages transmis par courriel ou par télécopieur doivent porter la mention « **EXERCICE EXERCICE EXERCICE** » dans l'en-tête et le pied de page.

Séances de planification

[Table des matières](#)

Les séances de planification font partie des phases « préparation initiale » et « conception et préparatifs » de la planification de l'exercice. Dans la terminologie normalisée des exercices, les trois séances sont :

1. La séance de planification initiale (SPI)
2. La séance de planification de mi-parcours (SPMP)
3. La séance de planification finale (SPF)

Avant de tenir des séances, il faut obtenir l'approbation de la haute direction pour affecter des ressources ministérielles à la planification de l'exercice et à sa réalisation. L'obtention de l'approbation se fait normalement dans le cadre du programme annuel d'exercices.

Une fois l'approbation obtenue, certains travaux préparatoires, comme la production d'un document conceptuel, seront effectués, compte tenu du concept et des objectifs qui ont été établis lors de la séance. D'autres préparatifs auront lieu avant la séance de planification initiale, notamment un breffage à l'intention de la direction portant sur l'état de préparation de l'exercice ainsi qu'un breffage destiné à l'équipe de planification de l'exercice pour faire un survol de l'exercice et en présenter brièvement les éléments suivants :

- l'objet
- les buts
- les objectifs
- les grandes lignes du scénario proposé

La séance de planification initiale

Le principal but de la séance de planification initiale est d'obtenir approbation et soutien pour l'exercice dans son ensemble. C'est une occasion de mieux faire connaître l'exercice. Cette séance est aussi considérée comme le début officiel du processus de planification de l'exercice. Pendant la séance de planification initiale, le type, la portée, l'objet et les objectifs de l'exercice sont discutés et une version préliminaire en est établie. La séance permet également de déterminer le niveau de participation, les hypothèses, les éléments artificiels et les grandes lignes du scénario. Il y sera aussi question des aspects logistiques de l'exercice, notamment le lieu, la date, la durée et le genre de documentation nécessaire. Les tâches seront attribuées aux membres de l'équipe de planification.

La séance de planification de mi-parcours

La séance de planification de mi-parcours est la plus intensive. Elle a pour objet d'examiner le travail effectué depuis la séance initiale et les versions préliminaires des documents et de discuter des concepts d'organisation et de dotation en personnel de l'exercice; de l'élaboration du scénario et de l'échéancier; et de la date de l'exercice, de la logistique et des exigences administratives.

La séance de planification finale

La séance de planification finale a pour objet d'examiner les processus et les procédures de l'exercice avant son déroulement. Certains ministères ou organismes profiteront de cette séance pour faire une répétition de l'exercice afin de cerner les problèmes qui pourraient survenir.

→ **Thèmes connexes**

[Liste de contrôle de l'exercice](#)

Instructions relatives à l'exercice

[Table des matières](#)

Les instructions relatives à l'exercice peuvent être comprises dans des manuels ou des guides qui seront produits pour les intervenants clés (voir ci-dessous). Cette documentation permet de veiller à ce que les participants soient au courant du contenu de l'exercice (scénarios, hypothèses) et soient conscients de leur rôle et de leurs responsabilités avant, pendant et après l'exercice.

Les documents peuvent revêtir diverses formes, de quelques pages d'instructions à des manuels/guides plus formels. Le manuel des joueurs peut aussi être présenté comme un cahier d'information (dont les sections sont séparées par des onglets), selon la portée de l'exercice.

La documentation utilisée pour l'exercice se conformera à la présentation uniforme des documents ministériels habituels, p. ex. le cahier d'information de la haute direction.

IMPORTANT

Tous les documents porteront le nom de l'exercice ainsi que la mention « **Document à utiliser aux fins de l'exercice – Ne pas diffuser** » dans l'en-tête ou le pied de page.

Tous les autres documents distribués doivent porter la mention « **EXERCICE EXERCICE EXERCICE** » dans l'objet ou dans l'en-tête/le pied de page.

Toutes les instructions comprendront les renseignements de base sur lesquels repose l'exercice :

- Objet
- Portée
- Scénario
- Objectifs
- Hypothèses/éléments artificiels
- Codes à utiliser pendant l'exercice

On trouvera dans les sections suivantes des instructions correspondant au rôle joué par différents participants :

Instructions à l'intention des contrôleurs

En plus des renseignements de base, le document destiné aux contrôleurs contient des détails sur les éléments artificiels et le matériel à l'appui, les actions attendues et une liste chronologique des événements (LCE). Il précise aussi la façon dont les contrôleurs transmettront de l'information importante aux joueurs et la manière de provoquer ou d'amorcer certaines actions de la part des joueurs afin de favoriser la continuité de l'exercice.

Instructions à l'intention des évaluateurs

En plus des renseignements de base, le document destiné aux évaluateurs contient des détails sur les éléments artificiels et le matériel à l'appui, les actions attendues et une liste chronologique des événements (LCE). Il précise aussi la façon dont les évaluateurs recueilleront de l'information, noteront leur observations et analyseront les données recueillies pour dégager des conclusions objectives au sujet de l'exercice. Les critères d'évaluation et des formulaires d'évaluation à utiliser pendant l'exercice peuvent aussi être inclus.

Les évaluateurs participeront à la rédaction de la partie du rapport après action (RAA) qui concerne l'évaluation.

Instructions à l'intention des joueurs

En plus des renseignements de base, le document destiné aux joueurs contient des détails sur les procédures et les responsabilités des joueurs, les règles de l'exercice et le processus de récapitulation.

Instructions à l'intention des animateurs

En plus des renseignements de base, le document contient des détails sur le rôle des animateurs ainsi que des instructions sur la façon de présenter l'exercice et de conserver un bon rythme pendant celui-ci, y compris des éléments d'information à garder en réserve au cas où la discussion s'éloignerait du sujet.

Des copies de la LCE et de tout exposé présenté au cours de l'exercice seront jointes en annexe.

→ Thèmes connexes

[Gabarits – Documents en vue d'un exercice](#)

Logistique

[Table des matières](#)

Les détails logistiques sont des aspects importants d'un exercice, mais ils sont souvent négligés.

Or, ils peuvent faire la différence entre un exercice harmonieux et sans heurt et un exercice confus et inefficace.

Il faut prêter attention aux détails logistiques de l'exercice longtemps d'avance, et notamment aux éléments suivants :

Installations/salles

- Les réunions et les séances d'information se dérouleront dans des endroits convenant à la portée et à l'envergure de l'exercice.
- Les salles seront assez grandes pour accueillir tous les participants, observateurs, animateurs et présentateurs.
- La disposition des tables sera adaptée au genre d'exercice.
- Il faudra peut-être un espace mural pour afficher des cartes.
- Si les participants doivent se diviser en petits groupes à certains moments de l'exercice, il faudra prévoir des salles supplémentaires.

Matériel audiovisuel

- Exposé multimédia
- Matériel audiovisuel approprié, notamment :
 - téléviseurs
 - ordinateur
 - imprimante/photocopieur
 - projecteurs
 - écrans de projection
 - microphones
 - haut-parleurs

Fournitures

- Stylos, crayons, marqueurs pour tableau blanc/tableau à feuilles mobiles
- Blocs-notes, tableaux à feuilles mobiles
- Insignes/cartons porte-nom pliables/cartons-chevalets
- Exemplaires supplémentaires de l'ordre du jour, des documents à distribuer, des formulaires d'évaluation
- Panneaux de signalisation (au besoin)

Les cartons porte-nom pliables seront placés sur les tables avant le début de l'exercice pour assurer une disposition appropriée des places.

Truc

Pour réduire le coût de l'exercice, l'équipe de planification peut envisager de produire des insignes et des cartons-chevalets pouvant être réutilisés pour les exercices suivants.

Inscription des participants, identification des tables/petits groupes

Les participants et les observateurs s'inscriront en arrivant et donneront leur nom, le nom de leur organisme et leurs coordonnées pour des raisons d'identification et de sécurité ainsi que pour la tenue de dossiers ministériels aux fins des audits et pour répondre aux exigences de la réglementation. L'équipe de planification conservera des copies des feuilles de présence pour pouvoir expédier la correspondance de suivi aux participants.

Nourriture/rafraîchissements

Si la politique du Ministère sur les activités d'accueil le permet, de la nourriture et des rafraîchissements peuvent être offerts aux participants et aux observateurs, en particulier dans le cas de longs exercices.

Il est fortement suggéré d'offrir au moins de l'eau. Il faut prévoir un accès adéquat à des rafraîchissements et à de la nourriture pour assurer le confort des participants et les aider à se concentrer; la réussite globale de l'exercice et l'expérience qui en découle en seront renforcées.

Avant l'exécution d'un exercice, il convient d'en vérifier une dernière fois les aspects logistiques pour voir si la salle est aménagée comme prévu. En principe, la salle devrait être aménagée la veille, ce qui permettra de confirmer que l'équipement et les tableaux à feuilles mobiles sont en place et que les tables sont disposées correctement. Toutefois, compte tenu de la disponibilité limitée des salles de réunion, il se peut que vous n'ayez pas accès à la salle avant le jour de l'exercice. Pour éviter tout problème, il faudrait fixer l'heure de l'exercice de façon à laisser aux planificateurs au moins une heure ou deux pour aménager la salle.

→ Thèmes connexes

[Liste de contrôle de la logistique](#)

Déroulement de l'exercice

[Table des matières](#)

Après avoir abordé les séances de planification et les aspects logistiques des exercices, nous parlerons maintenant du déroulement de l'exercice à proprement parler.

Il est important de commencer à l'heure. Les joueurs ont prévu du temps pour participer à l'exercice, il faut donc respecter leur emploi du temps chargé.

Les animateurs débiteront par un tour de table, présentant les joueurs et le personnel chargé de l'exercice. Si les joueurs ne connaissent pas bien le lieu, il faut leur indiquer où sont les toilettes. Une présentation ou un exposé vous permettra de passer en revue les points suivants :

- Ordre du jour
- Objet de l'exercice
- Objectifs
- Rôles et responsabilités des joueurs et du personnel chargé de l'exercice
- Règles de base et attentes
- Prochaines étapes – production de rapports

→ Thèmes connexes

- [Exemple de mot de bienvenue de l'animateur/de l'animatrice](#)
- [Exemple de manuel des animateurs](#)

Rapports et mesures correctives

[Table des matières](#)

Formulaire d'évaluation à remplir par les participants/formulaire d'évaluation à remplir par les observateurs

Pour faciliter l'évaluation de l'exercice, on peut distribuer les [formulaires d'évaluation à remplir par les participants](#)/les [formulaires d'évaluation à remplir par les observateurs](#) après l'exercice ou encore les envoyer par courriel. Ils pourront être remis sur place, après l'exercice, ou quelques jours plus tard. Ces formulaires peuvent être utilisés au moment de la séance de rétroaction immédiate, c'est-à-dire une récapitulation de vive voix qui a lieu à la fin de l'exercice. Les formulaires d'évaluation donnent aux participants l'occasion de s'arrêter pour réfléchir et évaluer l'organisation et le déroulement de l'exercice.

Séance de rétroaction immédiate (récapitulation)

Une séance de rétroaction immédiate a lieu pendant que les événements sont frais à la mémoire des participants. Elle permet de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui a bien marché?
- Qu'est-ce qui a mal marché?
- Quelles sont les améliorations à apporter?

Les animateurs peuvent aussi cibler des domaines précis et poser des questions pointues pendant la séance de rétroaction, par exemple :

- Qu'avons-nous appris de nouveau au sujet de notre Ministère (direction générale, région, direction, division)?
- Qu'avons-nous appris de nouveau au sujet d'autres (directions générales, régions, directions, divisions)?
- Quelle est la principale amélioration à recommander à notre (direction générale, région, direction, division)?
- Que est la principale recommandation pour augmenter l'efficacité des communications et de la mise en commun de l'information?
- L'exercice a-t-il répondu à vos attentes?
- Y a-t-il eu un aspect de l'exercice qui a causé des problèmes? De quelle façon?
- Y a-t-il eu des divergences entre les actions attendues et la conduite des participants pendant l'exercice?

Le compte rendu d'une séance de rétroaction immédiate n'est pas une transcription textuelle. L'information est recueillie dans la mesure où elle se rapporte aux questions. Certains joueurs parleront peut-être de la planification de l'exercice et leurs observations représentent un excellent outil pour améliorer la planification des prochains exercices. Il est important de prendre les commentaires en note, puisqu'ils seront intégrés dans le rapport après action (RAA).

PIÈGES DE LA SÉANCE DE RÉTROACTION IMMÉDIATE

Les animateurs de la séance de rétroaction immédiate :

- éviteront les déclarations d'autosatisfaction;
- éviteront de donner l'impression de blâmer quelqu'un ou quelque chose;
- mettront l'accent sur les solutions et non sur les personnes.

Rapport après action (RAA)

Un RAA est un document expliquant en détail et évaluant les mesures prises par un groupe ou une personne dans le cadre d'un exercice ou d'une série d'exercices orientés vers un but. En général, le rapport après action répond à six questions : qui, pourquoi, quoi, quand, où et comment. Souvent, les organismes regroupent et examinent ces rapports pour déterminer comment ils peuvent maximiser l'efficacité de leurs activités. Si on veut que le RAA aide l'organisme à améliorer son rendement, il faut connaître le format qu'il convient d'utiliser pour un tel rapport. Voici deux types de format courants :

RAA simple :

Rapport bref comptant au plus quatre ou cinq pages. La présentation est semblable à celle d'un sommaire :

- **Introduction** – Quoi (rapport d'exercice), pourquoi (lien avec le programme d'exercices ou l'exigence législative), comment (format de l'exercice sur table);
- **Corps du document** – Quand (heure/date de l'exercice), où (lieu de l'exercice), qui (participants), quoi (portée et scénario);
- **Observations/recommandations** – Habituellement, un maximum de trois ou quatre recommandations;
- **Conclusion** – Comment (mesures correctives à prendre).

RAA complexe :

Rapport détaillé (de 10 à 25 pages) qui comprend un sommaire et des annexes au besoin.

- Le rapport détaillé présente d'abord un sommaire qui résume l'information contenue dans le rapport et indique comment celui-ci aidera l'organisme à améliorer son rendement, donne un bref aperçu de l'exercice et fait état des points forts démontrés par les participants au cours de l'exercice ainsi que des éléments à améliorer. Il s'agit de la section la plus importante, car c'est peut-être la seule partie du RAA que la plupart des gens liront.
- Le rapport décrit chaque exercice, indiquant sa date et sa durée totale, énumère les organismes et les organisations qui y ont participé et indique le nombre de participants et le lieu. Il donne de l'information sur la structure de l'exercice ainsi que sur la manière dont il s'est déroulé et présente les buts et objectifs de chaque exercice.
- Il décrit le scénario utilisé dans l'animation de l'exercice, indique les modules utilisés et donne un échéancier pour chaque étape de l'exercice.
- Il présente une analyse du rendement des participants durant l'exercice, en mettant l'accent sur les problèmes et les réussites.
- Il présente un résumé des rétroactions des participants.
- Il présente un plan recommandé pour mettre en œuvre les améliorations, notamment les mesures à prendre, la partie responsable de donner suite à chacune d'elles et le calendrier d'exécution prévu.
- Il comporte une conclusion dans laquelle sont résumées brièvement les sections précédentes.

Plan d'action de la direction (PAD)

Le plan d'action de la direction (PAD) reprend les constatations/recommandations du RAA. Peu d'exercices se terminent par la production d'un PAD. Toutefois, les constatations et recommandations sont des rétroactions nécessaires pour apporter des changements significatifs.

Le PAD décrit les recommandations et les mesures correctives proposées et indique les parties responsables et la date d'exécution prévue. Normalement, le PAD est joint en annexe au RAA.

Les organismes peuvent intégrer le PAD à leur plan opérationnel ou leur plan d'activités pour s'assurer qu'un financement est réservé aux mesures prévues dans le PAD, que ces mesures font l'objet d'une surveillance et qu'un compte rendu sera présenté à leur sujet dans le cycle opérationnel du Ministère.

Un PAD fera l'objet d'un suivi jusqu'à ce que toutes les lacunes relevées aient été corrigées.

Exemple

Exercice 1 – Plan d'action de la direction (PAD)

Recommandations (tirées du RAA)	Mesure (quelle mesure et comment elle sera prise)	Organisation (bureau responsable)	Date (achèvement de la mise en œuvre de la mesure)
Procédures d'évacuation de l'immeuble	Révision des procédures d'évacuation actuelles	Gestion de l'immeuble J.-P. Fortin 999-999-9999	Le 30 juin 20xx
Création d'un outil commun/collectif de sensibilisation aux situations pour tous les ordres de gouvernement, qui pourra être mis à la disposition des organismes non gouvernementaux qui le demandent	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mise sur pied de groupes de travail composés de représentants de tous les niveaux ▪ Détermination du format de l'outil de sensibilisation à la situation ▪ Recours aux pratiques exemplaires 	Équipe principale de gestion des urgences et d'évacuation de l'immeuble <ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentation de X ▪ Représentation de Z ▪ Représentation de Y 	Fin de l'exercice financier
Composition et processus de l'équipe de gestion des urgences	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Désignation des membres qui utiliseront le plan ▪ Production des documents sur les rôles et responsabilités ▪ Etc. 	Directrice de la gestion des urgences du Ministère Nancy Drew 999-888-8888	1 ^{er} déc. 20xx

→ Thèmes connexes

- [Gabarit – Formulaire d'évaluation à remplir par les participants](#)
- [Gabarit – Formulaire d'évaluation à remplir par les observateurs](#)
- [Formulaire d'évaluation de l'exercice](#)
- [Gabarit – Rapport après action \(RAA\)](#)
- [Gabarit – Plan d'action de la direction \(PAD\)](#)

Exemples de scénario

[Table des matières](#)

Les exemples de scénario sont classés selon leur niveau :

Scénarios de mise en train – courts scénarios (de 30 à 45 minutes)

- « [Un campeur qui en a gros sur le cœur](#) »
- « [Traînée de poudre](#) »
- « [Tout feu toute flamme](#) »
- « [Arrosage intermittent](#) »
- « [Opération Froid paralysant](#) »
- « [Le visiteur](#) »

Niveau 1 – un seul site; scénario simple

- « [Exercice d'entraînement](#) »
- « [Une tempête infernale](#) »
- « [Alerte à la bombe... aérosol](#) »
- « [Alerte au tremblement de terre](#) »
- « [Incendie à l'heure du lunch](#) »

Niveau 2 – un seul site; scénario complexe

- « [Exercice d'entraînement – Partie 2](#) »
- « [Noirceur totale](#) »
- « [Restons calmes](#) »
- « [Accident de la route](#) »
- « [Erreur 2017](#) »

Niveau 3 – plusieurs sites; scénario complexe

- « [Opération Déluge](#) »
- « [La curieuse affaire du programmeur voyageur](#) »
- « [Troubles en milieu urbain](#) »

Exemples de scénario : Courts scénarios de mise en train (de 30 à 45 minutes)

[Table des matières](#)

Scénario de mise en train 1 : « Un campeur qui en a gros sur le cœur »

Thèmes

- Employé mécontent
- Incendie
- Sabotage

Objectifs

- Valider l'information
- Valider le plan d'évacuation
- Mieux faire connaître et comprendre les processus des Ressources humaines concernant les employés mécontents
- Tester le processus de communication externe



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Amorcer la procédure d'évacuation conformément au plan
- Mener une enquête interne sur l'employé « présumé responsable »
- Répondre aux questions concernant les Relations avec les médias

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario de mise en train 1

« Un campeur qui en a gros sur le cœur »

Situation :

Un petit incendie se déclare à l'extérieur de la salle de courrier, près de la salle des ordinateurs, ce qui déclenche le système d'alarme.

À leur arrivée sur les lieux, les pompiers constatent que l'incendie a été éteint par le système de gicleurs, mais que l'immeuble a été évacué.

Les employés et les personnes qui travaillent dans les immeubles avoisinants ainsi que les médias veulent savoir ce qui s'est passé.

Au moment où les employés commencent à réintégrer l'immeuble, le réceptionniste reçoit l'appel d'un homme qui dit que cet incendie n'était « que le début » parce que ses supérieurs ne l'ont pas bien traité et qu'une suspension n'était pas la bonne solution.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous?
2. Avec qui communiqueriez-vous?
3. Disposez-vous d'un plan ou d'une procédure pour une telle situation (employé mécontent)?
4. Avez-vous un message d'urgence pré-approuvé?

Scénario de mise en train 2 : « Traînée de poudre »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Colis suspect
- Relations avec les médias
- Communications

Objectifs

- Valider l'information
- Valider la procédure à suivre en cas de colis suspects
- Valider le système de notification (chaîne téléphonique)
- Tester le processus interne de notification (des employés)
- Évaluer les niveaux et l'interopérabilité avec les organismes (premiers répondants)



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Notifier les employés
- Mettre en place la procédure à suivre en cas de colis suspects
- Communiquer avec les premiers répondants

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario de mise en train 2

« Traînée de poudre »

Situation :

Un employé découvre dans le hall d'entrée un colis accompagné d'une note manuscrite indiquant que le colis renferme la bactérie de la fièvre charbonneuse (l'anthrax). Il y a une poudre blanche sur le dessus de la boîte et dans la zone où le ruban collant a été appliqué.

