Non classifié



Emploi et Développement social Canada

Procédure opérationnelle normalisée pour le

Centre régional des opérations d’urgence (CROU)

Révision : 7 Août 2019

**Table des matières**

[1. Objet et portée 3](#_Toc18477711)

[2. Autorités 3](#_Toc18477712)

[3. Gouvernance de la gestion des incidents à EDSC 4](#_Toc18477713)

[3.1 Équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC) 5](#_Toc18477714)

[3.2 Centre national des opérations d’urgence (CNOU) 5](#_Toc18477715)

[3.3 Équipe régionale de gestion de crise (ERGC) 5](#_Toc18477716)

[3.4 Centre régional des opérations d’urgence (CROU) 5](#_Toc18477717)

[4. Procédures de gestion d’incident 6](#_Toc18477718)

[4.1 Degrés de gravité de l’incident 6](#_Toc18477719)

[4.2 Vue d’ensemble de la gestion des incidents 7](#_Toc18477720)

[4.3 Liste de vérification de la procédure au niveau supérieur 8](#_Toc18477721)

[4.4 Facteurs d’activation des incidents 8](#_Toc18477722)

[5. Structure du CROU 9](#_Toc18477723)

[6. Enchaînement des opérations d’intervention et de reprise 11](#_Toc18477724)

[7. Planification des incidents 11](#_Toc18477725)

[Annexe A - Listes de vérification fonctionnelles 15](#_Toc18477726)

[Coordonnateur de la sûreté 16](#_Toc18477727)

[Coordonnateur de l’information publique 16](#_Toc18477728)

[Coordonnateur de la technologie de l’information (DGIIT) 17](#_Toc18477729)

[Coordonnateur des opérations 17](#_Toc18477730)

[Coordonnateur de la planification 18](#_Toc18477731)

[Coordonnateur de la logistique : 19](#_Toc18477732)

[Coordonnateur des finances (DGDPF) 19](#_Toc18477733)

[Annexe B : Plan d’action en cas d’incident (PAI) 20](#_Toc18477734)

[Annexe C – Rapport de situation 23](#_Toc18477735)

[Annexe D – Liste de contact pour la gestion des incidents 27](#_Toc18477736)

[Annexe E – Historique du document 29](#_Toc18477737)

|  |
| --- |
| **Remarque**  **!**  En cas de risque immédiat, ALLEZ DIRECTEMENT à [Procédure d’intervention d’urgence](#_4._Procédures_de_1). |

# 1. Objet et portée

La présente procédure opérationnelle normalisée (PON) fournit aux Centre régional des opérations d’urgence (CROU) d’Emploi et Développement social Canada (EDSC) une procédure et un ensemble d’outils clairs et efficaces.

La PON du CNOU compte deux composantes :

* Un système de gestion des incidents ;
* Une procédure assortie de gabarits conçus pour normaliser la collecte de renseignements relatifs aux urgences à l’appui de la prise de décisions fondées sur des faits.

# 2. Autorités

En vertu du [Plan fédéral d’intervention d’urgence (PFIU)](https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/mrgnc-rspns-pln/index-fr.aspx), EDSC assume les fonctions de services essentiels (FSE) suivantes :

* Ministère principal de la fonction de soutien en cas d’urgence (FSU) 7 sur les services humains et sociaux ;
* Rôle de soutien de Sécurité publique du Canada pour ce qui est de la FSU 11 de la gestion des opérations logistiques ;
* Rôle de soutien de Sécurité publique Canada pour ce qui est de la FSU 12 sur les Communications, grâce aux canaux de communication par téléphone, en personne et sur le Web d’EDSC.