Des représentants de (indiquez le nom du journal local) appellent et l'équipe de (indiquez le nom de la station de télévision locale) arrive, car ils ont reçu un appel anonyme selon lequel il est arrivé un accident à la Ministre/au Sous-ministre adjoint (indiquez le nom de la Ministre ou du Sous-ministre adjoint) dans l'immeuble.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

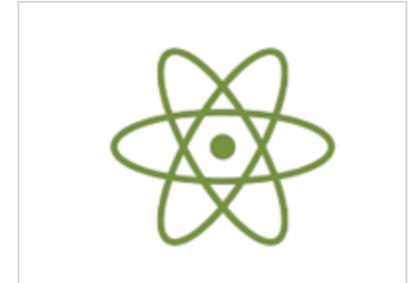
1. Que feriez-vous?
2. Avec qui communiqueriez-vous?
3. Votre plan couvre-t-il une telle situation (rumeurs et colis suspect)?

Scénario de mise en train 3 : « Tout feu toute flamme »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Déversement de matières dangereuses
- Grosses explosions et incendies majeurs
- Mise à l'abri sur place
- Droits légaux des employés
- Communications



Objectifs

- Valider l'information
- Comprendre les obligations et les droits prévus par la loi
- Organiser la mise à l'abri sur place
- Comprendre les rôles et les responsabilités des groupes de soutien, p. ex. les Services juridiques et les Relations de travail
- Tester les systèmes de communication du Ministère

Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Faire appel aux Services juridiques, aux Relations de travail et à la DGAPRI
- Notifier les employés
- Mettre à jour le message de la ligne d'information à l'intention du public et des employés (la ligne 1-800)
- Mettre en œuvre la procédure de mise à l'abri sur place

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario de mise en train 3

« Tout feu toute flamme »

Situation :

Une explosion se produit à l'Usine de pâte à papier de Gatineau (indiquez une usine où se manipulent des produits chimiques dans votre région; s'il n'y en a pas, introduisez cet élément comme élément artificiel) de l'autre côté de la rivière et des toxines mortelles s'en dégagent. Les médias locaux signalent qu'un nombre encore inconnu d'employés de l'usine ont été blessés ou tués, et les responsables tentent de déterminer la mesure dans laquelle des toxines ont été libérées dans l'air. Personne ne peut dire avec certitude quelle a été la cause de l'explosion.

Les hôpitaux de la région sont débordés : les personnes qui s'y présentent ont de la difficulté à respirer et, comme mesure de précaution, les responsables de la santé publique encouragent les gens qui sont en ville à « s'abriter sur place ». Votre immeuble se trouve actuellement en amont de l'explosion.

Des employés quittent l'immeuble en disant qu'ils ne croient pas ce qu'on leur dit et qu'ils doivent rentrer à maison pour s'occuper de leur famille. À mesure que le nuage toxique approche, les gardiens de sécurité en poste à l'entrée principale veulent également savoir quoi dire aux passants qui demandent à s'abriter dans le hall d'entrée.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous?
2. Avec qui communiqueriez-vous?
3. Votre plan couvre-t-il une telle situation (passants qui demandent à s'abriter dans votre immeuble)?

Scénario de mise en train 4 : « Arrosage intermittent »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Défaillance technologique dans l'immeuble (le système de gicleurs)
- Dommages causés par l'eau
- Dossiers et livres endommagés

Objectifs

- Valider l'information
- Tester le plan de continuité des activités (PCA)
- Évaluer l'intervention immédiate
- Tester la disponibilité de fournisseurs externes (restauration des documents endommagés)



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- S'assurer que la liste des fournisseurs est à jour dans le PCA
- Déterminer la meilleure intervention conformément au PCA

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario de mise en train 4

« Arrosage intermittent »

Situation :

Choisissez un endroit dans votre immeuble et un moment dans l'année pour situer votre scénario.

Dans les 15 minutes après un test du système d'extinction d'incendie, le personnel prévient le coordonnateur des interventions d'urgence (le cadre supérieur et agent de santé et de sécurité désigné de l'immeuble) qu'un gicleur s'est déchargé accidentellement au cours du test. L'eau, qui s'est infiltrée dans une salle d'entreposage, contenait une faible quantité de rouille et des particules de débris de tuyau, mais elle n'était pas contaminée. Quatre étagères à rayons ouverts situées près du gicleur ont été aspergées avant que l'approvisionnement en eau soit coupé et environ 800 volumes reliés (ou indiquer des documents/dossiers en particulier) ont été légèrement arrosés ou complètement détrempés.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous?
2. Avec qui communiqueriez-vous?
3. Votre plan couvre-t-il une telle situation (dégâts d'eau et manuels et dossiers qui ont besoin d'être restaurés)?

Scénario de mise en train 5 : « Opération Froid paralysant »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Tempête hivernale
- Panne de courant
- Conditions routières dangereuses

Objectifs

- Valider l'information
- Évaluer le contenu du plan de continuité des activités (PCA)
- Tester un processus de communication (interne et externe)
- Cerner les problèmes opérationnels
- Valider des méthodes de rechange pour la fourniture des services
- Tester le processus de notification interne (employés)



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Déterminer la disponibilité du PCA et des politiques connexes
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Mettre à jour le message de la ligne d'information à l'intention du public et des employés (la ligne 1-800)
- Désigner une personne-ressource pour les Affaires publiques – Communications
- Prévoir des moyens de rechange pour la fourniture des services

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario de mise en train 5

« Opération Froid paralysant »

Situation :

Le Canada est aux prises avec l'un de ses pires hivers depuis longtemps. Une tempête de pluie verglaçante et de verglas sévit depuis trois jours entre Windsor, dans le Sud-Ouest de l'Ontario, et Cornwall, dans l'Est, en passant par Niagara et Toronto, et de Barrie, dans le Nord, jusqu'au corridor de l'autoroute 401 vers Cornwall, Montréal et Québec, sans épargner Ottawa au passage. On a signalé des rafales de vent de 80 km/h.

Cette tempête a provoqué les événements suivants :

- Des éléments du réseau de transport d'électricité ont subi des dommages matériels (des fils et des tours ont été jetés au sol)
- La charge du réseau de distribution est réduite de 30 %, ce qui entraîne des pannes de courant
- Le transport est impossible ou très lent en raison des conditions météorologiques extrêmes
- Il est impossible d'obtenir de l'électricité du Michigan, de l'État de New York ou du Québec

Selon les prévisions météorologiques, le froid extrême se poursuivra pendant encore quatre jours. Une vague de froid intense a débuté hier soir, ce qui a occasionné une augmentation de la demande d'électricité principale.

Le grand public et divers organismes d'infrastructures se sont dits préoccupés des risques pour la sécurité publique quand il y a des pannes de courant lors de froids extrêmes.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Dans le cadre de ce scénario, quels problèmes pourraient survenir du point de vue de la gestion des situations d'urgence?
2. À votre avis, quel type de coordination et de collaboration sera nécessaire pour faire face au froid extrême et aux pannes de courant?
3. Quels seraient les défis possibles en matière de communication?
4. Disposez-vous de plans et de protocoles en vue d'un tel scénario?

Scénario de mise en train 6 : « Le visiteur »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Étranger dans l'immeuble
- Sécurité des personnes
- Sécurité de l'immeuble

Objectifs

- Valider l'information
- Examiner la procédure pour les visiteurs de l'immeuble
- Tester le processus de production de rapports après incident



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Faire rapport à l'autorité compétente
- Notifier le personnel au sujet de l'accès à la zone réservée
- Demander aux employés un compte rendu de la situation

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario de mise en train 6

« Le visiteur »

Situation :

Au moment où vous sortez de l'ascenseur pour vous diriger vers votre porte d'accès sécuritaire, un collègue vous aborde. Tout en discutant avec lui, vous remarquez une autre personne (un visiteur?) qui se dirige vers votre corridor. Il s'agit d'un homme qui pénètre dans la zone à la suite d'un employé.

Vous terminez votre conversation avec votre collègue et vous vous dirigez vers votre bureau. Soudain, vous entendez des cris en provenance d'un bureau. En vous approchant, vous voyez un homme se disputer avec un membre du personnel. Comme vous vous apprêtez à intervenir, l'homme se retourne et s'éloigne vers une autre section du bureau. Vous essayez de savoir ce qu'il cherche, mais il vous ignore.

L'autre employé, qui est très ébranlé, vous informe qu'il s'agit d'un étranger et que ce qu'il disait n'avait pas de sens. Il bredouillait, parlait de différents sujets et de son ras-le-bol face à la situation en général.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Avez-vous des préoccupations?
2. Quelles mesures prendrez-vous en premier lieu et quelles mesures prendront les employés?
3. Quels sont les renseignements les plus importants à obtenir pour l'instant?
4. Quelles notifications doivent être faites à l'interne et à l'externe pour assurer la sécurité du personnel?
5. Ces mesures figurent-elles dans votre plan?

Exemples de scénario : Niveau 1 – un seul site; scénario simple

[Table des matières](#)

Scénario 1 – Niveau 1 : « Exercice d'entraînement »

Thèmes

- Déversement de matières dangereuses
- Défaillance technologique (dans l'immeuble)
- Pannes de courant

Objectifs

- Valider l'information
- Valider le rôle et les responsabilités
- Valider la chaîne téléphonique
- Tester le processus de notification interne (employés)



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Notifier les employés
- Mettre à jour le message de la ligne d'information à l'intention du public et des employés (la ligne 1-800)
- Désigner une personne-ressource pour les Affaires publiques – Communications
- Organiser une réunion avec le syndicat

EXERCICE EXERCICE EXERCICE Scénario – Niveau 1 « Exercice d'entraînement »

Situation :

Immeuble dont EDSC est le principal locataire – situé au 1234, toute rue, dans toute ville (toute province).

L'immeuble compte 15 étages et 1 300 personnes y travaillent.

Tôt le lundi (à 3 h du matin), une alarme incendie a retenti au 8^e étage de l'immeuble.

Le Service des incendies est sur place à 3 h 15 – il n'y a personne dans l'immeuble à part le commissionnaire.

À 4 h 15, le premier rapport du Service des incendies indique que le feu s'est déclaré dans le local des services de chauffage et d'électricité.

L'incendie a eu lieu au centre de l'étage – les gicleurs se sont déclenchés aux 7^e, 8^e et 9^e étages – les étages supérieurs sont remplis de fumée et les étages inférieurs (4^e, 5^e et 6^e) sont inondés.

L'incendie n'a pas touché la bibliothèque (au 3^e étage) ni la cantine (au 2^e étage).

Il n'y a pas d'électricité et aucune ligne téléphonique ne fonctionne pour le moment.

Il est 6 h 30; les employés devraient commencer à arriver dans une heure et demie.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

Questions générales – faites un tour de table et demandez à chaque personne ce qu'elle ferait :

1. Que faites-vous?
 2. Qui appelleriez-vous en premier?
 3. À qui les appels suivants se feront-ils?
-

Élément artificiel 1 :

Le représentant syndical fait pression pour savoir exactement où les employés doivent se présenter pour travailler et veut s'assurer qu'aucun employé ne sera pénalisé pour ne pas s'être présenté au travail.

Le Sous-ministre adjoint ou le Directeur général régional demande un brefage immédiat sur la situation.

Deux stations de radio et trois équipes de télévision demandent des communiqués pour leur bulletin de nouvelles de 7 h.

Tous les téléphones cellulaires d'urgence sont occupés en raison d'une surcharge d'appels provenant des employés – il est impossible de joindre qui que ce soit.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que faites-vous?
2. Qui réunirait l'équipe de gestion des urgences?

Scénario 2 – Niveau 1 : « Une tempête infernale »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Blizzard
- Défaillance technologique (dans l'immeuble)
- Défaillance des services publics (pannes de courant)
- Communications
- Fonctions/services essentiels
- Plan d'urgence (ressources d'appoint)



Objectifs

- Valider l'information
- Valider le plan
- Déterminer les fonctions essentielles
- Déterminer le soutien et affecter les ressources en conséquence
- Valider la liste des documents essentiels

Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Transmettre des communications d'urgence au personnel et aux intervenants
- Diffuser des messages dans les médias sociaux
- Communiquer avec le personnel clé et le réunir
- Confirmer que les plans et les autres documents essentiels sont accessibles

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 1

« Une tempête infernale »

Situation :

Dans deux jours, une violente tempête (tempête hivernale ou ouragan) devrait s'abattre sur votre région. Les autorités prévoient d'importantes pannes de courant et il est très possible que le centre-ville d'Ottawa soit inaccessible ou que les services y soient perturbés.

Préparation avant l'exercice :

Avant que l'exercice commence, préparez autant de bouts de papier qu'il y aura de personnes à l'exercice; sur 70 % de ces papiers, vous aurez écrit « Vous avez de l'électricité » et sur 30 %, « Vous n'avez pas d'électricité ».

Partie 1 :

Animateur/animateur : Placez les papiers dans un contenant que vous ferez circuler en demandant à chaque personne d'en piger un et d'indiquer si elle a de l'électricité ou non chez elle à la maison.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. De quelle façon le plan changera-t-il selon que tels ou tels membres du personnel ont de l'électricité ou n'en ont pas à la maison?

2. Quelles sont les stratégies de rechange pour l'ensemble des services et des ressources de base?

Partie 2 :

Animateur/animateur : Remettez les bouts de papier dans le contenant et faites-le circuler à nouveau; précisez que (votre immeuble) est privé d'électricité et que certains membres du personnel n'ont pas de courant chez eux non plus.

Question : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que faites-vous?

Autres points de discussion : (Les questions qui suivent peuvent aider à orienter la discussion. Vous pouvez les adapter à votre situation ou ajouter d'autres questions au besoin.)

1. Si (votre immeuble) rouvre mais que certains de vos employés sont toujours sans électricité à la maison, quels employés sont considérés comme étant essentiels et doivent se présenter au travail?
2. De quelle façon communiquerez-vous avec le personnel essentiel et avec le personnel non essentiel?
3. Y a-t-il des fonctions essentielles qui doivent être assurées, annulées ou reportées? (Comment communiquerez-vous cette information? Votre plan couvre-t-il une telle situation?)
4. Qui est désigné pour diffuser de l'information dans vos médias sociaux comme Facebook et Twitter?
5. Y a-t-il des politiques relatives au milieu de travail que vous devez prendre en considération? Par exemple, les employés sont-ils autorisés à travailler à la maison si l'immeuble est fermé?

Scénario 3 – Niveau 1 : « Alerte à la bombe... aérosol »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Dégradation d'un immeuble public
- Appels de menace
- Sabotage
- Agitation civile
- Gestion des communications/de l'incident
- Procédures d'appels/de notification



Objectifs

- Valider l'information
- Valider le rôle et les responsabilités
- Valider les procédures d'intervention d'urgence pour l'immeuble
- Tester le processus de notification
- Tester le processus de mise à contribution des autorités compétentes en cas d'urgence

Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Évaluer la situation et faire une enquête (p. ex. fouille de l'immeuble)
- Mobiliser l'équipe d'évacuation d'urgence de l'immeuble (EEUI) et les premiers répondants – éviter des décès
- Évacuer le personnel (au besoin)
- Notifier les employés

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 1

« Alerte à la bombe... aérosol »

Situation :

Nous sommes le 10 juillet, un beau matin ensoleillé. Depuis la semaine dernière, la ville grouille de touristes puisque c'est le début du Festival d'été, qui coïncide avec un défilé organisé par un groupe pro-cacahouètes affirmant son droit de manger des cacahouètes en public. Le défilé de l'association « Libérez les cacahouètes » est prévu à 11 h et il passera devant votre immeuble.

À 7 h 45, un passant pénètre dans (nom de votre immeuble) et informe un commissionnaire au poste de sécurité qu'il y a un graffiti sur un des murs extérieurs. L'homme quitte ensuite rapidement les lieux sans donner d'autres détails.

Le commissionnaire sort de l'immeuble et constate en effet qu'on peut lire les mots « CESSER LA TYRANNIE! » en lettres de trois pieds de hauteur sur le mur. La partie supérieure du graffiti se situe à environ vingt pieds du sol, ce qui est intrigant, car il n'y a ni échelle ni échafaudage à proximité. Le commissionnaire remarque également que deux fenêtres du deuxième étage sont brisées juste à côté du graffiti et qu'une poubelle en métal est renversée près du mur. Deux bombes de peinture aérosol ont également été abandonnées sur le sol.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous?

2. Avec qui communiqueriez-vous?

Élément artificiel 1 :

Pendant que des mesures sont prises pour effacer le graffiti, le cabinet du Ministre reçoit un appel téléphonique en provenance d'un numéro inconnu. L'appelant tient les propos suivants :

« Que pensez-vous de mon œuvre d'art? Attendez que votre immeuble ne soit plus qu'un amas de décombres et que le défilé soit ruiné par votre faute. »

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous?
2. Avec qui communiqueriez-vous?
3. Quelles instructions donneriez-vous?
4. Y a-t-il un plan en place pour une telle cette situation?
5. Comment organiserez-vous l'intervention dans cette situation? (Équipe d'intervention en cas d'urgence? Équipe d'évacuation d'urgence de l'immeuble?)

Scénario 4 – Niveau 1 : « Alerte au tremblement de terre »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Tremblement de terre
- Immeuble inaccessible
- Personnel
- Procédures de notification

Objectifs

- Valider l'information
- Tester les composantes « autres modes de travail » et « site de recharge » du plan de continuité des activités (PCA)
- Valider la chaîne téléphonique
- Tester le processus de notification interne (employés)



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Notifier les employés
- Mettre à jour le message de la ligne d'information à l'intention du public et des employés (la ligne 1-800)
- Trouver une personne-ressource aux Affaires publiques – Communications
- Tester l'activation du PCA
- Valider l'accessibilité du site de recharge

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 1

« Alerte au tremblement de terre »

Situation :

Nous sommes le lundi 30 mai, la journée a été belle et ensoleillée et les gens profitent d'une soirée magnifique. Soudain, vers 22 h, il y a un tremblement de terre d'une magnitude de 5,8 à l'échelle de Richter à (indiquez le lieu). L'épicentre est en périphérie de la ville, mais des dégâts sont évidents au centre-ville – fenêtres brisées dans les immeubles, briques qui se sont détachées, etc.

Les situations d'urgence immédiates touchant les personnes sont sous contrôle. Toute la nuit et tôt le lendemain matin, le Service des incendies vérifie tous les immeubles du centre-ville.

Votre immeuble a subi des dégâts moyens (fissures dans les murs intérieurs et extérieurs, contenu de certaines étagères tombé sur le sol, quelques tablettes déformées, œuvres d'art endommagées). Les dommages à la structure ne sont pas connus.

Tant que les responsables n'auront pas déclaré l'immeuble sécuritaire, les employés ne peuvent pas y pénétrer. Il n'y a plus d'électricité et la cause peut en être à l'extérieur ou à l'intérieur de l'immeuble, ou les deux, puisqu'on ne peut pas la déterminer immédiatement.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Qui de votre Ministère est sur les lieux en ce moment?
2. Quel était le processus de notification?

3. Qu'allez-vous avoir besoin de faire?

Élément artificiel 1 :

L'immeuble devrait être évalué et les employés seront peut-être autorisés à y revenir vendredi matin. Vous ne vous attendez pas à ce qu'il y ait des dégâts d'eau et vous n'avez pas de raison de croire à une contamination toxique, malgré la poussière et les débris.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que prévoit votre PCA/plan d'intervention d'urgence?
2. Quelle est la situation en ce qui concerne les employés?
3. Comment allez-vous maintenir vos activités pendant cette période?

Scénario 5 – Niveau 1 : « Incendie à l'heure du lunch »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Défaillance technologique – immeuble – incendie
- Évacuation
- Points de rassemblement

Objectifs

- Valider l'information
- Tester les procédures d'évacuation
- Tester le rassemblement aux points de rassemblement prévus
- Veiller à ce que les dispositions du PCA soient bien connues



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Tester le processus visant à confirmer que tous les employés ont été recensés
- Confirmer que les employés se sont présentés aux points de rassemblement prévus
- Rapports d'évacuation

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 1

« Incendie à l'heure du lunch »

Situation :

Nous sommes vendredi midi. L'alerte d'incendie a été activée au (3^e étage). Le processus d'évacuation est bientôt amorcé pour évacuer votre immeuble, qui compte (8 étages). Vous avez des équipes de secours à chaque étage, mais il est midi et plusieurs agents de secours d'étage et autres membres du personnel ont peut-être déjà quitté l'immeuble pour l'heure du lunch. Tous vos employés ont été informés qu'ils doivent se regrouper à leur point de rassemblement où ils seront recensés après l'évacuation. L'incendie semble majeur : on peut voir les flammes sortir des fenêtres du côté Est, aux 3^e et 4^e étages.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Les occupants et les équipes de secours d'étage avaient-ils reçu une formation adéquate?
2. Vos employés savent-ils où est leur point de rassemblement?
3. Comprennent-ils qu'ils doivent se présenter à cet endroit après une évacuation?

Élément artificiel 1 :

Le Service des incendies est sur place. L'alarme a commencé à sonner il y a 15 minutes. Le chef adjoint des secours d'urgence de l'immeuble a reçu tous les rapports d'évacuation de vive voix de la part des chefs de secours d'étage, sauf ceux des 7^e et 8^e étages. Par ailleurs, les employés ne se sont pas tous présentés à leur point de rassemblement.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous pour savoir si les 7^e et 8^e étages ont bien été évacués?
2. Vos employés savaient-ils qu'ils devaient se présenter à leur point de rassemblement même s'ils ne se trouvaient pas dans l'immeuble au moment de l'évacuation?

Exemples de scénario : Niveau 2 – un seul site; scénario complexe

[Table des matières](#)

Scénario 1 – Niveau 2 : « Exercice d'entraînement – Partie 2 »

Thèmes

- Défaillance technologique (immeubles)
- Pannes de courant
- Matières dangereuses
- Communications
- Procédures d'appels/notification
- Rôles et responsabilités



Objectifs

- Valider l'information
- Valider le rôle et les responsabilités
- Valider la chaîne téléphonique
- Tester le processus de notification interne (des employés)
- Déterminer le processus de réinstallation
- Mieux faire connaître et comprendre le rôle et les responsabilités des partenaires

Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Réinstaller le personnel
- Prévoir des dispositions de rechange pour le travail
- Organiser une réunion avec le syndicat
- Assurer la coordination avec l'autre organisation (Services publics et Approvisionnement Canada)
- Déclencher le PCA

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario 1 – Niveau 2

« Exercice d'entraînement – Partie 2 »

Situation :

Immeuble dont EDSC est le principal locataire – situé au 1234, toute rue, dans toute ville (toute province).

L'immeuble compte (15 étages et 1 300 personnes y travaillent).

Tôt le lundi (à 3 h du matin), une alarme incendie a retenti au (8^e étage) de l'immeuble.

Le Service des incendies est sur place à 3 h 15 – il n'y a personne dans l'immeuble, à part le commissionnaire.

À 4 h 15, le premier rapport du Service des incendies indique que le feu s'est déclaré dans le local des services de chauffage et d'électricité.

L'incendie a eu lieu au centre de l'étage – les gicleurs se sont déclenchés aux (7^e, 8^e et 9^e étages) – les étages

supérieurs sont remplis de fumée et les étages inférieurs sont inondés.

L'incendie n'a pas touché la bibliothèque au (3^e étage) ni la cantine au (2^e étage).

Il n'y a pas d'électricité et aucune ligne téléphonique ne fonctionne pour le moment.

Il est 6 h 30; les employés devraient commencer à arriver dans une heure et demie.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

Questions générales – faites un tour de table et demandez à chaque personne ce qu'elle ferait :

1. Que faites-vous?
 2. Qui appelleriez-vous en premier?
 3. À qui les appels suivants se feront-ils?
-

Élément artificiel 1 :

Le représentant syndical fait pression pour savoir exactement où les employés doivent se présenter pour travailler et veut s'assurer qu'aucun employé ne sera pénalisé pour ne pas s'être présenté au travail.

Le sous-ministre adjoint ou le directeur général régional demande un brefage immédiat sur la situation.

Deux stations de radio et trois équipes de télévision demandent des communiqués pour leur bulletin de nouvelles de 7 h.

Tous les téléphones cellulaires d'urgence sont occupés en raison d'une surcharge d'appels provenant des employés – il est impossible de joindre qui que ce soit.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que faites-vous?
 2. Qui réunirait l'équipe de gestion des urgences?
-

Élément artificiel 2 :

Le Service des incendies a fait état de blessés dans ses effectifs. Les pompiers ont signalé que pendant qu'ils étaient dans l'immeuble, quatre d'entre eux ont été infectés par un gaz hautement cancérigène lorsque des câbles en train de brûler dans le local des services d'électricité sont entrés en contact avec une substance inconnue dans des bouteilles. Une équipe spéciale responsable des matières dangereuses est en route pour faire enquête. Personne ne pourra pénétrer dans l'immeuble jusqu'à nouvel ordre.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que faites-vous en ce qui concerne les employés?
 2. Y a-t-il un autre organisme avec lequel vous devriez communiquer?
-

Élément artificiel 3 :

Du tétrachlorure de carbone et du sulfure de cadmium, tous deux connus pour causer le cancer chez l'humain, ont été détectés dans l'air (voir les données ci-jointes sur chaque produit chimique). Un sédiment ou une poudre couvre la plupart des planchers et une analyse a révélé que la poudre contenait ces deux produits chimiques. Compte tenu de la

nature de ces produits, le rapport recommande de nettoyer tous les étages (mur, plafond, tapis et équipement de bureau), y compris les conduits de ventilation, avant de laisser les employés réintégrer l'immeuble. Ce nettoyage prendrait probablement entre deux et trois mois.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

Questions générales – faites un tour de table et demandez à chaque personne ce qu'elle ferait

1. Que faites-vous?
2. Quel est le message transmis aux employés?
3. Quelles sont vos options si l'immeuble est fermé pendant deux ou trois mois?

Animateur/animateur : S'il n'en a pas déjà été question, incitez les participants à déclencher le PCA (comme prochaine étape).

(À imprimer dans un document séparé)

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario 1 – Niveau 2

« Exercice d'entraînement – Partie 2 »

Agence de la santé publique du Canada

Rapport médical :

Immeuble d'EDSC situé au 1234, toute rue, dans toute ville (toute province).

Une analyse de l'air et des particules de poussière de l'immeuble d'EDSC a révélé la présence des contaminants suivants : sulfure de cadmium et tétrachlorure de carbone. Les deux produits sont connus comme **CANCÉROGÈNES POUR L'HUMAIN**.

Santé Canada demande qu'aucun membre du personnel ne soit autorisé à pénétrer dans l'immeuble tant que le nettoyage n'est pas terminé. Signé par le directeur de l'Agence de la santé publique.

Information technique :

Sulfure de cadmium

Sous l'action de la chaleur, le sulfure de cadmium se décompose et produit des fumées toxiques, y compris des oxydes de soufre; il réagit avec des oxydants puissants et avec des acides pour former un gaz toxique (sulfure d'hydrogène).

L'organisme peut absorber la substance par inhalation ou par ingestion.

Risque d'atteinte pulmonaire lors d'une exposition répétée ou prolongée. La substance peut avoir des effets sur les reins et les tissus osseux qui entraîneront une insuffisance rénale et une faiblesse des os. Cette substance est cancérigène pour l'humain.

Tétrachlorure de carbone

D'après un rapport officiel sur les cancérigènes, on peut « raisonnablement penser » que le tétrachlorure de carbone est cancérigène pour les humains. Il faut donc éviter d'être en contact avec cette substance dans la mesure du possible.

Le tétrachlorure de carbone était autrefois utilisé dans un large éventail d'applications avant que le risque cancérigène qu'il présente soit reconnu. On s'en servait notamment comme agent extincteur. En plus du risque cancérigène qu'il présente, le tétrachlorure de carbone peut aussi produire, quand il est utilisé pour éteindre un feu d'origine électrique, du phosgène (COCl_2 , un gaz qui a été utilisé comme arme chimique pendant la Première Guerre mondiale). Si jamais vous voyez un extincteur au tétrachlorure de carbone, il faut en disposer de la même manière qu'un déchet toxique et le remplacer par un modèle approprié.

Le tétrachlorure de carbone a été largement utilisé comme solvant industriel avant que le risque qu'il présente pour la santé soit reconnu. On s'en sert parfois comme intrant (ingrédient) dans la fabrication d'autres produits chimiques et sa capacité dégraissante est remarquable.

Scénario 2 – Niveau 2 : « Noircœur totale »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Défaillances des services publics (pannes de courant)
- Accidents de transport (transport aérien)
- Déclenchement du PCA
- Communications (internes/externes)
- Équipe de gestion des urgences

Objectifs

- Valider l'information
- Valider le déclenchement du PCA
- Valider la chaîne téléphonique de tous les principaux intervenants
- Valider le processus de réinstallation
- Tester l'entrée en action de l'équipe de gestion des urgences



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Notifier les employés
- Mettre à jour le message de la ligne d'information à l'intention du public et des employés (la ligne 1-800)
- Déclencher le PCA
- Procéder à la réinstallation dans le site de rechange (évaluer sa disponibilité)

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 2

« Noircœur totale »

Situation :

(Hydro One) a annoncé qu'à 13 h 30 aujourd'hui, un petit avion s'est écrasé sur (le poste de transformation Hawthorne, à Ottawa), ce qui a provoqué une panne de courant de grande envergure dans (la région de la capitale nationale) qui touche les immeubles publics et privés du centre-ville (d'Ottawa). Selon les représentants (d'Hydro One), le (poste Hawthorne) est complètement ravagé par les flammes et il n'est pas sécuritaire pour les équipes d'y pénétrer pour entreprendre les travaux de réparation.

Le Service des incendies (d'Ottawa) a dépêché sur les lieux plusieurs camions de l'Est de la ville, et des enquêteurs du (Service de police d'Ottawa), de la (Police provinciale de l'Ontario), de la Gendarmerie royale du Canada et de Transports Canada sont rapidement arrivés au poste de transformation. Les représentants des services de police et d'incendie sur les lieux ont indiqué qu'il était trop tôt pour émettre des hypothèses sur la cause de l'écrasement de l'avion.

Des témoins ont déclaré avoir vu l'avion faire son approche vers (l'aéroport international Macdonald-Cartier), puis soudainement plonger directement sur le poste de transformation. L'avion aurait fracassé les clôtures du poste et heurté plusieurs transformateurs. L'avion ne semblait pas en détresse avant la collision. Des passants se sont rapidement dirigés vers les lieux, suivis des médias locaux.

(Hydro One) n'est pas en mesure de dire à quel moment le service sera complètement rétabli, mais s'attend à ce que

certaines de ses clients, y compris le centre-ville (d'Ottawa), n'aient pas d'électricité pendant quelques jours.

Un représentant (d'Hydro One) dont le nom est inconnu a indiqué que dans le matériel essentiel qui a été complètement détruit se trouve un type de transformateur qui n'est pas fabriqué en Amérique du Nord et qu'il n'y a pas de possibilité de remplacement avant au moins 14 jours. (Hydro One) communique avec d'autres services d'électricité en Amérique du Nord pour trouver un transformateur de rechange. Même si un transformateur est trouvé, il faudra compter plusieurs jours pour la livraison et l'installation.

La cellule de gestion de crise du Bureau du Conseil privé (BCP) a reçu de l'ASM du BCP la directive de déclencher les plans de continuité des activités du BCP en raison d'une panne de courant ayant d'importantes répercussions sur le centre-ville (d'Ottawa). La panne peut durer quelques jours.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Comment déclenchez-vous le PCA dans votre organisation?
2. Quelles sont les communications internes et externes?
3. De quelle façon cet incident se répercute-t-il sur vos activités?

Scénario 3 – Niveau 2 : « Restons calmes »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Défaillance technologique (dans l'immeuble)
- Pannes de courant
- Réinstallation

Objectifs

- Valider l'information
- Tester le processus de réinstallation prévu dans le plan (sans procéder réellement à la réinstallation)
- Tester le processus de notification interne (des employés)
- Vérifier la disponibilité des documents essentiels
- Valider la liste des remplaçants



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Décrire le processus de réinstallation
- Notifier les employés
- Confirmer les ressources essentielles pour le site de rechange
- Informer les personnes qui remplaceront les membres clés du personnel qui ne sont pas disponibles

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 2

« Restons calmes »

Situation :

Il est 10 h 45 le XX novembre 20XX. Les employés qui travaillent au (indiquez le nom et l'adresse de l'immeuble) vaquent à leurs occupations quotidiennes. Soudain, une explosion se produit dans le local des services d'électricité, au sous-sol. L'onde de choc provoque une panne de courant dans tout l'immeuble. Le système d'alarme incendie se déclenche instantanément, les ascenseurs s'immobilisent, les lumières s'éteignent et le système de ventilation s'arrête.

Au déclenchement du système d'alarme, les employés quittent l'immeuble en empruntant les escaliers.

À leur arrivée sur les lieux, les pompiers constatent que l'incendie a été éteint par le système de gicleurs et que l'immeuble a été complètement évacué.

Après une inspection, le Service des incendies et les responsables de la gestion de l'immeuble indiquent que ce dernier ne pourra pas être réintégré avant au moins 48 heures.

Certains étages non pas été touchés par l'explosion, mais selon les responsables de la gestion de l'immeuble, il faudra faire une analyse approfondie de la structure avant que les employés puissent être autorisés à pénétrer dans l'immeuble. De plus, les génératrices auxiliaires ont été court-circuitées lors de l'explosion, de sorte qu'il n'y a pas d'électricité dans l'immeuble.

Le personnel devra être réinstallé dans le site de rechange.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Qui peut déclencher le PCA?
 2. Avez-vous une chaîne téléphonique pour le Ministère sous la main?
 3. Comment entame-t-on le processus de notification? Qui appelle qui?
 4. Si les cellulaires ne fonctionnent pas, disposez-vous d'autres dispositifs de communication?
 5. Qui d'autre doit être mis au courant de la situation?
-

Élément artificiel 1 :

Dans le site de rechange, le Sous-ministre adjoint demande une copie de son plan de continuité des activités et certains documents importants qui sont énumérés dans vos exigences essentielles.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Avez-vous ces documents essentiels sous la main?
 2. Avez-vous des procédures pour l'arrêt des activités?
-

Élément artificiel 2 :

Lors de l'évacuation, l'un des membres de votre équipe, David Tremblay, a eu un problème de santé d'urgence et a été transporté à l'hôpital.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Quel est votre rôle si des membres de votre groupe font partie des victimes?
2. Votre plan prévoit-il des remplaçants pour les membres du personnel qui ne sont pas en mesure de se présenter au site de rechange?

Scénario 4 – Niveau 2 : « Accident de la route »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Accident de la route
- Décès d'un employé – à l'extérieur du milieu de travail
- Communications

Objectifs

- Valider l'information
- Tester les procédures pour faire savoir qu'il y a eu un accident/qu'un employé est décédé
- Évaluer l'interopérabilité avec d'autres organismes, y compris les premiers répondants
- Déclencher le protocole des Communications des Affaires publiques pour la situation d'urgence
- Confirmer que les dispositions du Code du travail sont comprises et appliquées
- Répondre aux demandes de renseignements de la haute direction, des journalistes et des médias sociaux
- Veiller à ce que la situation soit connue pendant l'urgence



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Surveiller la situation
- Notifier la haute direction des règles et des règlements concernant le décès d'un employé
- Organiser une réunion entre les RH et les syndicats
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Notifier la personne-ressource pour les Affaires publiques – Communications

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 2 « Accident de la route »

Situation :

Dans le cadre de la Campagne Centraide d'octobre, un pique-nique a été organisé au (indiquez un parc connu aux alentours). La plupart des ministères ont nolisé des autobus pour transporter les employés de leur lieu de travail au parc.

Il est 15 h. Les activités tirent à leur fin et les employés sont sur le chemin du retour au bureau lorsque l'un des autobus est impliqué dans un accident avec un autre véhicule. L'autobus transporte plus de 30 personnes au moment de l'accident. Après avoir été frappé par l'autre véhicule, l'autobus sort de la route et dévale un talus de 50 pieds.

Les premiers répondants sont en route. Les médias sociaux ne parlent que de l'accident et des équipes de journalistes s'en viennent.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Qui informeriez-vous de l'incident et comment?
2. Quelles sont les répercussions de cet incident sur votre organisation?

Élément artificiel 1 :

On signale que 20 personnes (toutes de la même division) ont été blessées et sont évacuées vers des hôpitaux de la région.

Deux décès ont été signalés, mais on ne sait pas s'il s'agit de passagers de l'autobus ou de l'autre véhicule. Les médias demandent une entrevue avec la haute direction.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Qui va obtenir de l'information au sujet des blessés et comment cette personne le fera-t-elle?
2. Comment gérez-vous la situation?
3. L'équipe de gestion des situations d'urgence serait-elle réunie?
4. Comment répondez-vous aux questions des médias?

Élément artificiel 2 :

En ce qui concerne les deux décès, il est établi qu'il s'agit d'un employé du Ministère et du conducteur de l'autre véhicule. La plupart des personnes blessées présentent des coupures mineures et des ecchymoses; elles ont obtenu leur congé de l'hôpital et sont en train de rentrer chez elles.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Quel type de répercussions cette situation pourrait-elle avoir sur votre organisation?
2. Quelle est votre procédure pour notifier et documenter le décès?
3. Avez-vous des procédures ou des services pour les blessés?
4. De quelle façon et à quel moment feriez-vous un bilan de la situation?
5. Y a-t-il des changements à apporter aux politiques ou au plan?

Scénario 5 – Niveau 2 : « Erreur 2017 »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Cyber-attaque
- Satisfaction des clients
- Fourniture des services

Objectifs

- Valider l'information
- Déterminer d'autres moyens de fournir les services
- Examiner les mesures pour contrer des cyber-attaques
- Établir le processus de notification à l'intention des prestataires



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Mettre en application les mesures pour contrer la cyber-attaque
- Communiquer efficacement et rapidement avec la population canadienne
- Utiliser efficacement chaque moyen de communication (centre d'appels, Web, etc.)
- Valider les coordonnées de vos personnes-ressources, surtout avec les Affaires publiques – Communications
- Prévoir des moyens de rechange pour maintenir les services

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 2

« Erreur 2017 »

Situation :

C'est lundi matin, il est 8 h 10 et vous venez d'arriver au bureau. Vous recevez un appel du Dirigeant principal de l'information, qui vous dit qu'il y a un problème avec l'application Internet du Ministère. Les prestataires reçoivent le message « Erreur 2017 » chaque fois qu'ils essaient d'entrer dans le système avec leur nom d'utilisateur et leur mot de passe pour présenter une demande de prestations ou de services. Le centre d'appels du Ministère a reçu dix plaintes et trois clients se sont présentés en personne au bureau local des services. On leur a dit que le problème serait « bientôt réglé ». Ils sont tous de la région de l'Atlantique, où il est déjà 9 h 45 à Terre-Neuve-et-Labrador et 9 h 15 à l'Île-du-Prince-Édouard, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que feriez-vous?
2. Avez-vous une solution de rechange pour vos prestataires/demandeurs?
3. Avez-vous un processus de communication en place pour votre centre d'appels, le personnel des services en personne, le Web, etc.?

Élément artificiel 1 :

Il est maintenant 9 h 30. Vous avez appris que le problème découle d'une cyber-attaque. Les données saisies pendant la fin de semaine sont perdues. Le module de traitement du serveur d'application a aussi été touché. Le centre d'appels a reçu de nombreux autres appels, et vous pouvez vous attendre à ce que le nombre d'appels explose si le

problème n'est pas réglé ou si des communications adéquates ne sont pas en place bientôt. Deux clients en colère se sont présentés ensemble à un centre de services et la question de la sécurité du personnel local se pose.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Que faites-vous?
2. Si vous avez un plan de rechange pour vos prestataires, quand sera-t-il en place?
3. Quelles procédures en matière de sécurité mettriez-vous en œuvre localement?

Élément artificiel 2 :

Vous découvrez que votre première solution de rechange – qui est une solution automatisée – a elle aussi été compromise et que la solution de rechange suivante exigerait beaucoup d'opérations manuelles, ce qui créerait des retards. Un employé signale que les opérations manuelles n'ont jamais été consignées dans des documents et que les seuls employés capables de les exécuter sont à la retraite. Vous comprenez que vous allez peut-être devoir rappeler des retraités pour vous aider.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Votre PCA prévoyait-il une solution qui n'est pas automatisée pour un problème de ce genre?
2. Dans la négative, pouvez-vous prendre rapidement des dispositions pour rappeler au travail certains employés à la retraite et pour offrir de la formation sur place de toute urgence?

Exemples de scénario : Niveau 3 – plusieurs sites; scénario complexe

Scénario 1 – Niveau 3 : « Opération Déluge »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Pluie abondante
- Inondation
- Défaillance technologique – immeuble – incendie
- Personnel
- Communications
- Procédures d'appels/de notification



Objectifs

- Valider l'information
- Tester le PCA
- Valider les rôles et responsabilités
- Valider la chaîne téléphonique
- Tester le processus de notification interne (des employés)
- Tester les procédures de réinstallation
- Évaluer et valider le site de rechange

Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Assurer la liaison avec les premiers répondants (Service des incendies)
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Notifier les employés
- Notifier une personne-ressource pour les Affaires publiques – Communications
- Évaluer l'opérabilité du ou des sites de rechange

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 3

« Opération Déluge »

Situation :

Des pluies torrentielles sont tombées toute la nuit. Nous sommes jeudi, il est 10 h et la plupart des employés assistent à la cérémonie de remise des Prix de la fonction publique dans un autre immeuble.