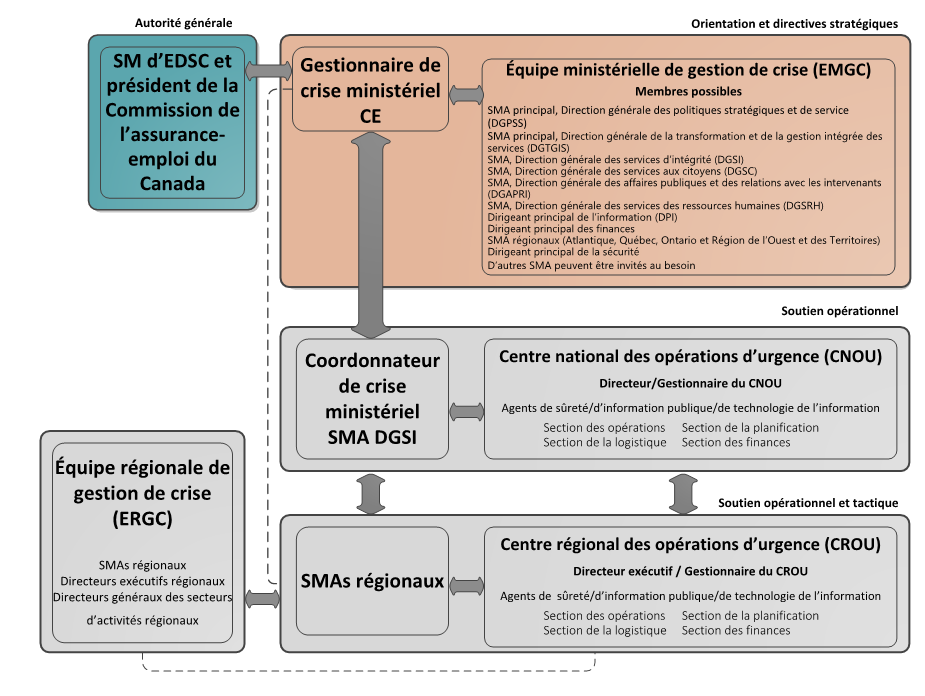
EDSC offre également des services pour le compte d’autres ministères gouvernementaux ([PSGU Annexe F](http://iservice.prv/fra/si/securite/urgences_continuite/outils_et_ressources/plan_strat_gestion_urgences.shtml#Annexe_F)).

La [Politique fédérale en matière de gestion des urgences (PFMGU)](https://www.securitepublique.gc.ca/cnt/rsrcs/pblctns/plc-mrgnc-mngmnt/index-fr.aspx) et le Plan stratégique de gestion des urgences d’ESDC (PSGU Image 1, page 8) décrivent les quatre fonctions de gestion des urgences du gouvernement du Canada :

* Prévention et atténuation
* Préparation
* Intervention
* Reprise

La portée du PON du CNOU se limite aux piliers 3 et 4, INTERVENTION et REPRISE.

# 3. Gouvernance de la gestion des incidents à EDSC



## 3.1 Équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC)

Au sein de l’organisation d’EDSC, le gestionnaire ministériel des crises (GMC), le coordonnateur ministériel des crises (CMC) et l’équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC) sont les autorités de commandement responsables de la gestion de l’incident au niveau national. Le rôle du GMC est assumé par le chef de l’exploitation et celui du CMC par la sous-ministre adjointe (SMA) de la direction générale des services d’intégrité (DGSI).

## 3.2 Centre national des opérations d’urgence (CNOU)

L’équipe de la Division de la Gestion d’urgences et continuité des activités (GUCA) du Ministère soutient l’EMGC en lui offrant des services de coordination et de présentation de rapports par l’intermédiaire du Centre national des opérations d’urgence (CNOU). L’équipe du GUCA assure une fonction de coordination et d’établissement de rapport pour l’EMGC lors de divers événements et situations.

Le CNOU est l’installation centrale de commandement et de contrôle du ministère. Il fonctionne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et est conçu pour intervenir rapidement et efficacement dans toutes les situations d’urgence afin d’assurer la continuité de nos activités essentielles.

Les équipes de gestion de crise des directions générales et des régions sont responsables de coordonner les processus liés aux événements ou aux incidents qui touchent leurs environnements physiques ou leurs domaines de responsabilité fonctionnels respectifs.

## 3.3 Équipe régionale de gestion de crise (ERGC)

L'ERGC est dirigé par les SMAs régionaux, avec l’appui de leurs directeurs exécutifs régionaux (DGSI) et les directeurs généraux de ses principaux secteurs d’activité ainsi que le Centre régional des opérations d’urgence (CROU). L’ERGC est l’autorité de commandement responsable de la gestion des incidents au niveau régional.

L’ERGC est la principale instance décisionnelle concernant l’intervention régionale et la continuité des activités. De plus, ils présentent des rapports de situation au coordonnateur ministériel des crises, au Dirigeant principal de la sécurité, au CNOU et à d’autre au besoin. Il apporte soutien et fourni des directions à l’EMGC.

## 3.4 Centre régional des opérations d’urgence (CROU)

Les centres régionaux des opérations d’urgence sont les centres d’EDSC responsables de gérer les incidents, les urgences et les crises et d’intervenir. Chaque région d’EDSC possède un CROU fonctionnel et la plupart des CROU fonctionnent virtuellement. Les quatre CROU du Ministère appliquent divers principes du Système de commandement en cas d’incident pour gérer les situations d’urgence ou de crises locales ou régionales.

Le CROU est également responsable d’obtenir un aperçu de la situation, d’évaluer le niveau d’intervention, d’élaborer et mettre à jour le Plan d’action et d’intervention (PAI), informer et d’obtenir l’approbation du PAI de l’ERGC. De plus, les CROU sont tenus de fournir de l'information pour la connaissance de la situation au CNOU.

Comme la majorité des situations d'urgence dans la Région du capital nationale (RCN) ont un impact sur plusieurs secteurs d'activité et régions, le CNOU appuiera le Bureau régional de la sécurité de la RCN pour les incidents, les interventions d'urgence et la gestion dans la RCN.

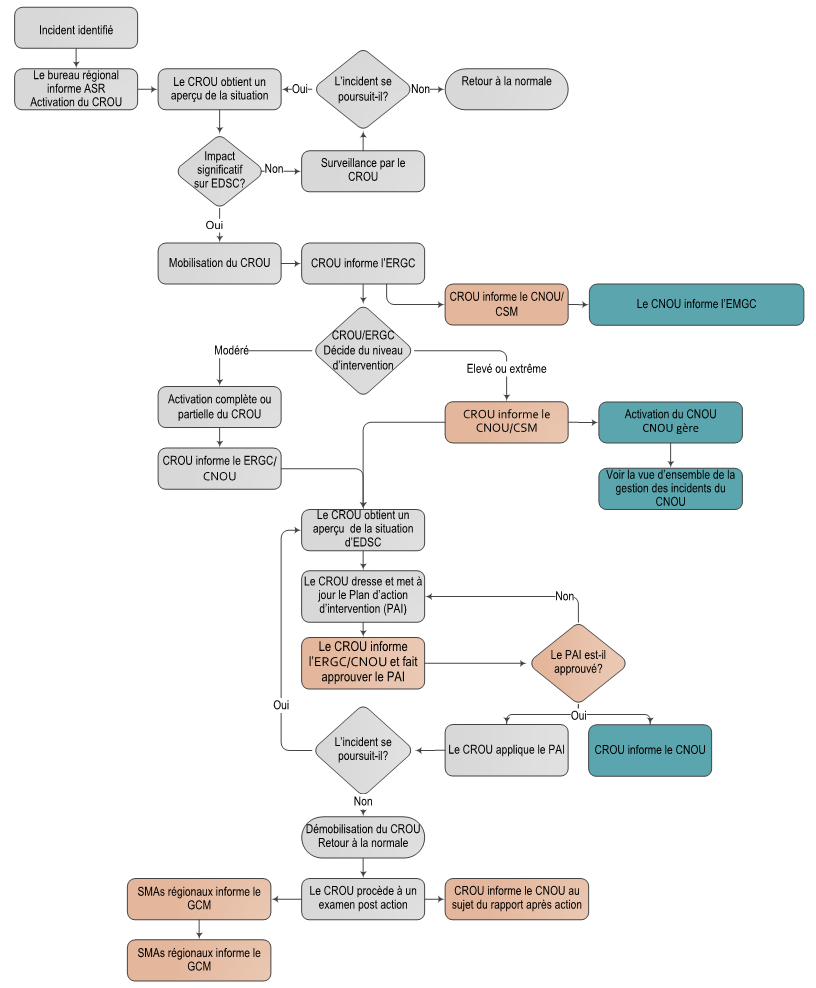
# 4. Procédures de gestion d’incident

## 4.1 Degrés de gravité de l’incident

\*L'activation est la mise en œuvre de procédures, d'activités et de plans de continuité des opérations en réponse à un incident, une urgence, un événement ou une crise grave.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Degré de gravité de l’incident | Définition et description de l’incident | État d’activation\*  du CROU | État d’activation  de l’EGCER | État d’activation  du CNOU | État d’activation  de l’EMGC |
| EXTRÊME | Incident touchant le CANADA – catastrophes majeures, risques graves pour la santé ou la sécurité des Canadiens ou des opérations du gouvernement | Activation complète (si la région est touchée)  Surveillance  (si la région n’est pas directement touchée) | Activation complète (si la région est touchée)  Surveillance  (si la région n’est pas directement touchée) | Activation complète | Activation complète |
| ÉLEVÉ | Incident touchant le MINISTÈRE – Incident majeur comportant des risques graves pour EDSC ou ses employés | Activation complète (si la région est touchée)  Surveillance  (si la région n’est pas directement touchée) | Activation complète (si la région est touchée)  Surveillance  (si la région n’est pas directement touchée) | Activation complète | Activation complète ou partielle, au besoin |
| MODÉRÉ | Incident touchant la RCN ou une RÉGION – Incidence importante sur la prestation des services ou sur les employés | Activation complète ou partielle, au besoin | Surveillance  (si l’incident est confiné à une seule région) | Surveillance  (si l’incident est confiné à une seule région)  Activation complète ou partielle, au besoin  (si l’incident exige un soutien national ou a des conséquences sur la prestation de services à l’échelle nationale) | Surveillance |
| FAIBLE | Incident touchant les bureaux locaux – Interruption mineure de la prestation des services ou incidents survenant dans l’immeuble | Surveillance  (Si un soutien régional n’est pas nécessaire)  Activation complète ou partielle, au besoin | En attente | En attente | En attente |