Pendant l'événement, de l'eau s'est infiltrée par la toiture où elle a causé un court-circuit dans la gaine d'allumage du câblage électrique. Un incendie s'est déclaré et les alarmes ont été activées dans l'immeuble. La procédure d'évacuation est mise en œuvre.

De retour de la cérémonie, les employés doivent rester dehors devant l'immeuble. On prévoit encore de la pluie, mais il ne pleut pas pour l'instant. Les flammes commencent à sortir par le toit. Le Service des incendies est en route.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Quels sont les facteurs à prendre en considération immédiatement?

2. Qui est en charge?
 3. Qui a la responsabilité d'assurer la liaison avec le Service des incendies à son arrivée?
 4. Qui a la responsabilité d'assurer la liaison avec les services de sécurité de l'immeuble?
-

Élément artificiel 1 :

Malgré les efforts des pompiers, on craint que le feu se propage au hangar d'entreposage (qui renferme des bouteilles à gaz) et le Service des incendies a établi un périmètre de 200 mètres autour de l'immeuble. Le personnel a reçu la directive de demeurer sur les lieux et à l'extérieur du périmètre. Il recommence à pleuvoir.

Question : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Quels sont les facteurs à prendre en considération maintenant?
-

Élément artificiel 2 :

L'incendie est maîtrisé. La fumée et le feu ont endommagé une partie de l'immeuble principal et on prévoit qu'il sera impossible d'y accéder pendant les travaux de réparation.

La presse et la télévision locales sont sur place. Elles demandent une entrevue avec la haute direction.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Où réinstalleriez-vous le personnel?
 2. De quelle façon les employés se rendront-ils au site de rechange?
 3. Qui a la responsabilité d'assurer la liaison avec les médias?
 4. Les équipes de rétablissement des services essentiels ont-elles été mobilisées?
 5. À quel moment la décision serait-elle prise de renvoyer les gens à la maison?
 6. Si les gens sont renvoyés à la maison pour la journée, de quelle façon seraient-ils informés des dispositions pour le lendemain?
-

Élément artificiel 3 :**Lendemain**

Une partie de l'immeuble a été ravagée par les flammes. On estime maintenant qu'il faudra 15 semaines pour effectuer les réparations, période pendant laquelle il y aura du bruit et d'autres perturbations autour de l'immeuble.

La partie touchée de l'immeuble n'est pas accessible. Toutefois, l'équipement et les fournitures peuvent être récupérés dans la partie non touchée de l'immeuble.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Devriez-vous envisager l'une des options suivantes?
 - a. Disperser le personnel dans un nouveau site;
 - b. Choisir un autre lieu près de l'immeuble, p. ex. louer des salles de réunion dans un hôtel;
 - c. Réinstaller tout le monde dans un même site de rechange (à 50 km de la ville).
2. Comment gèrerez-vous la réinstallation du personnel et de l'équipement?

Élément artificiel 4 :**15 semaines plus tard**

Les réparations sont terminées et l'immeuble est maintenant accessible.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. De quelle façon rétablissez-vous les activités normales dans l'immeuble?
2. Vos plans couvrent-ils cette situation?

Scénario 2 – Niveau 3 : « La curieuse affaire du programmeur voyageur »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Personnel
- Communications
- Procédure d'appels/de notification

Objectifs

- Valider l'information
- Tester le PCA
- Valider les rôles et responsabilités
- Valider la chaîne téléphonique
- Tester le processus de communication interne (employés)
- Tester les procédures de réinstallation
- Évaluer et valider le site de rechange



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Assurer la liaison avec les premiers répondants (Service des incendies)
- Réunir l'équipe de gestion des urgences
- Notifier les employés
- Notifier une personne-ressource pour les Affaires publiques – Communications
- Évaluer l'opérabilité du ou des sites de rechange

EXERCICE EXERCICE EXERCICE

Scénario – Niveau 3

« La curieuse affaire du programmeur voyageur »

Situation :

La directrice générale des Services de technologie de l'information a signalé au SMA qu'Hyperlien Plante est décédé. Hyperlien était un technicien en TI respecté et son décès est soudain. Le service funèbre aura lieu demain matin.

Les rumeurs se répandent comme une traînée de poudre au Ministère. Hyperlien revenait d'un voyage à l'étranger où il avait visité de nombreux pays, dont un pays qui était frappé par une épidémie du virus de l'ange T4 (contagieux, transmis par contact, décès dans les deux semaines). L'hypothèse circule qu'Hyperlien a contracté le virus et qu'il pourrait avoir été contagieux lorsqu'il est revenu au travail.

Il y a maintenant trois jours que les funérailles ont eu lieu. Les RH et les représentants syndicaux sont inondés d'appels.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Comment gérez-vous la situation?
2. Comment allez-vous confirmer ou infirmer la « rumeur »?
3. Que répondez-vous au syndicat et aux employés?

Élément artificiel 1 :

À la demande de la DG, le superviseur a indiqué les tâches dont Hyperlien Plante était responsable de son vivant.

Hyperlien devait installer une rustine sur tous les postes de travail des étages (7, 8 et 9) du (nom/adresse de l'immeuble). Selon sa fiche de travail, la rustine a été installée sur tous les ordinateurs/postes de travail et il reste seulement quelques ordinateurs à mettre à jour aux (10^e et 11^e) étages.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Quelles mesures devraient être prises?
 2. Devriez-vous prendre des mesures de précaution?
 3. Qui d'autre devrait participer à ce processus?
-

Élément artificiel 2 :

Les médias sociaux signalent la situation et les gens ont peur d'aller travailler.

De nombreuses divisions/sections signalent des taux d'absentéisme très élevés. Certains employés prennent des congés de maladie et d'autres refusent de travailler car ils craignent pour leur santé. Cette situation crée une pénurie de main-d'œuvre dans un grand nombre de services essentiels, car c'est la période de production des rapports de fin d'exercice.

Beaucoup de gestionnaires ont de la difficulté à maintenir un niveau de service minimum.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Votre Ministère surveille-t-il les médias sociaux?
 2. Avez-vous un plan ou des directives concernant cette surveillance?
 3. Votre Ministère a-t-il défini ses services essentiels et les interdépendances? Dans l'affirmative, existe-t-il un plan documenté pour le maintien des services pendant les périodes où le taux d'absentéisme pourrait aller jusqu'à 25 % ou 35 %? Quand (période de temps) commencez-vous à penser aux services essentiels?
-

Élément artificiel 3 :

Transmettez cette information par écrit au gestionnaire compétent (RH ou TI).

Le message se lira comme suit :

« J'ai pris l'initiative d'enquêter sur le décès d'Hyperlien Plante. J'ai communiqué avec son épouse et avec un grand ami à lui, et les deux ont confirmé qu'Hyperlien était mort de cause naturelle – une crise cardiaque attribuable à une cardiopathie congénitale. Les Plante ne sont pas allés dans le pays où frappe le T4. »

Question : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Qu'allez-vous faire de cette nouvelle information?

Scénario 3 – Niveau 3 : « Troubles en milieu urbain »

[Table des matières](#)

Thèmes

- Tireur actif
- Rôles et responsabilités
- Personnel
- Communications
- Confinement

Objectifs

- Valider l'information
- Valider les rôles et les responsabilités
- Tester le processus de communication du Ministère
- Tester le PCA et les procédures en cas de « tireur actif »
- Valider la chaîne téléphonique
- Tester le processus de notification interne (employés)
- Évaluer le rôle du cadre supérieur désigné de l'immeuble (CSDI)
- Pratiquer l'échange d'information avec d'autres organismes
- Évaluer les services qui sont mis à la disposition des employés



Actions attendues (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

- Trouver une source d'information fiable
- Communiquer immédiatement avec les premiers répondants, si ce n'est pas déjà fait
- Communiquer immédiatement avec l'ASM
- Déclencher le PCA
- Suivre les directives de l'ASM ou de l'équipe de gestion des situations d'urgence du Ministère
- Notifier les employés
- Mettre sur pied une cellule de crise chargée de soutenir les employés traumatisés par la situation

EXERCICE EXERCICE EXERCICE Scénario – Niveau 3 « Troubles en milieu urbain »

Note : Pour les besoins de ce scénario, le terme « commissionnaire » peut désigner tous les types de gardiens de sécurité.

Situation :

(Indiquez votre nom/votre rôle, l'immeuble/le lieu/l'heure)

Vous finissez de répondre à des appels et à des courriels concernant un message de menace qui a été laissé dans la boîte vocale quand un des commissaires vous appelle, en votre qualité de CSDI, et dit d'une voix agitée : « *Madame, il y a eu des coups de feu dans le hall d'entrée, au moins deux personnes ont été touchées* ». Pendant qu'il parle, vous entendez deux autres coups de feu.

En entendant la fusillade, les personnes dans les environs immédiats se dispersent dans toutes les directions. La plupart se dirige vers les sorties et les escaliers, mais certains se cachent dans l'atrium de l'entrée principale. Les employés des autres étages qui ne sont pas au courant de la situation continuent d'utiliser les ascenseurs. Certains se

rendent à des réunions à l'extérieur tandis que d'autres descendent à l'atrium pour la pause-café du matin.

La police arrive sur les lieux. Il n'y a eu aucune communication ministérielle.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Quand et où le CSDI, le commissionnaire, l'ASM ou le personnel chargé de la sécurité pourrait-il communiquer avec les premiers répondants?
2. Quelle information serait vraisemblablement échangée?
3. Quelles mesures immédiates seriez-vous susceptibles de prendre et qui informerez-vous?
4. Quelles sont les responsabilités des locataires secondaires?
5. En tant que CSDI dans un immeuble qui compte plusieurs locataires (ministères et locataires du secteur privé), de quelle façon communiquez-vous avec les autres locataires?
6. Quel équipement votre Ministère a-t-il à sa disposition pour mieux faire connaître la situation (p. ex. au sujet des menaces, de l'endroit où se trouvent les employés et les occupants de l'immeuble et de la situation dans laquelle ils se trouvent)?

Élément artificiel 1 :

La police a interdit l'accès à (indiquez un quadrilatère autour de l'immeuble) et a commencé à rediriger la circulation. Les messages Twitter et les blogues ne tarissent dans les médias sociaux. Un ou plusieurs suspects courent toujours.

Malgré le confinement en vigueur, quelqu'un a déclenché l'alarme incendie de l'immeuble. Les employés et d'autres occupants de l'immeuble sont évacués dans les rues par les escaliers.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. À part le système de sonorisation de l'immeuble, quels autres moyens pourraient être utilisés pour notifier les employés (et les autres occupants) de la présence d'un tireur actif?
2. Discutez de la nécessité d'un exercice ou d'une procédure de confinement en plus de l'exercice d'évacuation standard exigé par la loi ou des instruments de politique. Quelles consignes à l'intention des employés renfermerait l'exercice ou la procédure de confinement? Et quelles directives au commissionnaire?

Élément artificiel 2 :

La police vous informe qu'il y a au moins deux personnes décédées, dont un employé du gouvernement; toutefois, elle ne divulguera pas l'identité des victimes pour l'instant. Il y a également plusieurs blessés. La police indique également que la fusillade a commencé à la banque lorsqu'un suspect armé a tenté de dévaliser un agent de la Brinks. Vous apprenez aussi qu'au moins un suspect est toujours en fuite.

Les médias sont arrivés et les premiers répondants ont installé une station média temporaire dans le périmètre extérieur près du poste de commandement du lieu d'incident. Les médias s'impatientent car ils veulent parler à un représentant du Ministère.

Par l'entremise de son unité des crimes majeurs, la police fait savoir que le suspect appartient à un gang qui préparerait des cambriolages dans (indiquez votre ville). La banque du (indiquez l'adresse) était une cible.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. À qui communiqueriez-vous les plus récents renseignements? Rédigez-vous un rapport sur la situation? Dans l'affirmative, qui en seraient les destinataires?
2. Quelle organisation devrait assurer la direction des communications quand les médias arrivent sur la scène?
3. À titre de cadre supérieur désigné de l'immeuble, devriez-vous répondre aux questions des médias?

4. Qui devrait être en charge des communications au sein de votre organisation?
5. Quelles lignes directrices ou « règles pratiques » le cadre supérieur désigné de l'immeuble ou l'agent de sécurité du Ministère suivrait-il au moment de communiquer avec les médias lorsqu'il s'est produit un incident de sécurité?

Élément artificiel 3 :

Deux jours se sont écoulés depuis l'incident. Tous les employés en ont été bouleversés, en particulier ceux qui travaillent dans l'immeuble. Certains employés se sentent incapables d'emprunter le hall d'entrée principal ou de prendre l'ascenseur et le taux d'absentéisme est élevé. Sept agents de secours d'étage ont demandé à être remplacés. La haute direction du Ministère vous a demandé des conseils et des recommandations concernant la continuité des activités.

Questions : (exemples seulement – se reporter aux dispositions du ou des plans applicables)

1. Le PCA serait-il déclenché dans un tel contexte?
2. Quels services (internes ou externes) seraient offerts aux employés traumatisés, et quelle(s) organisation(s) seraient chargée(s) de les fournir?
3. Après une situation de ce genre, que feriez-vous pour préserver votre équipe d'évacuation d'urgence de l'immeuble?
4. Au moment de dresser le bilan de l'événement, quelles personnes ou quels organismes (internes et externes) intégreriez-vous à l'équipe d'analyse?

Documents administratifs

[Table des matières](#)

Les modèles de documents administratifs sont classés en trois catégories :

1. [Note d'information](#)
2. [Liste de contrôle de l'exercice](#)
3. [Liste de contrôle de la logistique](#)

Note d'information

[Table des matières](#)

Note

Utilisez le [gabarit du Ministère](#) pour les Notes d'information en vous inspirant du contenu proposé ci-dessous.

NOTE DE SERVICE À L'INTENTION DE LA HAUTE DIRECTION CALENDRIER DES EXERCICES DE 20##-20## (Pour information seulement)

OBJET :

- Obtenir l'approbation de la haute direction pour le calendrier proposé des exercices visant à tester le plan de continuité des activités (PCA) qui seront effectués par (la direction générale/la région/la direction/la division) en 20##-20##.

OBJET :

- Les ministères sont tenus de tester leurs plans d'urgence tous les ans (indiquez la loi ou la politique applicable et les plans visés).

CONTEXTE :

- La responsabilité de maintenir et de mettre à jour le (indiquez le plan) incombe à (indiquez votre direction générale/direction/division)
- Les exercices sont le meilleur outil pour tester l'état de préparation du Ministère et déterminer s'il y a des lacunes dans les procédures, la formation ou les ressources.
- Le plan proposé ou la mise à niveau du plan doit être évalué.

SITUATION ACTUELLE :

- (Nom de votre direction générale/direction/division) a amorcé des activités de sensibilisation pour informer tous les échelons du Ministère de l'importance d'une bonne préparation.
- Un rappel a été envoyé à tous les employés pour qu'ils se familiarisent avec (indiquez le nom du plan, la politique, les procédures).
- Une séance de formation destinée au personnel des services d'urgence est prévue.
- Des objectifs précis ont été définis pour les exercices afin qu'ils permettent d'améliorer systématiquement les plans, les systèmes et les procédures.
- Vous trouverez le calendrier proposé dans l'ONGLET A.

RECOMMANDATIONS :

En conformité de (indiquez la loi ou la politique applicable et les plans touchés), le Ministère doit tester son plan; c'est pourquoi il est recommandé que la haute direction donne son soutien et son approbation du plan visant à tester l'état

de préparation du PCA.

(La direction générale/direction/division) aimerait inscrire à l'ordre du jour de la prochaine réunion de la haute direction de (nom/sigle de votre ministère) le calendrier proposé des exercices pour approbation.

Le soutien et la participation de votre (direction générale/direction/division/section) sont de la plus haute importance pour satisfaire à cette exigence.

Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements, n'hésitez pas à communiquer avec moi au ###-999-9999 ou avec (nom), (titre), (direction), au ###-999-1234.

 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Liste de contrôle de l'exercice

[Table des matières](#)

Avant l'exercice	État d'avancement	Date d'achèvement	Pour les exercices sur table (EXST) de niveau 3
Faire approuver la tenue de l'exercice			
Constituer une équipe chargée de conception de l'exercice			✓
Définir les objectifs de l'exercice; décider de ce que vous devez évaluer/tester			
Prendre en considération les pressions qui s'exercent sur l'organisation			
Définir la portée de l'exercice			
Établir la limite/l'étendue des simulations dans le cadre de l'exercice			
Dresser la liste des joueurs de (la direction générale/la région/la direction/la division)			
Préparer une trousse de communication à l'intention des participants			
Envoyer une notification aux joueurs pour vous assurer de leur participation			
Déterminer la séquence des événements pour le scénario			
Déterminer les limites de l'intervention des participants pour chaque action, l'étendue du jeu			
Préparer les messages, les mini-scénarios, les données			
Établir les critères d'évaluation - la façon dont les objectifs seront atteints			
Obtenir du soutien logistique (personnes, installations, nourriture,			

documents, transport)			
Préparer les maquettes, les accessoires, les diagrammes			✓
Rédiger les manuels/les instructions			
Préparer le matériel de formation et les documents d'information des animateurs et des évaluateurs			✓
Offrir de la formation ou remettre du matériel de formation aux animateurs, aux évaluateurs, aux contrôleurs			
Informers les participants de la portée et des limites de l'exercice			
Faire une répétition			

À la fin l'exercice	État d'avancement	Date d'achèvement	Pour les exercices sur table (EXST) de niveau 3
Tenir la séance de rétroaction immédiate			
Recueillir des commentaires sur la conception de l'exercice et les rétroactions des participants			

Après l'exercice	État d'avancement	Date d'achèvement	Pour les exercices sur table (EXST) de niveau 3
Rédiger le RAA			
Tirer les conclusions et les leçons importantes. Élaborer un plan d'action de la direction; informer l'ASM et la haute direction			
Réviser le plan à la lumière des leçons tirées de l'exercice			

 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Liste de contrôle de la logistique

[Table des matières](#)

Avant l'exercice

Lieu	Activité	Fait ✓
Salle de réunion	Réserver une salle de conférence au Ministère	
	Louer une salle à l'extérieur - conclure un contrat	
	Louer des tables au besoin	
	Courriel de confirmation	
	Disposition des tables	
	Plan d'attribution des places	
	Disposition des tables	Cartons pliables pour les noms
	Podium pour l'animateur/l'animatrice	

Équipement et fournitures	Activité	Fait ✓
Audiovisuel	Réserver un projecteur du Ministère	
	Louer un projecteur à l'extérieur - conclure un contrat	
	Équipement de téléconférence	
	Obtenir des microphones du Ministère (s'il y a lieu)	
	Louer des microphones – conclure un contrat	
	Organisation de la téléconférence pour les joueurs de l'extérieur	
Fournitures de bureau	Rallonges électriques	
	Tableaux à feuilles mobiles	
	Marqueurs pour tableau blanc	
	Marqueurs pour les tableaux à feuilles mobiles	

	Agrafeuse/ruban adhésif	
	Ruban-cache	
	Blocs-notes et stylos	
	Communiquer avec les TI pour obtenir du soutien le jour de l'exercice	

Documents	Fait ✓
Impression des guides/manuels	
Impression de l'ordre du jour	
Impression de toute présentation PPT	
Copies de référence des plans/des politiques	
Liste des participants	

Pause-santé (facultative)	Fait ✓
Eau – cruches/verres – à l'interne	
Cafetière – à l'interne Achat de café/de tasses/de lait	
Services de traiteur – café/eau – conclure un contrat	

Le jour de l'exercice

Salle :

Activité	Fait ✓
Disposer les tables et les chaises	
Placer les porte-noms devant les places attribuées à chaque personne	
Placer un ordre du jour, un bloc-notes et un stylo à chaque place	
Prévoir une feuille de présences à l'entrée de la salle	

Installer les panneaux de signalisation de la salle	
Prévoir une feuille de présences au bureau du commissionnaire/à l'entrée de l'immeuble	
Disposer les tableaux à feuilles mobiles/les cartes géographiques	
Prévoir des copies supplémentaires de la trousse des documents à distribuer	

Équipement :

Activité	Fait ✓
Vérifier que tout l'équipement fonctionne bien	
Effectuer un test de son avec le micro	
Ouvrir une séance en ligne (télécommunication)	
Vérifier que les câbles sont fixés au sol à l'aide de ruban adhésif	
Ajuster l'éclairage/les stores	
Ajuster la ventilation/le chauffage (le cas échéant)	

Pause-santé :

Activité	Fait ✓
Prévoir une table pour le service de traiteur (à l'intérieur ou à l'extérieur de la salle)	
Placer des cruches d'eau et des verres sur la table	

Nettoyage

Activité	Fait ✓
Rétablir la configuration de la salle	
Ramasser tous les documents liés à l'exercice	
Rapporter les cruches et les verres – nettoyer les tables	
Enlever les feuilles utilisées des tableaux mobiles	

Après l'exercice

Activité	Fait ✓
Voir à ce que tout l'équipement loué soit retourné	
S'assurer que les factures ont été traitées	
Si les services de TI internes ont participé à l'exercice, leur envoyer un mot de remerciement	

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Documents nécessaires pour les exercices

[Table des matières](#)

Les modèles de documents administratifs sont classés en 15 catégories :

1. [Ordre du jour](#)
2. [Liste chronologique des événements \(LCE\)](#)
3. [Formulaire de transmission des éléments artificiels](#)
4. [Mot de bienvenue de l'animateur/de l'animatrice](#)
5. [Manuel des animateurs](#)
6. [Manuel des contrôleurs](#)
7. [Manuel des évaluateurs](#)
8. [Manuel des joueurs](#)
9. [Guide des observateurs](#)
10. [Formulaire d'évaluation à remplir par les participants](#)
11. [Formulaire d'évaluation à remplir par les observateurs](#)
12. [Formulaire d'évaluation de l'exercice](#)
13. [Rapport après action \(RAA\)](#)
14. [Plan d'action de la direction \(PAD\)](#)
15. [Sigles/définitions](#)

Ordre du jour

[Table des matières](#)

(Nom de l'exercice)

(Lieu)

(Date)

Heure	Point à l'ordre du jour
9 h – 9 h 20	Mot de bienvenue/introduction/règles de l'exercice
9 h 20 – 11 h 20	Scénario et élément(s) artificiel(s)
11 h 20 – 11 h 45	Récapitulation et séance de rétroaction immédiate
11 h 45	Fin de l'exercice

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Liste chronologique des événements (LCE)

[Table des matières](#)

(Nom de l'exercice)

N° de l'événement	Heure	Méthode	Organisation	Message/ événement	Actions attendues	N° de l'objectif

 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Formulaire de transmission des éléments artificiels

[Table des matières](#)

(Nom de l'exercice)

N° de l'élément artificiel :	
De :	(organisation/division ou nom d'une personne)
À :	(organisation/division ou nom d'une personne)
Mode de transmission :	(courriel, téléphone, télécopieur, message vidéo)
Heure :	(Indiquez l'heure à laquelle l'élément artificiel est transmis)
Description de l'élément artificiel :	<p>(Notez le message exact qui sera lu ou remis en mains propres)</p> <p>Exemple : Bonjour, je m'appelle Dominique Côté-Boivin. J'ai vu de la fumée s'échapper d'une fenêtre au 4^e étage et l'accès est impossible par la porte principale. Il semble y avoir des gens à la fenêtre.</p>
Actions attendues :	<p>L'action attendue pourra correspondre à une procédure, une politique ou un plan.</p> <p>Il arrive parfois qu'aucune action ne soit attendue, car l'élément artificiel est transmis à titre d'information seulement ou ne représente qu'un bruit de fond. Exemple : Pour information seulement.</p>

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Mot de bienvenue de l'animateur/de l'animatrice

[Table des matières](#)

« Bonjour, je m'appelle (votre nom) et je travaille à (nom de la division). (Insérez le nom de la personne et sa division) m'a demandé de préparer et d'animer cet exercice.