## 4.2 Vue d’ensemble de la gestion des incidents



## 4.3 Liste de vérification de la procédure au niveau supérieur

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activation | Intervention | Reprise |
| * Évaluation de la portée et de la gravité de l’incident | * Réaliser une évaluation préliminaire des dégâts et des conséquences | * Mettre en œuvre des stratégies de reprise en vue d’atteindre des niveaux de service normaux |
| * Assurer la sécurité des employés, la protection des biens et des opérations du gouvernement | * Élaborer un plan d’action en cas d’incident | * Démobilisation de l’EMGC, du CNOU, du CROU et du personnel de soutien |
| * Aviser le coordonnateur ministériel des crises ou le gestionnaire ministériel des crises | * Mettre en œuvre le plan d’action en cas d’incident et autres plans d’urgence, les stratégies de reprise des activités ou les mesures d’atténuation, selon la gravité de l’incident | * Répondre aux besoins des employés touchés après l’incident (PAE/RH) |
| * Activer le CROU, l’ERGC, le CNOU et l’EMGC en fonction du niveau de gravité de l’incident | * Surveiller l’incident à mesure qu’il progresse et modifier le plan d’action en cas d’incident, au besoin | * Réaliser un examen post-incident et fournir les remarques de clôture |
| * Produire le rapport initial | * Établir les niveaux de service minimaux | * Mettre les plans et les procédures à jour, au besoin |

## 4.4 Facteurs d’activation des incidents

La décision d’activer le CROU, l’ERGC, le CNOU ou l’EMGC doit être fondée sur le degré de gravité de l’incident et les facteurs d’activation possibles des incidents qui :

* menacent la santé, la sécurité ou la sûreté des Canadiens
* présentent des risques de dégâts importants
* exigent des services d’urgence spécialisés ou coordonnés
* exigent la diffusion rapide de communications publiques d’urgence
* menacent la prestation de services aux Canadiens
* influent sur la capacité d’EDSC de réaliser son mandat lié à la fonction de soutien en cas d’urgence
* résultent d’activités criminelles ou pourraient engendrer des poursuites judiciaires
* créent une situation qui dépasse la capacité d’EDSC d’abriter ou d’évacuer ses employés
* ont une incidence négative à long terme possible sur EDSC ou sa réputation
* génèrent une attention importante des médias

Les déclencheurs d'activation d'incident incluent :

* désastres naturelles ayant des répercussions sur la prestation des services ou sur la santé et la sécurité des employés (tremblements de terre, inondations, feux, ouragans)
* grèves, manifestations, troubles civils (grèves postales, actions syndicales du Syndicat de la fonction publique) qui touchent simultanément plusieurs emplacements d’EDSC dans la région.
* actes de violence ou de terrorisme de masse affectant l'espace d’EDSC (fusillades, attentats ou menaces avérées)
* cyber-attaques non maîtrisées, problèmes de réseau à grande échelle, pannes de courant

# 5. Structure du CROU

La structure du CROU repose sur le Système de gestion des incidents (SGI) normalisé utilisé dans le monde entier (également appelé Système de commandement en cas d’incident). Le système de gestion en cas d’incident est conçu pour établir une structure souple et adaptable permettant d’assurer une gestion rapide et efficace des urgences et de la continuité des opérations.