Avant de commencer l'exercice, examinons l'ordre du jour (présentez l'ordre du jour à l'écran ou distribuez-en des copies papier). À présent, nous allons faire un tour de table : veuillez nous dire votre nom, votre titre et votre division. (Si les participants se connaissent, vous pouvez sauter cette étape.)

Je vais diriger cet exercice et vous guider pendant que vous discuterez des situations qui vous sont présentées. Mon rôle consiste à vous transmettre des éléments artificiels et à poser des questions; à veiller à ce que les discussions ne s'éloignent pas du sujet ou de la question; à veiller à ce que le groupe n'aborde pas une question qui n'est prévue que plus tard à l'ordre du jour; et à passer à la question suivante lorsqu'un thème est épuisé. L'exercice durera environ (insérez la durée de l'EXST).

J'aimerais aussi vous présenter un autre membre de l'équipe de planification, (insérez le nom de l'évaluateur/de l'évaluatrice), qui prendra des notes d'évaluation au fur et à mesure de l'exercice.

L'objectif premier de l'exercice est de résoudre des problèmes en groupe. Un exercice sur table a beaucoup de points communs avec une séance de résolution de problèmes ou de remue-méninges. Contrairement à ce qui se passe lors d'un exercice fonctionnel, les problèmes sont traités un à la fois et examinés sans stress.

Un exercice présente une situation d'urgence simulée. Les exercices ne sont pas soumis aux pressions du temps ou au stress et il ne s'agit pas de simuler vraiment tel ou tel événement. Ne remettez pas en question le scénario ni les éléments artificiels, qui ne seront pas toujours réalistes.

L'exercice ne vise pas à tester les joueurs ou d'autres participants, mais à améliorer le plan et à permettre aux participants de mieux comprendre le plan ainsi que leurs rôles et leurs responsabilités. Nous souhaitons que vous participiez pleinement; sachez qu'il n'y a pas de questions – ni de réponses – stupides. Nous espérons que vous profiterez au maximum de cette occasion pour acquérir de l'expérience, car l'accent est mis sur la formation et la familiarisation avec les rôles, les procédures ou les responsabilités.

L'exercice n'a pas pour but de prendre qui que ce soit en faute. Voyez-le plutôt comme une expérience d'apprentissage conçue pour que vous réfléchissiez à des situations hypothétiques. Les exercices se concentrent toujours sur les plans, les procédures, les protocoles ou les politiques, et non pas sur les personnes. Nous ne testons pas des gens, mais des procédures et des protocoles. L'exercice est conçu pour vous aider à mieux comprendre votre rôle.

Nous tiendrons une séance de rétroaction immédiate (récapitulation) à la fin de l'exercice pour obtenir vos rétroactions. Nous vous remettons un formulaire d'évaluation de l'exercice que vous pourrez remplir si vous le souhaitez et me remettre avant de partir.

Un rapport après action sera produit à la lumière de vos formulaires d'évaluation, de la séance de rétroaction immédiate (p. ex. observations, recommandations, etc.) et des notes qu'aura prises (l'évaluateur ou l'évaluatrice). Ce rapport ainsi que les mesures correctives et le plan d'amélioration vous seront envoyés par courriel pour que vous puissiez en prendre connaissance.

En tant (qu'animateur/qu'animatrice), je vais exposer le scénario et livrer le message. Je ne suis pas ici pour vous fournir des solutions ou vous orienter dans une direction particulière. C'est vous qui êtes les experts dans le domaine. Je vais vous présenter le problème (de vive voix/par écrit); vous devrez alors discuter des procédures et des interventions pertinentes pour la situation. Au besoin, je vais introduire des éléments artificiels pour faire avancer les discussions.

DEB-EX – (indiquez l'heure)

Lisez le scénario puis introduisez les éléments artificiels au fur et à mesure (surveillez l'heure).

FIN-EX – (à l'heure prévue dans l'ordre du jour)

J'aimerais maintenant tenir une séance de rétroaction immédiate (une sorte de récapitulation de l'exercice) et faire un bref tour de table pour obtenir vos commentaires. Je vais également demander (à l'évaluateur/à l'évaluatrice) de me faire part de ses observations. (Incluez les autres membres de l'équipe de planification et les observateurs présents.) (Affichez les questions à l'écran – 3 ou 4 au maximum).

Exemples de questions :

- L'exercice était-il conçu en fonction des principaux objectifs?
- Qu'est-ce qui a bien fonctionné?
- Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné?
- L'exercice vous a-t-il permis de déterminer si votre plan de continuité des activités a besoin d'améliorations?
- L'exercice a-t-il répondu à vos attentes?
- Y a-t-il un aspect de l'exercice qui vous a causé des difficultés? De quoi s'agit-il?

Nous apprécions grandement vos commentaires constructifs. Nous allons maintenant produire un rapport après action et vous le soumettre pour examen d'ici le (indiquez une date) ainsi qu'un plan de mesures correctives/d'amélioration pour donner suite aux recommandations du rapport après action.

Avez-vous des questions?

Merci d'avoir participé à cet exercice.

 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Manuel des animateurs

[Table des matières](#)

Objet

Les animateurs trouveront dans ce manuel des consignes au sujet des procédures et des responsabilités concernant la conception et le soutien de l'exercice. Ils y trouveront aussi des explications sur le concept et les bases de l'exercice.

Concept et portée de l'exercice

(Le concept de l'exercice définit les paramètres de l'exercice. Il s'agira d'un court paragraphe qui précise le qui, le quoi et le pourquoi de l'exercice.)

Lieu

L'exercice aura lieu (indiquez le lieu, la date et l'heure).

Participants

(Noms des participants et des directions représentées)

Objectifs de l'exercice

Des objectifs seront déterminés en fonction desquels l'exercice sera conçu. Les objectifs seront choisis de façon à permettre de cerner les lacunes dans les plans, les procédures et les systèmes et à servir de base pour le contrôle/la simulation et l'évaluation de l'exercice. Les objectifs qui suivent concernent l'exercice (nom de l'exercice) :

(Indiquez les objectifs de l'exercice)

Rôle des animateurs et instructions à leur attention

Au début de l'exercice, l'animateur/l'animatrice exposera l'événement au sujet duquel les participants doivent intervenir. À mesure que l'exercice se déroule, l'animateur/l'animatrice encouragera les discussions et saura quand interrompre l'exercice pour que des discussions plus poussées puissent avoir lieu sur certaines questions essentielles.

En collaboration avec les contrôleurs, les animateurs veillent à ce que l'exercice ne déborde pas du calendrier prévu. L'animateur/l'animatrice connaîtra bien les procédures et les plans qui sont testés. À la fin de l'exercice, il passera en revue les leçons apprises à l'intention des joueurs.

Il sera important que les animateurs communiquent de manière rigoureuse pour éviter que l'information soit présentée de telle façon que certains joueurs puissent prendre trop d'avance ou accuser trop de retard par rapport au reste du groupe.

Les animateurs auront la responsabilité de garder la discussion sur la bonne voie, en se concentrant sur les objectifs que l'exercice doit atteindre. Ils doivent accorder toute leur attention au processus et tenir compte des besoins des joueurs.

Voici certaines instructions dont les animateurs prendront connaissance avant l'exercice. Il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, et les planificateurs peuvent utiliser une partie ou la totalité des éléments de la liste.

- Il est important que le temps des joueurs soit utilisé à bon escient et que les limites de temps de l'exercice ne soient pas dépassées; ne laissez donc pas les joueurs s'éloigner du sujet;
- Essayez d'équilibrer la discussion en ne laissant pas les personnalités plus fortes la monopoliser;
- Encouragez les personnes que le processus de l'exercice met mal à l'aise à exprimer leurs idées;
- Si la discussion languit, faites une pause suffisamment longue pour qu'un participant puisse apporter une contribution s'il le souhaite;
- Gardez à l'esprit le temps total prévu pour la discussion et essayez de répartir le temps de manière à ce que tous les thèmes soient abordés;

- Tenez compte du degré d'expérience des joueurs et veillez à ce que le niveau de la discussion soit approprié;
- Encouragez les joueurs à réfléchir à de nouveaux concepts et à de nouvelles idées et à en discuter;
- Soyez disposé(e) à définir les attentes concernant l'exercice à l'intention des joueurs;
- Écoutez ce que les joueurs ont à dire sur leurs propres attentes à l'égard de l'exercice;
- Soyez disposé(e) à encourager la discussion :
 - en vous faisant l'avocat du diable au besoin
 - en conciliant les divergences d'opinions
 - en résumant les idées qui ont été présentées par les joueurs
 - en demandant aux joueurs s'ils ont envisagé la question sous un autre angle ou d'un autre point de vue
 - en remettant en question les hypothèses qui négligent des détails essentiels
- Veillez à ce que l'expérience soit positive pour les joueurs;
- Aidez les joueurs qui ont de la difficulté à participer à la discussion;
- Pour éviter qu'un participant se retrouve sur la sellette, détournez l'attention du groupe en la dirigeant vers une politique, un plan ou une procédure;
- Soyez sensible au degré de stress éprouvé par certains joueurs;
- Souvenez-vous que certains participants prendront les choses très au sérieux ou pourront se laisser dominer par leurs émotions.

Hypothèses sur lesquelles repose l'exercice

Il faut poser certaines hypothèses au départ afin que l'exercice soit aussi réaliste que possible. On s'attend à ce que l'exercice se déroule d'une façon logique et réaliste et à ce que tous les objectifs soient atteints pendant l'exercice.

Voici une liste d'hypothèses possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Les participants connaissent bien les plans et les procédures d'intervention de leur propre organisation.
- Le terme « participants » peut désigner les planificateurs, les contrôleurs, les simulateurs, les évaluateurs et les joueurs.
- Les joueurs et les contrôleurs utiliseront des données et des sources d'information à l'appui réelles.
- Les joueurs interviendront conformément au plan des mesures d'urgence existant.

Éléments artificiels de l'exercice

Les contraintes et les éléments artificiels suivants ne seront pas nécessairement réalistes dans le cadre de l'exercice; cependant, les joueurs les accepteront comme des moyens d'atteindre les objectifs prévus.

Voici une liste d'éléments artificiels possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Des conditions météorologiques fictives seront tenues pour acquises.
- Il pourra être nécessaire de comprimer le temps pour que l'exercice se déroule efficacement.
- Il est possible que les réponses données aux joueurs par les simulateurs pendant l'exercice ne soient pas d'aussi bonne qualité ou aussi détaillée que les réponses que donnerait un organisme ou une personne dans la réalité.
- Aucune communication avec l'extérieur n'est possible.

Simulations dans le cadre de l'exercice (facultatives; dépendent du scénario)

L'exercice devra comporter des simulations pour compenser l'absence de certaines personnes ou de certaines organisations. Même si, par définition, les simulations ne sont pas aussi réalistes, elles faciliteront tout de même le déroulement de l'exercice.

Exposé du scénario

Insérez le scénario de l'exercice – Résumé du contexte, des conditions initiales et des événements déclencheurs.

Rapports

À la fin de l'exercice, les joueurs participeront à une séance de rétroaction immédiate (récapitulation). Vous demanderez aux joueurs de commenter les résultats de l'exercice; les joueurs pourront être priés de remplir un formulaire d'évaluation de l'exercice dans lequel ils pourront commenter les actions, les événements, les points forts ou les lacunes observés pendant l'exercice.

Communications (facultatives; dépendent du scénario; peuvent être utilisées dans le cadre d'un EXST de niveau 3)

Les communications entre les joueurs et l'équipe de simulation ou leur bureau se feront principalement par courriels et par textos transmis par BlackBerry.

Les joueurs utiliseront des adresses de courriel préétablies pour communiquer avec l'équipe de contrôle/de simulation et transmettront systématiquement une copie conforme de chaque message à (indiquez une adresse de courriel) à des fins de suivi.

Toutes les communications par courriel ou par télécopieur doivent porter la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page.

Sécurité

La sécurité est primordiale pour tous les aspects de l'exercice. Une attention particulière sera portée à l'aménagement physique de la salle où aura lieu l'exercice.

Les procédures et les systèmes de sécurité environnementale et de sécurité-incendie continueront de s'appliquer et devront être respectés. Les mesures de sécurité générale qui devront être suivies par tous les participants comprendront les suivantes :

Voici une liste de mesures de sécurité possibles. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Suivre les consignes en vigueur, notamment en ce qui concerne les sorties de secours.
- Tout problème de sécurité ou urgence médicale qui se produit réellement pendant l'exercice ou dans la réalité aura préséance sur l'exercice. Un code de sécurité (mot ou phrase) sera employé pour arrêter le déroulement de l'exercice.
- Les documents de l'exercice ne sont pas classifiés; toutefois, tous les documents porteront la mention « Matériel d'exercice – Ne pas diffuser ».
- Toutes les communications doivent comprendre la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page pour les communications écrites et au début et à la fin du message pour les communications de vive voix.

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Manuel des contrôleurs

[Table des matières](#)

Objet

Les contrôleurs trouveront dans ce manuel des directives au sujet des procédures et des responsabilités concernant le soutien qu'ils apporteront lors des exercices. Ils y trouveront aussi des explications sur le concept et les bases de l'exercice.

Concept et portée de l'exercice

(Le concept de l'exercice définit les paramètres de l'exercice. Il s'agira d'un court paragraphe qui précise le qui, le quoi et le pourquoi de l'exercice.)

Lieu

L'exercice aura lieu (indiquez le lieu, la date et l'heure).

Participants

(Nom des participants et des directions représentées)

Objectifs de l'exercice

Des objectifs seront déterminés en fonction desquels l'exercice sera conçu. Les objectifs seront choisis de façon à permettre de cerner les lacunes dans les plans, les procédures et les systèmes et à servir de base pour le contrôle/la simulation et l'évaluation de l'exercice. Les objectifs qui suivent concernent l'exercice (nom de l'exercice) :

(Indiquez les objectifs de l'exercice)

Calendrier de l'exercice

(Insérez l'ordre du jour)

Éléments artificiels de l'exercice

Les contraintes et les éléments artificiels suivants ne seront pas nécessairement réalistes dans le cadre de l'exercice; cependant, les joueurs les accepteront comme des moyens d'atteindre les objectifs prévus.

Voici une liste d'éléments artificiels possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Des conditions météorologiques fictives seront tenues pour acquises.
- Il pourra être nécessaire de comprimer le temps pour que l'exercice se déroule efficacement.
- Il est possible que les réponses données aux joueurs par les simulateurs pendant l'exercice ne soient pas d'aussi bonne qualité ou aussi détaillée que les réponses que donnerait un organisme ou une personne dans la réalité.
- Aucune communication avec l'extérieur n'est possible.

Simulations dans le cadre de l'exercice (facultatives; dépendent du scénario)

L'exercice devra comporter des simulations pour compenser l'absence de certaines personnes ou de certaines organisations. Même si, par définition, les simulations ne cadrent pas toujours avec la réalité, elles faciliteront tout de même le déroulement de l'exercice.

Exposé du scénario

Insérez le scénario de l'exercice – Résumé du contexte, des conditions initiales et des événements déclencheurs.

Communications (facultatives; dépendent du scénario; peuvent être utilisées dans le cadre d'un exercice sur table de niveau 3)

Les communications entre les joueurs et l'équipe de simulation ou leur bureau se feront principalement par courriels et par textos transmis par BlackBerry.

Les joueurs utiliseront des adresses de courriel préétablies pour communiquer avec l'équipe de contrôle/de simulation et transmettront systématiquement une copie conforme de chaque message à (indiquez une adresse de courriel) à des fins de suivi.

Toutes les communications par courriel ou par télécopieur doivent porter la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page.

Sécurité

La sécurité est primordiale pour tous les aspects de l'exercice. Une attention particulière sera portée à l'aménagement physique de la salle où aura lieu l'exercice.

Les procédures et les systèmes de sécurité environnementale et de sécurité-incendie continueront de s'appliquer et devront être respectés. Les mesures de sécurité générale qui devront être suivies par tous les participants comprendront les suivantes :

Voici une liste de mesures de sécurité possibles. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Suivre les consignes en vigueur, notamment en ce qui concerne les sorties de secours.
- Tout problème de sécurité ou urgence médicale qui se produit réellement pendant l'exercice ou dans la réalité aura préséance sur l'exercice. Un code de sécurité (mot ou phrase) sera employé pour arrêter le déroulement de l'exercice.
- Les documents de l'exercice ne sont pas classifiés; toutefois, tous les documents porteront la mention « Matériel d'exercice – Ne pas diffuser ».
- Toutes les communications doivent comprendre la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page pour les communications écrites et au début et à la fin du message pour les communications de vive voix.

Directives à l'intention des contrôleurs

Le concept de contrôle/d'évaluation de l'exercice

Le contrôle de l'exercice sera assuré par une équipe qui :

- intégrera à l'exercice des éléments artificiels figurant dans une liste détaillée, coordonnée et flexible – la liste chronologique des événements (LCE);
- surveillera attentivement les interventions des joueurs en rapport avec les éléments artificiels;
- veillera à la réalisation des objectifs de l'exercice grâce à des mesures adéquates que prendront les joueurs après avoir pris connaissance des éléments artificiels;
- consignera les actions en vue d'établir des mesures correctrices possibles pour usage ultérieur.

Comment être un contrôleur

- Connaissance des politiques, des procédures, des protocoles et des « pratiques exemplaires » du Ministère.
- Connaissances des buts et des objectifs, du scénario de l'exercice et des éléments applicables de la LCE.
- Coordination de l'ensemble des activités du ministère ou de l'organisme se rapportant à l'exercice.
- Coordination des activités de tous les contrôleurs, évaluateurs et simulateurs et surveillance des activités des joueurs dans le cadre de l'exercice.

- Coordination de l'ensemble des activités postérieures à l'exercice du ministère ou de l'organisme, et notamment la séance de rétroaction immédiate et l'examen du rapport après action (RAA).

Pendant l'exercice

- Introduire les éléments artificiels et les simulations conformément à la LCE et en noter les répercussions.

Communication

- La communication entre les membres de l'équipe de contrôle est cruciale.
- Les problèmes de coordination doivent être soumis au contrôleur principal/gestionnaire de l'exercice.
- Les observations doivent être adressées à l'évaluateur principal/gestionnaire de l'exercice.

Responsabilités du contrôleur en chef/de la contrôlease en chef

Le contrôleur en chef/la contrôlease en chef se trouvera (indiquez le lieu), où il/elle pourra le mieux observer l'exercice et gérer les contrôleurs.

Ses responsabilités comprennent les suivantes :

- Surveiller les progrès de l'exercice et coordonner les décisions au sujet de tout écart ou de changements importants par rapport au scénario qui s'expliquent par des imprévus qui se sont produits au cours de l'exercice.
- Surveiller les mesures prises par les contrôleurs principaux pour veiller à ce que toutes les mesures appropriées soient prises pour gérer un exercice efficace.
- Coordonner toute modification importante apportée à la LCE avec le directeur/la directrice de l'exercice et le personnel de contrôle.

Responsabilités du contrôleur principal/de la contrôlease principale

Il y aura des contrôleurs principaux dans tous les centres/lieux où se déroule l'exercice. Ils sont chargés de surveiller l'exercice à des endroits précis pour veiller à ce que les activités puissent faire l'objet d'un contrôle positif. Le pouvoir décisionnel des contrôleurs principaux est limité à leurs domaines respectifs. Tout changement qui a une incidence sur le scénario ou qui peut se répercuter sur d'autres aspects du jeu doit être coordonné par l'entremise du contrôleur en chef/de la contrôlease en chef. Les contrôleurs principaux géreront l'exercice pour veiller à ce que la LCE soit respectée.

Leurs responsabilités comprennent les suivantes :

- Faire le suivi des interventions des joueurs quand un élément artificiel est apporté.
- Participer à la surveillance de la cadence de l'exercice et à la mise en œuvre des événements de la LCE.
- Informer le contrôleur en chef/la contrôlease en chef de déviations possibles par rapport à la LCE et aux actions attendues.

Liste chronologique des événements (LCE)

La LCE guidera les contrôleurs pendant l'exercice.

- Il est important d'observer les actions attendues associées à la LCE, car elles servent à déterminer l'efficacité d'une politique, d'une ligne directrice, d'un processus ou d'une procédure.
- Les actions des joueurs et leurs répercussions sur l'exercice seront consignées.
- Les observations et les commentaires sur les éléments artificiels achevés seront consignés.

Activités menées après l'exercice

Séance de rétroaction immédiate

La séance de rétroaction immédiate a lieu à la fin de l'exercice et elle permet aux joueurs, aux contrôleurs et aux évaluateurs de discuter des activités de l'exercice et de relever les aspects positifs et les aspects négatifs de la gestion de l'exercice et du jeu.

Une séance de rétroaction immédiate permet aux joueurs de déterminer les éléments suivants :

- Ce qui s'est produit
- Pourquoi est-ce que cela s'est produit
- Les leçons retenues

Une séance de rétroaction immédiate sur l'exercice aura lieu (indiquez la date et l'heure) et elle sera dirigée par l'animateur/l'animatrice. L'évaluateur principal/l'évaluatrice principale consignera les messages clés ressortis de la séance de rétroaction immédiate pour les inclure dans le formulaire d'évaluation.

Ces séances ont pour objet de fournir des commentaires immédiats aux joueurs sur le déroulement des activités de la journée, notamment d'indiquer si les objectifs ont été atteints ou non, et de déterminer les questions qui nécessiteront plus d'attention, les activités qui se sont bien déroulées, les problèmes qui ont surgi, etc.

La LCE présentera suffisamment de directives pour que les contrôleurs et les évaluateurs puissent saisir les points centraux à discuter.

Voici le déroulement normal d'une séance de rétroaction immédiate :

- L'animateur/l'animatrice dirige la séance de rétroaction et commence par passer en revue les grands objectifs et commenter les réussites et les lacunes de façon générale.
- L'animateur/l'animatrice demande aux joueurs de donner une brève réponse (environ 2 minutes par joueur).
- Quand les participants commentent leur rendement, l'animateur/l'animatrice tâche d'assurer un équilibre entre les commentaires positifs et les commentaires négatifs et d'encourager tout le monde à apporter une contribution. Les commentaires qui se dégagent de la séance de rétroaction doivent être consignés par les évaluateurs puis annexés au formulaire d'évaluation/Rapport après action.

La séance de rétroaction se tient à l'intention des participants à l'exercice. Si les évaluateurs veulent ajouter quelques mots, ils se concentreront sur les aspects positifs de l'exercice.

Rapport après action (RAA)

- Le RAA est un produit livrable clé de l'exercice.
- Le RAA permet de présenter les observations, les forces, les faiblesses, l'analyse, les recommandations et les conclusions relevées au cours de l'évaluation de la planification de l'exercice, du jeu et du soutien.

Annexe 1 – Coordonnées des contrôleurs

Si vous avez des questions au sujet des éléments artificiels pendant l'exercice, veuillez téléphoner à la cellule de simulation (CELLSIM) au (indiquez le numéro).

En cas d'urgence ou pour toute autre question concernant l'exercice, veuillez composer le (indiquez le numéro).

Contrôleurs

Nom	Lieu

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Manuel des évaluateurs

[Table des matières](#)

Objet

Les évaluateurs trouveront dans ce manuel des directives au sujet des procédures et des responsabilités concernant l'évaluation et le soutien de l'exercice. Le manuel explique le concept de l'exercice dans la mesure où il se rapporte au processus d'évaluation, établit les bases de l'évaluation et définit les communications, la logistique et la structure administrative nécessaires pour soutenir l'évaluation avant, pendant et après l'exercice.

Mais surtout, le plan expose la méthode d'évaluation de l'exercice, y compris la composition de l'équipe d'évaluation, les responsabilités des membres de l'équipe, les emplacements et les procédures.

Concept et portée de l'exercice

(Le concept de l'exercice définit les paramètres de l'exercice. Il s'agira d'un court paragraphe qui précise le qui, le quoi et le pourquoi de l'exercice.)

Lieu

L'exercice aura lieu (indiquez le lieu, la date et l'heure).

Participants

(Nom des participants et des directions représentées)

Objectifs de l'exercice

Des objectifs seront déterminés en fonction desquels l'exercice sera conçu. Les objectifs seront choisis de façon à permettre de cerner les lacunes dans les plans, les procédures et les systèmes et à servir de base pour le contrôle/la simulation et l'évaluation de l'exercice. Les objectifs qui suivent concernent l'exercice (nom de l'exercice) :

(Énumérez les objectifs de l'exercice)

Calendrier de l'exercice

(Insérez l'ordre du jour)

Éléments artificiels de l'exercice

Les contraintes et les éléments artificiels suivants ne seront pas nécessairement réalistes dans le cadre de l'exercice; cependant, les joueurs les accepteront comme des moyens d'atteindre les objectifs prévus.

Voici une liste d'éléments artificiels possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Des conditions météorologiques fictives seront tenues pour acquises.
- Il pourra être nécessaire de comprimer le temps pour que l'exercice se déroule efficacement.
- Il est possible que les réponses données aux joueurs par les simulateurs pendant l'exercice ne soient pas d'aussi bonne qualité ou aussi détaillée que les réponses que donnerait un organisme ou une personne dans la réalité.
- Aucune communication avec l'extérieur n'est possible.

Simulations dans le cadre de l'exercice (facultatives; dépendent du scénario)

L'exercice devra comporter des simulations pour compenser l'absence de certaines personnes ou de certaines organisations. Même si, par définition, les simulations ne cadrent pas toujours avec la réalité, elles faciliteront tout de même le déroulement de l'exercice.

Exposé du scénario

Insérez le scénario de l'exercice – Résumé du contexte, des conditions initiales et des événements déclencheurs.

Communications (facultatives; dépendent du scénario; peuvent être utilisées dans le cadre d'un exercice sur table de niveau 3)

Les communications entre les joueurs et l'équipe de simulation ou leur bureau se feront principalement par courriels et par textos transmis par BlackBerry.

Les joueurs utiliseront des adresses de courriel préétablies pour communiquer avec l'équipe de contrôle/de simulation et transmettront systématiquement une copie conforme de chaque message à (indiquez une adresse de courriel) à des fins de suivi.

Toutes les communications par courriel ou par télécopieur doivent porter la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page.

Sécurité

La sécurité est primordiale pour tous les aspects de l'exercice. Une attention particulière sera portée à l'aménagement physique de la salle où aura lieu l'exercice.

Les procédures et les systèmes de sécurité environnementale et de sécurité-incendie continueront de s'appliquer et devront être respectés. Les mesures de sécurité générale qui devront être suivies par tous les participants comprendront les suivantes :

Voici une liste de mesures de sécurité possibles. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Suivre les consignes en vigueur, notamment en ce qui concerne les sorties de secours.
- Tout problème de sécurité ou urgence médicale qui se produit réellement pendant l'exercice ou dans la réalité aura préséance sur l'exercice. Un code de sécurité (mot ou phrase) sera employé pour arrêter le déroulement de l'exercice.
- Les documents de l'exercice ne sont pas classifiés; toutefois, tous les documents porteront la mention « MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER ».
- Toutes les communications doivent comprendre la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page pour les communications écrites et au début et à la fin du message pour les communications de vive voix.

Directives à l'intention des évaluateurs

Les évaluateurs ont pour tâche d'observer et de consigner les activités qui ont lieu au cours de l'exercice et les conditions dans lesquelles se déroule l'exercice ainsi que de présenter une évaluation à la fin de l'exercice.

Les évaluateurs consignent et évaluent le rendement des joueurs, le lieu où se déroule l'exercice, l'équipement et les ressources documentaires (plans, matériel de référence, cartes, diagrammes, etc.) qu'utilisent les joueurs. Le rendement des joueurs doit être évalué en fonction des plans et des procédures à l'aide de critères établis avant la tenue de l'exercice – ce ne sont pas les personnes qui sont évaluées.

- L'exercice a fondamentalement pour objet d'améliorer les pratiques qui sont testées lors de son déroulement.
- Les évaluations sont conçues pour porter sur la réalisation des objectifs de l'exercice et non pas sur le rendement ni l'efficacité des participants à titre individuel.
- L'évaluation permet d'examiner systématiquement un exercice dans les deux perspectives suivantes :
 - la mesure dans laquelle les plans, les processus, les procédures, etc., de l'organisation ont permis d'intervenir en fonction des éléments de l'exercice;
 - l'efficacité de l'exercice comme moyen de les tester.

Règles du jeu

- La présence des évaluateurs peut influencer le comportement des joueurs.
- Rester conscients de « l'effet des évaluateurs sur les joueurs » :
 - les joueurs doivent savoir que personne ne sera présenté sous un jour défavorable dans le rapport d'évaluation;
 - les évaluateurs doivent être au bon endroit lorsque les joueurs arrivent;
 - les évaluateurs interagiront avec tous les participants avant que le signal de début de l'exercice (DEB-EX) soit donné pour que les participants ne se sentent pas mal à l'aise au cours de l'activité.

Évaluation de l'exercice

Cette évaluation axée sur le rendement sera centrée sur une analyse des éléments suivants :

- Qu'est-ce qui était planifié?
- Qu'est-ce qui s'est réellement passé?
- Qu'est-ce qui s'est bien passé?
- Qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé?
- Quels éléments opérationnels pourrait-on améliorer?
- Quelles mesures faudra-t-il mettre en œuvre pour atteindre la norme souhaitée?

Rôles et responsabilités des évaluateurs

Les évaluateurs ont pour tâche d'observer et de consigner les activités qui ont lieu au cours de l'exercice et les conditions dans lesquelles se déroule l'exercice ainsi que de présenter une évaluation à la fin de l'exercice.

Les évaluateurs consignent et évaluent le rendement des joueurs, le lieu où se déroule l'exercice, l'équipement et les ressources documentaires (plans, matériel de référence, cartes géographiques, diagrammes, etc.) qu'utilisent les joueurs. Le rendement des joueurs doit être évalué en fonction des plans et des procédures à l'aide de critères établis avant l'exercice – ce ne sont pas les personnes qui sont évaluées.

Note

Les évaluateurs s'acquittent de trois grandes responsabilités avant l'exercice :

1. Obtenir et examiner tous les plans d'urgence, les procédures et les listes de contrôle qui s'appliquent aux activités à évaluer;
2. Comprendre les objectifs de l'exercice et savoir comment ils se rapportent aux critères d'évaluation;
3. Assister à la formation préparatoire à l'exercice.

Le rapport des évaluateurs résume les résultats généraux de l'exercice et présente une évaluation complète du rendement lors de l'intervention d'urgence ou de la crise.

Les évaluateurs devront s'acquitter des tâches suivantes :

- avant l'exercice, revoir les plans d'urgence, les procédures et les documents pertinents;
- avant l'exercice, prendre connaissance du matériel préparé pour la tenue de l'exercice, notamment les objectifs, le scénario, la liste chronologique des événements (LCE), les éléments artificiels et les instructions à l'intention des évaluateurs;
- assister aux réunions et séances de formation obligatoires;
- observer les processus et les procédures pendant l'exercice et consigner les actions à l'aide des listes de contrôle de l'évaluation;

- évaluer la pertinence des procédures, des installations et de l'équipement en fonction de critères d'évaluation précis;
- consigner les erreurs et les problèmes dans le scénario ou le déroulement de l'exercice;
- présenter les évaluations et les recommandations sous forme de critique formelle.

Pendant l'exercice :

- aider à surveiller et à animer l'exercice au lieu qui leur a été attribué;
- se présenter au membre de l'équipe d'évaluation ou à l'évaluateur principal/l'évaluatrice principale dont ils relèvent;
- utiliser les formulaires d'évaluation préétablis qui indiquent les éléments à examiner;
- alerter le contrôleur/la contrôlease du site si un problème se présente;
- se placer à un endroit où ils peuvent voir les joueurs mais ne pas s'immiscer dans leur conversation.

Rôles et responsabilités de l'évaluateur principal/l'évaluatrice principale

L'évaluateur en chef/l'évaluatrice en chef est responsable de l'élaboration du plan d'évaluation, dans lequel seront précisées les activités d'évaluation qui doivent être menées avant, pendant et après l'exercice. Les activités d'évaluation comprennent notamment, mais sans s'y limiter, les éléments suivants :

- assumer la responsabilité de gérer et de diriger toutes les activités d'évaluation pendant le déroulement de l'exercice;
- dispositions relatives à la formation et au breffage des évaluateurs;
- procédures pour surveiller et évaluer les activités de l'exercice;
- procédures pour faire le suivi de la réalisation des objectifs de l'exercice;
- procédures pour noter et évaluer les interventions des joueurs;
- surveiller les progrès de l'exercice et aider le contrôleur principal/la contrôlease principale à prendre des décisions au cours de l'exercice s'il y a des déviations ou des changements importants par rapport au scénario;
- une liste des formulaires exigés pour l'exercice, notamment des instructions d'utilisation et de préparation, y compris un questionnaire à l'intention des participants;
- les préparatifs de la séance de rétroaction immédiate et de la critique.

Documents à remplir par les évaluateurs

Les documents suivants seront remplis par les évaluateurs :

- Le [formulaire d'évaluation de l'exercice](#)
- Le formulaire d'évaluation à remplir par les participants – On demandera à tous les participants de remplir un questionnaire que leur remettra l'évaluateur principal/l'évaluatrice principale dans lequel ils donneront leur opinion sur les résultats de l'exercice. Le questionnaire sera remis aux participants avant le début de l'exercice pour leur permettre de prendre des notes afin de répondre aux questions.

Obtenir l'information

On peut obtenir l'information nécessaire pour l'évaluation de trois façons :

- en observant directement les actions;
- en écoutant discrètement les conversations, les breffages et les annonces des joueurs;
- en questionnant discrètement les joueurs.

Comment questionner les joueurs

- limiter les questions au minimum et n'y recourir que quand c'est essentiel;
- ne pas amorcer de conversation avec les joueurs pendant le déroulement de l'exercice;
- ne pas interrompre le jeu à des moments critiques; poser les questions pendant les moments calmes.

Résolution de problèmes

Si vous éprouvez des problèmes lorsqu'il s'agit de vous acquitter de vos fonctions d'évaluation :

- Discutez de la question avec un autre évaluateur ou un contrôleur qui se trouve au même endroit que vous afin de régler le problème.
- Si le problème persiste, l'évaluateur principal/l'évaluatrice principale communiquera avec l'évaluateur en chef/l'évaluatrice en chef pour obtenir des conseils et des consignes.

Procédures à suivre pour la production des rapports des évaluateurs

Liste chronologique des événements (LCE) :

Les évaluateurs se fieront à la LCE pendant l'exercice.

- Il est important d'observer les actions attendues associées aux événements de la LCE, car celle-ci sert à déterminer l'efficacité d'une politique, d'une ligne directrice, d'un processus ou d'une procédure.
- Les actions des joueurs et leurs répercussions sur l'exercice seront consignées.
- Des observations et des commentaires sur les éléments artificiels exécutés seront saisis.

Après l'exercice

Séance de rétroaction immédiate

La séance de rétroaction immédiate a lieu dès la fin de l'exercice et elle permet aux joueurs, aux contrôleurs et aux évaluateurs de discuter des activités de l'exercice et de relever les aspects positifs et négatifs de la gestion de l'exercice et du jeu.

Une séance de rétroaction immédiate permet aux joueurs de déterminer les éléments suivants :

- Ce qui s'est produit
- Pourquoi cela s'est produit
- Les leçons retenues

Une séance de rétroaction immédiate sur l'exercice aura lieu (indiquez la date et l'heure) et elle sera dirigée par l'animateur/l'animatrice. L'évaluateur principal/l'évaluatrice principale consignera les messages clés ressortis de la séance de rétroaction immédiate pour les inclure dans le formulaire d'évaluation.

Ces séances ont pour objet de fournir des commentaires immédiats aux joueurs sur le déroulement des activités de la journée, à savoir si les objectifs ont été atteints ou non, et pour déterminer les questions qui nécessiteront plus d'attention, les activités qui se sont bien déroulées, les problèmes qui ont surgi, etc.

La LCE présentera suffisamment de directives pour que les contrôleurs et les évaluateurs puissent saisir les points centraux à discuter.

Voici le déroulement normal d'une séance de rétroaction immédiate :

- L'animateur/l'animatrice dirige la séance de rétroaction en commençant par un examen des grands objectifs et en commentant les réussites et les lacunes de façon générale.
- L'animateur/l'animatrice demande aux joueurs de donner une brève réponse (environ 2 minutes par joueur).
- Quand les participants commentent leur rendement, l'animateur/l'animatrice tâche d'assurer un équilibre entre les commentaires positifs et les commentaires négatifs et d'encourager tout le monde à apporter une contribution. Les commentaires formulés pendant la séance de rétroaction seront consignés par les évaluateurs puis annexés au formulaire d'évaluation/Rapport après action.

La séance de rétroaction se tient à l'intention des participants à l'exercice. Si les évaluateurs veulent ajouter quelques mots, ils se concentreront sur les aspects positifs de l'exercice.

Rapport après action (RAA)

- Le RAA est un produit livrable clé de l'exercice.
- Le RAA permet de présenter les observations, les forces, les faiblesses, l'analyse, les recommandations et les conclusions relevées au cours de l'évaluation de la planification de l'exercice, du jeu et du soutien.

Annexe 1 – Coordonnées des évaluateurs

Si vous avez des questions au sujet des éléments artificiels pendant l'exercice, veuillez téléphoner à la cellule de simulation (CELLSIM) au (indiquez le numéro).

En cas d'urgence ou pour toute autre question concernant l'exercice, veuillez composer le (indiquez le numéro).

Évaluateurs

Nom	Lieu

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Manuel des joueurs

[Table des matières](#)

Objet

Les joueurs trouveront dans ce manuel toute l'information dont ils ont besoin pour participer efficacement à l'exercice.

Le manuel des joueurs sera examiné pendant la séance d'information et d'orientation des joueurs qui aura lieu avant le début de l'exercice. Veuillez passer le manuel en revue avant toute séance d'orientation. Les joueurs qui ont des questions sur leurs rôles et leurs responsabilités et sur les règles du déroulement de l'exercice seront encouragés à les poser lors de la séance d'orientation.

Concept et portée de l'exercice

Pour définir la portée d'un exercice, il faut établir des limites significatives, c'est-à-dire des limites réalistes compte tenu de l'objet de l'exercice. Les exercices ne peuvent servir à tester toutes les opérations. Les opérations dont la priorité est la plus élevée et qui peuvent être testées de façon réaliste dans le cadre d'un seul exercice seront envisagées pour cet exercice. (Le concept de l'exercice définit les paramètres de l'exercice. Il comportera un court paragraphe qui expose le qui, le quoi et le pourquoi de l'exercice).

Lieu

L'exercice aura lieu (indiquez le lieu, la date et l'heure).

Participants

(Nom des participants et des directions représentées)

Objectifs de l'exercice

Des objectifs seront déterminés en fonction desquels l'exercice sera conçu. Les objectifs seront choisis de façon à permettre de cerner les lacunes dans les plans, les procédures et les systèmes et à servir de base pour le contrôle/la simulation et l'évaluation de l'exercice. Les objectifs qui suivent concernent l'exercice (nom de l'exercice) :

(Indiquez les objectifs de l'exercice)

Calendrier de l'exercice

(Indiquez l'ordre du jour)

Procédures et responsabilités des joueurs

Les joueurs joueront leur rôle habituel et s'acquitteront de leurs fonctions normales dans le cadre du scénario de l'exercice. Ils prendront des mesures d'intervention pour réagir aux situations d'urgence simulées.

Les joueurs sont censés réagir aux incidents en fonction des rôles et des responsabilités de leur gouvernement, de leur ministère ou de leur organisme (tels qu'ils sont indiqués dans les plans d'intervention d'urgence applicables).

Par courtoisie pour le reste du groupe, veuillez éteindre vos téléavertisseurs et vos téléphones cellulaires ou les mettre en mode vibration. Tous les points de vue ont du mérite. Que vos remarques tiennent compte des points de vue des autres. Lorsque quelqu'un présente un point de vue qui remet le vôtre en question ou qui lui est contraire, demandez-lui de préciser son idée plutôt que de la réfuter. Utilisez un vocabulaire courant afin que tous comprennent bien le rapport après activité (RAA) : évitez d'utiliser le jargon propre à un secteur ou si vous le faites, expliquez-en le sens. Durant un exercice sur table, nous recherchons une balance d'opinions plutôt que l'unanimité.

Les animateurs interagiront avec les joueurs en suivant la Liste chronologique des événements (LCE) et introduiront des éléments artificiels en cours d'exercice.

Les simulateurs répondront aux questions des joueurs qui s'adressent à des services ou à des personnes qui ne participent pas à l'exercice (facultatif – EXST de niveau 3).

Hypothèses sur lesquelles repose l'exercice

Il faut poser certaines hypothèses au départ afin que l'exercice soit aussi réaliste que possible. On s'attend à ce que l'exercice se déroule d'une façon logique et réaliste et à ce que tous les objectifs de l'exercice soient atteints pendant l'exercice.

(Voici une liste d'hypothèses possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.)

- Les participants connaissent bien les plans et les procédures d'intervention de leur propre organisation.
- Le terme « participants » peut désigner les planificateurs, les contrôleurs, les simulateurs, les évaluateurs et les joueurs.
- Les joueurs et les contrôleurs utiliseront des données et des sources d'information à l'appui réelles.
- Les joueurs interviendront conformément aux plans et aux dispositions en place.

Éléments artificiels de l'exercice

Les contraintes et les éléments artificiels suivants ne seront pas nécessairement réalistes dans le cadre de l'exercice; cependant, les joueurs les accepteront comme des moyens d'atteindre les objectifs prévus.

(Voici une liste d'éléments artificiels possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.)

- Des conditions météorologiques fictives seront tenues pour acquises.
- Il pourra être nécessaire de comprimer le temps pour que l'exercice se déroule efficacement.
- Il est possible que les réponses données aux joueurs par les simulateurs pendant l'exercice ne soient pas d'aussi bonne qualité ou aussi détaillée que les réponses que donnerait un organisme ou une personne dans la réalité.
- Aucune communication avec l'extérieur n'est possible.

Simulations dans le cadre de l'exercice (facultatives; dépendent du scénario)

L'exercice devra comporter des simulations pour compenser l'absence de certaines personnes ou de certaines organisations. Même si, par définition, les simulations ne sont pas aussi réalistes, elles faciliteront tout de même le déroulement de l'exercice.

Exposé du scénario

Insérez le scénario de l'exercice – Résumé du contexte, des conditions initiales et des événements déclencheurs.

Rapports

Cette section présente les responsabilités des joueurs dans la production de rapports.

Après l'exercice, les joueurs participeront à une séance de rétroaction immédiate (récapitulation). Les joueurs seront priés de commenter les résultats de l'exercice.

Ils pourront être priés de remplir un formulaire d'évaluation de l'exercice dans lequel ils pourront commenter les actions, les événements, les points forts ou les lacunes observés pendant l'exercice.

Communications (facultatives; dépendent du scénario; peuvent être utilisées dans le cadre d'un EXST de niveau 3)

Les communications entre les joueurs et l'équipe de simulation ou leur bureau se feront principalement par courriels et par textos transmis par BlackBerry.

Les joueurs utiliseront des adresses de courriel préétablies pour communiquer avec l'équipe de contrôle/de simulation et transmettront systématiquement une copie conforme de chaque message à (indiquez une adresse de courriel) à des fins de suivi.

Toutes les communications par courriel ou partielcopieur doivent porter la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page.

Sécurité

La sécurité est primordiale pour tous les aspects de l'exercice. Une attention particulière sera portée à l'aménagement physique de la salle où aura lieu l'exercice.

Les procédures et les systèmes de sécurité environnementale et de sécurité-incendie continueront de s'appliquer et devront être respectés. Les mesures de sécurité générale qui devront être suivies par tous les participants comprendront les suivantes :

Voici une liste de mesures de sécurité possibles. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Suivre les consignes en vigueur, notamment en ce qui concerne les sorties de secours.
- Tout problème de sécurité ou urgence médicale qui se produit réellement pendant l'exercice ou dans la réalité aura préséance sur l'exercice. Un code de sécurité (mot ou phrase) sera employé pour arrêter le déroulement de l'exercice.
- Les documents de l'exercice ne sont pas classifiés; toutefois, tous les documents porteront la mention « MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER ».
- Toutes les communications doivent comprendre la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page pour les communications écrites et au début et à la fin du message pour les communications de vive voix.

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Guide des observateurs

[Table des matières](#)

Introduction

Ce document, qui décrit l'exercice dans son ensemble, présente des instructions destinées aux observateurs.

Les observateurs : définition et rôle

Les observateurs ne jouent pas de rôle dans l'exercice, mais ils évaluent les événements soit pour déterminer l'état de préparation de l'organisation, soit pour en tirer des leçons.

Lieu

L'exercice aura lieu (indiquez le lieu, la date et l'heure).

Sécurité

La sécurité est primordiale pour tous les aspects de l'exercice. Une attention particulière sera portée à l'aménagement physique de la salle où aura lieu l'exercice.

Les procédures et les systèmes de sécurité environnementale et de sécurité-incendie continueront de s'appliquer et devront être respectés. Les mesures de sécurité générale qui devront être suivies par tous les participants comprendront les suivantes :

Voici une liste de mesures de sécurité possibles. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Suivre les consignes en vigueur, notamment en ce qui concerne les sorties de secours.
- Tout problème de sécurité ou urgence médicale qui se produit réellement pendant l'exercice ou dans la réalité aura préséance sur l'exercice. Un code de sécurité (mot ou phrase) sera employé pour arrêter le déroulement de l'exercice.
- Les documents de l'exercice ne sont pas classifiés; toutefois, tous les documents porteront la mention « Matériel d'exercice – Ne pas diffuser ».
- Toutes les communications doivent comprendre la mention « EXERCICE EXERCICE EXERCICE » dans l'en-tête et le pied de page pour les communications écrites et au début et à la fin du message pour les communications de vive voix.

Calendrier de l'exercice

(Indiquez l'ordre du jour)

Déroulement de l'exercice

Tous les éléments artificiels à introduire seront transmis aux joueurs par (courriel). Les éléments artificiels ne sont pas tous envoyés systématiquement à tous les joueurs; certains seront envoyés à des joueurs en particulier qui prendront les mesures appropriées eux-mêmes ou qui transmettront les éléments artificiels à l'intervenant compétent.

L'équipe de conception de l'exercice a conçu les éléments artificiels et les actions attendues les plus réalistes possible ou a repris ceux qui figurent dans les plans et [les procédures opérationnelles normalisées de l'équipe de gestion des crises du Ministère](#).

Comme vous ne recevrez pas les éléments artificiels par courriel, vous trouverez à l'annexe « A » les moments où ils seront introduits. Cela vous aidera à mieux suivre le déroulement de l'exercice.

Durant la réunion

- Soyez à l'heure
- Écoutez attentivement et prenez des notes au besoin
- Évitez de participer aux conversations qui ont lieu pendant l'exercice
- Gardez vos téléphones cellulaires et autres appareils en mode silencieux/vibration
- Quittez la salle si vous devez utiliser un appareil mobile pour parler ou pour envoyer un courriel ou un texto

À faire et ne pas faire

- Les observateurs ne peuvent pas poser de questions ni discuter avec les joueurs, les évaluateurs ou les contrôleurs durant l'exercice.
- Les observateurs rempliront le [formulaire d'évaluation de l'exercice](#).
- Les observateurs participeront à la séance de rétroaction immédiate à la fin de l'exercice.

But et portée de l'exercice

But de l'exercice : (indiquez le but de l'exercice)

Portée de l'exercice : (indiquez la portée de l'exercice)

Objectifs de l'exercice

Des objectifs seront déterminés en fonction desquels l'exercice sera conçu. Les objectifs seront choisis de façon à permettre de cerner les lacunes dans les plans, les procédures et les systèmes et à servir de base pour le contrôle/la simulation et l'évaluation de l'exercice. Les objectifs qui suivent concernent l'exercice (nom de l'exercice) :

(Indiquez les objectifs de l'exercice)

Hypothèses sur lesquelles repose l'exercice

Il faut poser certaines hypothèses au départ afin que l'exercice soit aussi réaliste que possible. On s'attend à ce que l'exercice se déroule d'une façon logique et réaliste et à ce que tous les objectifs de l'exercice soient atteints pendant l'exercice.

Voici une liste d'hypothèses possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Les participants connaissent bien les plans et les procédures d'intervention de leur propre organisation.
- Le terme « participants » peut désigner les planificateurs, les contrôleurs, les simulateurs, les évaluateurs et les joueurs.
- Les joueurs et les contrôleurs utiliseront des données et des sources d'information à l'appui réelles.
- Les joueurs interviendront conformément aux plans et aux dispositions en place.

Éléments artificiels de l'exercice

Les contraintes et les éléments artificiels suivants ne seront pas nécessairement réalistes dans le cadre de l'exercice; cependant, les joueurs les accepteront comme des moyens d'atteindre les objectifs prévus.

Voici une liste d'éléments artificiels possibles pour un exercice. Vous pouvez la mettre à jour et la réutiliser à votre guise.

- Des conditions météorologiques fictives seront tenues pour acquises.
- Il pourra être nécessaire de comprimer le temps pour que l'exercice se déroule efficacement.
- Il est possible que les réponses données aux joueurs par les simulateurs pendant l'exercice ne soient pas d'aussi bonne qualité ou aussi détaillée que les réponses que donnerait un organisme ou une personne dans la réalité.
- Aucune communication avec l'extérieur n'est possible.

Annexe A – Horaire d'introduction des éléments artificiels

Heure	Destinataire(s)	Contenu
8 h 00		
8 h 30		
9 h 00		
9 h 30		
10 h 00		
10 h 30		
11 h 00		
11 h 30		
Pause-repas		
13 h 00		
13 h 30		
14 h 00		
14 h 30		
15 h 00		
15 h 30		

 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Formulaire d'évaluation à remplir par les participants

[Table des matières](#)

L'objectif de cet exercice était (insérez l'objectif).

Pour nous permettre d'améliorer les exercices à l'avenir, nous vous prions de prendre le temps d'évaluer l'exercice auquel vous avez participé. Vos rétroactions seront très importantes dans le cadre de ce processus. N'hésitez pas à ajouter tout commentaire dont vous souhaitez nous faire part sur n'importe quel aspect de l'exercice.

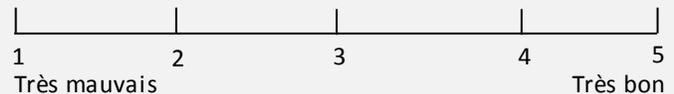
* Veuillez remettre votre questionnaire rempli à l'animateur/à l'animatrice avant de partir. Merci.

	Tout à fait d'accord	D'accord	Pas d'accord	Pas du tout d'accord
1. L'exercice a été une façon productive d'utiliser mon temps.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Mon équipe a bien résolu les problèmes qui lui ont été présentés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Maintenant, je comprends mieux l'importance du PCA horizontal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Maintenant, je suis plus à l'aise face à mon rôle dans une situation d'urgence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Maintenant, je comprends mieux le rôle des autres intervenants dans une situation d'urgence.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. L'exercice a-t-il atteint les objectifs visés? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Dans la négative, veuillez expliquer brièvement pourquoi :	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>			
7. Est-ce que l'exercice a été utile pour vous préparer à faire face à une crise? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Dans la négative, veuillez expliquer brièvement pourquoi :				
8. Qu'est-ce que vous avez retiré de l'exercice?	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px;"></div>			

9. Comment pouvons-nous améliorer les prochains exercices?

10. Avez-vous d'autres commentaires ou des suggestions?

11. Veuillez attribuer une cote globale à l'exercice sur l'échelle suivante :



 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Formulaire d'évaluation à remplir par les observateurs

[Table des matières](#)

Veillez prendre quelques minutes pour remplir ce formulaire. Vos opinions et suggestions nous aideront à préparer de meilleurs exercices à l'avenir.

* Veuillez remettre votre questionnaire rempli à l'animateur/l'animatrice avant de partir. Merci.

1. Veuillez évaluer globalement l'exercice sur l'échelle suivante :



2. Par rapport aux exercices précédents, cet exercice était :



3. L'exercice a-t-il permis d'atteindre les objectifs proposés ?

Oui Non

Dans la négative, expliquez brièvement pourquoi :

4. L'exercice a-t-il permis de simuler efficacement une situation d'urgence et les interventions pour y répondre ?

Oui Non

Dans la négative, expliquez brièvement pourquoi :

5. Autres commentaires

 **IMPORTANT**

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Formulaire d'évaluation de l'exercice

[Table des matières](#)

N° de l'élément artificiel dans la LCE :	Résumé de l'élément artificiel :	Destinataire(s) :	Actions attendues :
--	----------------------------------	-------------------	---------------------

<p>Objectif 1 de l'EXST (Description de l'objectif 1)</p> <p>Critères d'évaluation : A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p>	<p>Commentaires</p>
<p>Objectif 2 de l'EXST (Description de l'objectif 2)</p> <p>Critères d'évaluation : A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p>	<p>Commentaires</p>
<p>Objectif 3 de l'EXST (Description de l'objectif 3)</p> <p>Critères d'évaluation : A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/></p>	<p>Commentaires</p>

Explication des critères d'évaluation :

- A**

Les actions attendues ont été menées/les résultats attendus ont été atteints
- B**

Certaines des actions attendues ont été menées/certains des résultats attendus ont été atteints (Prière de préciser)
- C**

Les actions attendues n'ont pas été menées/les résultats attendus n'ont été atteints
- D**

Sans objet (Prière de préciser)

⚠ IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Rapport après action (RAA)

[Table des matières](#)

RAA simple

Page couverture

- Nom de l'exercice
- Date du rapport
- Groupe qui a organisé l'EXST

Introduction

- RAA de l'exercice XXX
- Expliquer pourquoi l'exercice a été organisé (lien avec le programme d'exercices existant ou une exigence prévue dans la loi)
- Indiquer le type d'exercice (dans ce cas particulier, il s'agit d'un exercice sur table ou EXST)

Corps du document

- Indiquer la date, l'heure et le lieu
- Indiquer (la direction générale/la région/la direction/la division) représentée
- Inclure la description du scénario
- Énumérer les objectifs testés

Observations et recommandations

- Inclure des renseignements/des observations tirés de la séance de rétroaction immédiate
- Inclure des renseignements tirés du rapport de l'évaluateur/de l'évaluatrice
- Inclure des renseignements tirés des formulaires d'évaluation à remplir par les participants
- Inclure trois ou quatre recommandations concernant les objectifs et les observations

Conclusion

- Toujours conclure par les résultats positifs de l'exercice et ses avantages pour l'organisation
- Indiquer les prochaines étapes (les mesures correctives à prendre), y compris des recommandations – en précisant qui se chargera de les mettre en œuvre – et, si possible, la manière dont la situation sera réglée et s'il faut apporter des modifications au plan.

RAA complexe

Sommaire

Cette section présente la portée de l'exercice, les participants, les réussites significatives et les points les plus importants qui ont besoin d'être améliorés. La section ne renfermera pas d'information détaillée; il s'agira plutôt d'un résumé des éléments suivants :

- **Contexte :**
Donnez des renseignements contextuels concernant l'exercice ou indiquez la série d'exercices dans laquelle l'exercice il s'inscrit. Indiquez également les plans, les protocoles ou les politiques qui ont été testés.
- **But de l'exercice et participants/aperçu du scénario :**
Donnez un bref aperçu du scénario, du but de l'exercice et des participants.
- **Principales observations et recommandations :**
Aperçu général ou résumé des observations et des recommandations clés ou stratégiques prioritaires découlant

de l'exercice, des améliorations à apporter aux capacités et des pratiques exemplaires. Cette section ne donnera pas trop de détails; tenez-vous-en à des renseignements généraux. Présentez les observations qui ont été recueillies à la suite de l'exercice.

Contexte

Cette section présente de l'information contextuelle sur l'exercice, comme les administrations participantes, les dates et les lieux, le type d'exercice (p. ex. exercice sur table), les participants, un aperçu du scénario et une description du processus d'évaluation.

Structure de l'exercice

Cette section présente des détails sur la façon dont l'exercice avait été structuré.

- **Liste des participants :**
Cette section présente la liste des personnes et des organismes qui ont participé à l'exercice. Indiquez le niveau de participation des ministères et organismes mentionnés (administration centrale/direction générale/région/direction/division).
- **Structure de gestion :**
Décrivez brièvement l'autorité responsable de l'exercice; précisez où les équipes étaient déployées pendant l'exercice et joignez un organigramme montrant où se situent les chefs d'équipe et les responsables de l'exercice dans la structure hiérarchique.
- **Structure de contrôle :**
Décrivez de quelle façon le contrôle de l'exercice a été coordonné; et précisez comment l'équipe de gestion de l'exercice a assuré le contrôle des événements, les lieux physiques où ce contrôle s'exerçait et la façon dont les contrôleurs se sont acquittés de leurs responsabilités avant, pendant et après l'exercice.
- **Structure d'évaluation :**
Décrivez de quelle façon l'évaluation de l'exercice a été gérée et coordonnée; les méthodes qui ont été utilisées pour recueillir des rétroactions et de l'information; et comment l'évaluation a été faite (dans la mesure du possible, indiquez les questions essentielles qui ont été utilisées).

Objet

Cette section présentera en quelques phrases l'objet de l'exercice, qui, à des fins d'uniformité, sera tiré des documents de l'exercice.

Buts et objectifs

Cette section présente les buts et les objectifs de l'exercice. Le contenu de cette section sera tiré des documents de l'exercice.

- Objectifs ministériels/objectifs stratégiques : indiquez les objectifs nationaux de l'exercice (s'il y a lieu).
- Objectifs organisationnels : indiquez les objectifs de chaque organisme participant, y compris, s'il y a lieu, des organismes interministériels, provinciaux, territoriaux et municipaux, des organismes du secteur privé, des organismes non gouvernementaux, etc.

Scénario

Cette section présente un aperçu chronologique des événements qui se sont déroulés dans le cadre de l'exercice. L'information présentée décrira comment ces événements ont déclenché des tâches essentielles et ont permis d'atteindre les résultats.

Observations et recommandations

Il ne sera pas question de la conception ni de l'exécution de l'exercice dans cette section. Les hypothèses posées dans le cadre de l'exercice qui ont pu avoir des répercussions sur les actions menées par les joueurs seront indiquées à l'annexe B.

Décrivez dans quelle mesure les objectifs nationaux et les objectifs de l'organisme (le cas échéant) ont été atteints dans le cadre de l'exercice.

Énumérez chaque observation faite pendant l'exercice et indiquez la recommandation qui lui correspond. Les recommandations seront rédigées sous forme d'énoncés indiquant ce qui pourrait être fait pour résoudre le problème (p. ex. changements à apporter aux plans ou aux procédures, aux structures organisationnelles, aux processus de leadership et de gestion, à la formation, à l'équipement ou aux ressources, aux ententes entre les organismes ou les administrations). Regroupez vos observations sous les rubriques ci-dessous.

Annexes

Le cas échéant, la section des annexes permet d'ajouter des documents au RAA afin d'étayer le rapport ainsi que d'établir des liens pertinents avec les mesures correctives prises par l'organisme.

Annexe A :

L'annexe A est la liste des participants : Veillez à ce que le nom de chaque participant et le nom de son ministère ou de son organisme y figurent.

Annexe B :

Observations relatives aux fonctions de planification, d'exécution et d'évaluation de l'exercice : Cette section décrit ce qui a bien fonctionné et ce qui pourrait être amélioré en ce qui concerne la planification, l'exécution, la logistique et l'évaluation de l'exercice. Elle énumérera et décrira tout problème de conception ainsi que les répercussions de chacun sur la capacité des participants de faire l'exercice ou d'intervenir comme prévu. Elle mentionnera (le cas échéant) les conséquences sur les résultats de la mission, d'autres fonctions ou d'autres disciplines ou la réalisation des objectifs de l'exercice.

Cette annexe comprendra également une brève description de ce qui s'est passé, de ce qui aurait dû se passer, des raisons qui expliquent l'écart (le facteur causal sous-jacent) et des ajustements qui seront apportés pour les prochains exercices.

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Plan d'action de la direction (PAD)

[Table des matières](#)

(Nom de l'exercice)

Recommandations	Action	Organismes	Date

IMPORTANT

MATÉRIEL D'EXERCICE – NE PAS DIFFUSER

Sigles/Définitions

[Table des matières](#)

A

C

D

E

F

G

I

J

L

M

O

P

R

S

A

Actions attendues – gestes que les joueurs sont censés poser ou décisions qu'ils sont censés prendre pour démontrer leur compétence, en fonction des objectifs de l'exercice.

Agent de confiance – personne possédant une expertise spécialisée ou unique qui participe de manière confidentielle à l'élaboration du scénario pour veiller à ce que les événements simulés soient réalistes et à ce que les interventions attendues soient appropriées. Généralement, les agents de confiance ne feront pas partie des joueurs de l'exercice, car ils disposeront d'information privilégiée au sujet du scénario et de l'échéancier.

Ajout – instruction donnée aux contrôleurs d'introduire un élément artificiel ou de commencer une simulation ou une action et de transmettre des messages annonçant des imprévus. Les expressions « ajout » et « message » sont utilisées de manière interchangeable et parfois ensemble.

Analyse des répercussions sur les activités (ARA) – processus d'analyse qui évalue dans quelle mesure un ministère est exposé à des répercussions qui risquent de nuire à son fonctionnement ou à sa capacité d'assurer la fourniture ininterrompue de services essentiels. Le processus comporte diverses étapes : déterminer les services essentiels et leur ordre de priorité; déterminer le niveau de service minimal et la durée maximale d'interruption admissible; cartographier les relations de dépendance aux services essentiels; évaluer les risques et les capacités existantes de rétablissement; et finalement, formuler des stratégies de rétablissement.

Animateur/animateur – personne ayant reçu une formation spéciale à qui est confiée la responsabilité de guider les discussions des joueurs pendant les exercices sur table pour veiller à ce que les questions clés soient prises en considération.

Approche modulaire progressive – démarche qui consiste à exposer les participants à un cycle de formation et d'exercices dont le degré de complexité va croissant, chaque exercice étant conçu pour tableur sur le précédent en termes de portée et de thème. Par exemple, une série d'exercices modulaires progressifs peut commencer par une séance d'orientation/présentation qui mène à un exercice sur table (EXST) qui mène à un exercice à grand déploiement (EXGD).

ASM – agent de sécurité ministériel.

C

CASMEPS – Comité des agents de sécurité ministériels (ASM) sur l'état de préparation en matière de sécurité.

CELLSIM – cellule de simulation.

Cellule de simulation – le personnel de contrôle de l'exercice qui joue le rôle d'organisations ou de personnes qui ne participent pas à l'exercice. Les membres de la cellule ont la responsabilité de reproduire artificiellement des activités d'intervention ou d'en présenter un jeu de rôle.

Conception et préparatifs – phase qui suit la préparation initiale et qui consiste à déterminer les capacités, les tâches et les objectifs, à concevoir le scénario, à produire la documentation, à coordonner la logistique, à planifier le déroulement de l'exercice et à choisir une méthode d'évaluation et d'amélioration.

Contrôleur/contrôleuse – personne dont le rôle est de faire en sorte que les objectifs font l'objet de tests suffisants, que le niveau d'activité est suffisant pour occuper les joueurs et leur présenter des défis et que le rythme (le déroulement) de l'exercice respecte le scénario.

D 

DEB-EX – code signalant le début de l'exercice.

Déroulement de l'exercice – déroulement de toutes les étapes d'un exercice, du début à la fin.

E 

Échéancier – liste séquentielle des moments et des événements clés d'un scénario qui sont à l'origine des interventions des joueurs.

Élément artificiel – événement fictif introduit dans un exercice qui ne simule pas les conditions réelles ou n'y correspond pas. Le recours à des éléments artificiels peut entraver la capacité des joueurs d'intervenir de manière réaliste.

Équipe d'évacuation d'urgence de l'immeuble – équipe formellement établie pour concevoir et mettre en œuvre un plan d'urgence et d'évacuation pour l'immeuble.

Équipe de gestion de crise – autorité responsable de la gestion des urgences au niveau national (équipe de gestion de crise du Ministère) ou au niveau régional.

Équipe de planification de l'exercice – groupe à qui incombe la responsabilité globale de toutes les phases d'un exercice.

Équipe du PCA – équipe d'employés du Ministère qui met en œuvre et supervise les mesures prévues dans le plan de continuité des activités s'il survient une crise, une urgence ou une perturbation nuisant aux activités.

État de préparation – mesures prises avant qu'une urgence ou un sinistre se produise pour veiller à ce que l'intervention soit efficace. Ces mesures comprennent l'établissement d'un plan d'intervention en cas d'urgence, d'un plan de continuité des activités/des opérations, de la formation, des exercices et des mesures de sensibilisation et d'éducation du public.

Évaluateur/évaluatrice – personne affectée à une ou plusieurs fonctions ou à un ou plusieurs sites de l'exercice et dont la tâche est de documenter et d'évaluer le rendement des participants à titre individuel, de l'équipe et de l'organisme en fonction des objectifs de l'exercice et des critères de rendement.

Évaluation – processus qui consiste à observer et à enregistrer les activités qui ont lieu au cours d'un exercice, de comparer le rendement des joueurs aux objectifs de l'exercice et de noter les points forts et les déficiences.

Évaluation de l'exercice – tâche qui consiste à observer et à consigner une activité ou le déroulement d'un exercice en comparant les comportements ou les actions des participants aux objectifs de l'exercice tout en notant les points forts et les points faibles.

Exercice – simulation d'une situation d'urgence dans le cadre de laquelle des membres de divers organismes accomplissent les tâches qu'ils seraient appelés à accomplir dans une situation d'urgence réelle.

Exercice à grand déploiement – exercice conçu pour évaluer la capacité des systèmes de gestion des urgences pendant une période donnée en testant les principales composantes du plan et des organismes d'intervention en cas d'urgence dans un environnement stressant. (Cela comprendra la mise à contribution du personnel, l'utilisation de l'équipement et des ressources, les déplacements réels et des tests de la capacité de coordination et d'intervention.) Il s'agit d'un exercice qui fait appel à plusieurs organismes, à plusieurs paliers de gouvernement et à plusieurs disciplines et qui nécessite une intervention fonctionnelle (p. ex. des bureaux communs sur place, un centre des opérations d'urgence, etc.) et une intervention sur le terrain (p. ex. des pompiers qui décontaminent des prétendues victimes).

Exercice d'entraînement – exercice dans le cadre duquel un organisme réagit à une urgence ou à un accident simulé et dont l'objet est de définir, de tester et de surveiller les compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une ou de plusieurs composantes (fonctions) d'un plan ou d'une procédure d'intervention en cas d'urgence. Il s'agit d'une activité coordonnée et supervisée qui sert habituellement à tester une seule intervention ou une seule fonction au sein d'une seule entité (p. ex., un Service des incendies organise un exercice d'entraînement de décontamination).

Exercice fonctionnel – activités conçues pour tester ou évaluer la capacité d'intervention en cas d'urgence de services individuels ou multiples; les activités s'accompagnent de contraintes de temps et se déroulent normalement dans le centre des opérations d'urgence. L'exercice fonctionnel, pour lequel un scénario aura été établi, représente pour les participants une occasion de faire une répétition sans déplacement de personnel ou d'équipement. Il permet d'examiner ou de valider la coordination, les modalités de commandement et le contrôle entre les centres de coordination de divers organismes (p. ex. un centre des opérations d'urgence, des bureaux communs sur place, etc.). L'exercice fonctionnel ne comprend pas d'intervention sur le terrain (p. ex. les premiers répondants ou un service d'urgence qui répondraient à un incident en temps réel).

Exercice opérationnel – exercice qui permet de valider des plans, des politiques, des ententes et des procédures, de clarifier les rôles et les responsabilités et de repérer les lacunes dans les ressources dans un environnement opérationnel.

Exercice sur table – activité dans le cadre de laquelle les membres du personnel qui jouent un rôle clé ou d'autres membres du personnel de la gestion des urgences se réunissent de manière informelle et sans contraintes de temps, habituellement dans une salle de conférence, pour discuter de diverses situations d'urgence simulées. L'accent est mis sur l'examen et la discussion des problèmes et des solutions.

Exercices fondés sur des discussions – exercices qui ont pour objet de familiariser les participants avec les dispositions et les plans courants. Ils sont également utilisés pour élaborer de nouveaux plans, politiques, ententes et procédures.

EXFO – exercice fonctionnel.

EXGD – exercice à grand déploiement.

Exposé du scénario – partie du scénario qui met l'exercice en contexte, c'est-à-dire qui présente l'urgence ou le sinistre hypothétique qui nécessite une intervention d'urgence.

EXST – exercice sur table.

F

FIN-EX – code signalant fin de l'exercice.

Fonction essentielle/service essentiel – activité qui permet d'assurer directement une fonction (ce qui comprend les services habilitants et les services offerts directement aux clients) dont ont besoin des clients de l'extérieur, y compris d'autres ministères, et qui, si sa disponibilité ou son intégrité était compromise au-delà de la période autorisée ou

préétablie, occasionnerait un préjudice important pour la santé, la sûreté, la sécurité ou le bien-être économique de la population canadienne ou pour le fonctionnement efficace du gouvernement du Canada.

Fonction opérationnelle/service opérationnel – activité exercée au quotidien qui permet à une unité de remplir son mandat.

Formation – activités menées pour faire connaître au personnel désigné ses rôles et ses responsabilités en matière d'intervention en cas d'urgence et de gestion de crise. La formation sera conçue pour donner au personnel désigné des occasions de mettre en pratique ses compétences en gestion de crises et en gestion d'urgences, afin qu'il soit adéquatement préparé à s'acquitter de ses rôles en cas d'incident, d'urgence ou de crise.

G

Gestion de la continuité des activités – expression générale qui comprend l'élaboration et la mise à exécution rapide de plans, mesures, procédures et dispositions pour faire en sorte qu'il n'y ait pas d'interruption de la disponibilité des services et des biens essentiels ou que s'il y a une interruption, elle soit minimale.

Gestionnaires supérieurs désignés de l'immeuble (qui s'appelaient auparavant *autorités responsables de l'immeuble*) – les responsables individuels dans chacun des immeubles où EDSC est le locataire principal. Leur rôle consiste notamment à assumer la responsabilité de l'état de préparation des plans et des équipes d'évacuation d'urgence ainsi que le leadership général en cas d'urgence dans l'immeuble.

I

Intervention – mesures prises pour répondre à une urgence ou à un sinistre. Il s'agit de mesures qui sont prises pendant et immédiatement après une urgence ou un sinistre dont l'objet est de dispenser une aide d'urgence aux victimes et de réduire la probabilité de dommages secondaires.

J

Joueur/joueuse – personne qui, dans le cadre d'un exercice, a la responsabilité de prendre toutes mesures d'intervention nécessaires face à l'urgence simulée.

L

Liste chronologique des événements – dans la trousse de conception d'un exercice, la liste chronologique des événements (LCE) énumère tous les événements susceptibles de se produire. Elle présente les grands événements ainsi que des événements détaillés pour chaque grand événement.

Liste de contrôle – aide-mémoire décrivant les mesures qui doivent être prises par une personne ou un organisme désigné.

M

Manuel des contrôleurs/des évaluateurs – Le manuel des contrôleurs/des évaluateurs vient compléter le plan de l'exercice (PLAN-EX) dans le cas des exercices opérationnels; il renferme des renseignements plus détaillés au sujet du

scénario de l'exercice et décrit les rôles et responsabilités des contrôleurs et des évaluateurs. Comme ce manuel renferme de l'information sur le scénario et sur l'administration de l'exercice, il est distribué aux évaluateurs.

Manuel des joueurs – document d'une page ou deux, qui est généralement distribué avant l'exercice et qui sert d'aide-mémoire aux joueurs pour les procédures de sécurité, les considérations d'ordre logistique, le calendrier de l'exercice et d'autres facteurs et renseignements importants.

O

Objectifs de l'exercice – des objectifs sont fixés pour chaque exercice. Des objectifs bien définis constituent un cadre pour l'élaboration du scénario, l'établissement des objectifs des organismes à titre individuel et les critères d'évaluation de l'exercice. Les objectifs refléteront les capacités que l'organisme qui mène l'exercice a désignées comme étant prioritaires ainsi que les tâches associées à ces capacités. Les objectifs seront simples, mesurables, atteignables, réalistes et axés sur des tâches (SMART). Les planificateurs limiteront le nombre d'objectifs de l'exercice pour que celui-ci puisse être réalisé dans les délais et pour faciliter la conception d'un scénario réaliste.

Objectifs – buts énoncés pour les activités menées au cours de l'exercice. Les objectifs définissent le niveau de compétences et les capacités précises que les joueurs devront démontrer pendant l'exercice. Ils servent de base à l'évaluation du rendement pendant l'exercice ou à l'évaluation de l'efficacité de la formation.

Observateur/observatrice – personne qui n'intervient pas à proprement parler dans l'exercice, mais qui en observe le déroulement à titre de témoin, soit pour évaluer l'état de préparation de l'organisme ou des joueurs, soit pour dresser le bilan de l'exercice.

Orientation – un exercice d'orientation s'adresse à des personnes qui ont un rôle à jouer dans le cadre d'un plan ou d'une procédure ou lorsqu'un problème se pose, ou qui s'y intéressent. L'information est présentée dans le cadre d'un exposé, d'un film, de diapos ou sous une autre forme visuelle ou dans le cadre d'un panel de discussion. Les séances d'orientation sont considérées comme la base des exercices de gestion des urgences.

P

PAD – Plan d'action de la direction.

Participants – personnes qui participent à l'exercice, c'est-à-dire les acteurs, les contrôleurs, les responsables de la collecte de données/évaluateurs, les animateurs et les joueurs. Les observateurs ne sont pas comptés parmi les participants.

Plan d'action de la direction – processus qui est mené à la suite d'un exercice pour déterminer les lacunes dans le programme et les correctifs à apporter pour les combler.

Plan d'évaluation – un plan d'évaluation est généralement utilisé pour évaluer les exercices opérationnels de grande portée et de grande envergure. Il s'agit d'un document dans lequel les évaluateurs de l'exercice trouveront des consignes précises qui les aideront à comprendre leurs rôles et leurs responsabilités en matière de collecte de données et d'évaluation de l'exercice pour qu'ils puissent mener une analyse efficace de l'exercice et produire un RAA complet.

Plan de continuité des activités (PCA) – document qui regroupe l'ensemble des plans, mesures, procédures et dispositions pour faire en sorte qu'il n'y ait pas d'interruption de la disponibilité des services ou que s'il y a une interruption, elle soit minimale, ainsi que d'atténuer les répercussions d'une perturbation d'activités clés. Un PCA indique les mesures à prendre pour rétablir les activités en cas d'urgence ou si un événement majeur ou une perturbation se produit.

Portée de l'exercice – limites réalistes concernant le personnel, les organismes et les ressources nécessaires pour mener un exercice, en fonction d'une évaluation des besoins. Sont pris en considération les dangers, la région géographique, les fonctions, les organismes et le personnel ainsi que le type d'exercice.

Portée et étendue de l'exercice – paramètres à l'intérieur desquels l'exercice sera mené. Ces deux éléments permettent d'établir la durée de l'exercice, l'apport des participants, le degré de détail et de simulation ainsi que l'ampleur de la mobilisation. Ils précisent également si le jour et l'heure de l'exercice seront annoncés au préalable ou non.

Préparation initiale – première phase du processus d'exercice qui consiste à établir un échéancier de gestion de projet, à définir les grands jalons, à constituer une équipe de planification de l'exercice et à déterminer les dates des séances de planification.

Prévention – mesures prises pour éviter que telle ou telle menace se produise et ait des conséquences négatives. Des activités de prévention peuvent être comprises dans les plans d'atténuation.

Programme d'exercices – programme d'exercices reposant sur les risques qui comprend un cycle, une combinaison et un éventail d'activités en vue d'exercices de divers degrés de complexité et d'interaction.

R

RAA – rapport après action.

Rapport après action – document formel qui fait une analyse du rendement du personnel désigné après un exercice ou après un événement réel. C'est le produit final de l'exercice et il saisit des observations et des recommandations basées sur les objectifs de l'exercice qui se rapportent aux capacités et aux tâches.

Règles du jeu – instructions données aux participants à l'exercice pour leur expliquer la portée de l'exercice, les questions administratives et logistiques, les procédures de sécurité et d'autres éléments de l'exercice.

Rétroaction immédiate – voir Séance de rétroaction immédiate.

S

Scénario de l'exercice – le scénario de l'exercice établit le contexte de l'exercice et donne les grandes lignes de son déroulement. La première étape de la conception d'un scénario consiste à déterminer le genre de menace/de danger sur lequel portera l'exercice. Les dangers choisis devront permettre de mettre en lumière de façon réaliste les capacités que l'organisme tente d'améliorer dans le cadre de ses programmes d'exercices. Un danger devra aussi représenter de façon réaliste les menaces auxquelles l'administration qui mène les exercices peut être exposée. Aux fins des exercices de discussion, le scénario plante le décor dans lequel se dérouleront les discussions des joueurs. Aux fins des exercices opérationnels, le scénario fournira des renseignements contextuels sur l'incident qui est le catalyseur de l'exercice.

Scénario – compte rendu séquentiel d'une urgence ou d'un sinistre simulé qui sert de catalyseur à l'exercice. Le scénario présente des situations qui nécessitent des interventions et permet de démontrer si les objectifs de l'exercice ont été atteints. Il s'agit d'une situation ou d'un enchaînement d'événements hypothétiques qui représente un incident, une urgence ou une crise et toutes les conséquences qui en découlent. Le scénario sert à orienter la simulation pendant un exercice d'entraînement ou un exercice d'un autre genre.

Séance de breffage – réunion qui a lieu avant le début de l'exercice pour informer les participants des règles de base qui régiront leur conduite ainsi que de leurs rôles et de leurs responsabilités pendant l'exercice. La séance de breffage

couvre les objectifs et la portée de l'exercice, les paramètres et les limites du jeu, les simulations ainsi que le moment où le processus de récapitulation aura lieu et comment il se déroulera. Des séances de breffage distinctes se tiennent généralement pour les acteurs, les joueurs, les observateurs et les contrôleurs/évaluateurs.

Séance de planification de mi-parcours (SPMP) – séance de planification opérationnelle d'un exercice au cours de laquelle sont examinés les concepts de l'organisation de l'exercice et de la dotation en personnel; l'élaboration du scénario et de l'échéancier; et l'ordonnancement, la logistique et les besoins sur le plan administratif. C'est aussi l'occasion d'examiner les versions préliminaires des documents (comme le scénario, le plan de l'exercice, le manuel des contrôleurs/des évaluateurs, la LCE). (Note : une séance sur la LCE peut se tenir parallèlement à la SPMP au cours de laquelle l'échéancier du scénario de l'exercice sera passé en revue, ou avoir lieu séparément.)

Séance de planification finale (SPF) – dernière occasion de passer en revue les processus et les procédures de l'exercice avant le début de ce dernier. C'est la tribune dans le cadre de laquelle l'équipe de planification de l'exercice examinera le processus et les procédures qui régiront le déroulement de l'exercice, les versions définitives de tout le matériel nécessaire pour les exercices et tous les besoins en matière de logistique. Aucun changement de grande envergure ne sera apporté à la conception ou à la portée de l'exercice ni à la documentation à l'appui lors de la SPF. Celle-ci permet de confirmer que des dispositions ont été prises pour répondre à tous les besoins logistiques, que tous les enjeux restants ont été définis et réglés et que tous les documents qui serviront à l'exercice sont prêts à être imprimés.

Séance de planification initiale (SPI) – activité qui réunit les intervenants qui planifieront les exercices de la prochaine année ou des prochaines années. La SPI est généralement la première étape du processus de planification au cours de laquelle les bases de l'exercice sont établies.

Séance de rétroaction immédiate – séance de rétroaction organisée à la fin de l'exercice qui réunit les joueurs et l'équipe de planification de l'exercice qui discuteront de leurs observations préliminaires.

Simulateur/simulatrice – personne chargée de reproduire artificiellement le rôle que joueraient normalement dans l'intervention des personnes ou des organismes qui ne participent pas à l'exercice.

Simulation – situation, événement ou circonstances hypothétiques qui susciteront des interventions semblables à celles que nécessiterait une urgence réelle.