Chaque situation d’urgence est unique et exige une intervention différente. À l’aide du Système de gestion des incidents, les équipes fonctionnelles du CROU sont facilement activées ou mises hors service selon les besoins.

|  |  |
| --- | --- |
| Fonctions | Responsabilité principale |
| Directeur exécutif du CROU | Le directeur exécutif régional du CROU est la personne responsable de la gestion de l'intervention en cas d'urgence dans sa région respective. Ils dirigent l'ÉRGC pour leur région respective et fournissent des rapports de connaissance de la situation à l'EGC, au CNOU, au CSM et à d'autres, au besoin. |
| Sûreté | Le coordonnateur de sûreté évalue les situations dangereuses et risquées et établit des mesures pour assurer la sauvegarde des employés en cas d'urgence. Il peut stopper directement des mesures dangereuses lorsque des employés sont exposés à des risques imminents mettant leur vie en danger. |
| Information publique | Le coordonnateur de l’information publique coordonne toutes les communications internes et externes relatives à la situation d’urgence. Il travaille en collaboration étroite avec les directeurs exécutifs du CROU et le SMA Régional sur les trois principaux canaux de service et de communication – le téléphone, les rencontres en personne et le Web. Cette personne-ressource doit travailler en collaboration avec la Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants de l'administration centrale. |
| Technologies de l’information | Le coordonnateur de la technologie de l’information est chargé des problèmes liés aux systèmes découlant de la situation d’urgence. En cas de cyber incident ou de situation d’urgence concernant principalement les systèmes, le rôle du chef de la technologie de l’information sera fusionné avec celui du chef de l’exploitation, et le chef de la technologie de l’information deviendra le chef de l’exploitation. |
| Opération | Les intervenants des unités opérationnelles touchées.  L’accent est mis sur :   * La sécurité de la vie * La protection des biens * La limitation des dégâts * Le traitement des crises * La réconciliationaprès l’incident * Le retour à la normale des opérations |
| Planification | Planification à l’avance des besoins opérationnels et des activités pour la prochaine période de réponse opérationnelle.  L’accent est mis sur :   * Les ressources * La prévision de la situation * La démobilisation * La documentation |
| Logistique | Obtenir, positionner et organiser les besoins des équipes.  L’accent est mis sur :  Le service   * Télécom * Soins médicaux * Nourriture * Soutien   Fournitures   * Installations * Autres soutiens divers |
| Finances/Admin. | Tous les aspects des besoins financiers et administratifs des équipes.  L’accent est mis sur :   * L’approvisionnement * Le suivi du temps * La déclaration des coûts * Les besoins liés aux déplacements * La rémunération * Les requêtes |

# 6. Enchaînement des opérations d’intervention et de reprise

La Direction générale de l'intégrité et de la sécurité interne appuie l’ERGC par l'entremise des services de coordination et d'établissement de rapports du CROU.

Le personnel doit-il être avisé?

Aviser le personnel (au besoin)

Consulter les partenaires et les intervenants

Évaluer les dégâts et les conséquences

Informer la haute direction

(au besoin)

Plans d’urgence,

plans de reprise après sinistre

Continuer jusqu’à la reprise complète

Mettre en œuvre le PCA?

Appliquer ou mettre à jour les stratégies de reprise

Reprise au NSM?

**Non**

**OUI**

**Non**

# 7. Planification des incidents

**OUI**

**OUI**

FIN

Rapport après action et mises à jour du plan

Mesures de conciliation d’appoint

Examen de l’incident

Démobiliser avec PRÉCAUTION les équipes et les solutions de rechange

**OUI**

Reprise et rétablissement jusqu’au service complet

**Non**

FIN

L’utilisation du cycle de planification permet de s’assurer que tout incident est géré le plus efficacement possible. Il permet de garantir une utilisation correcte des ressources, la mise en œuvre de stratégies et de tactiques appropriées, le contrôle des coûts d’incidents et une meilleure efficacité générale. Le **Diagramme du cycle de planification** illustre le déroulement de chaque phase du cycle de planification. Le tableau **Phases du cycle de planification** décrit chacune des phases et précise qui la dirige. Le tableau **Réunion de planification** renferme des détails et l’ordre du jour de la réunion de planification.

**Diagramme du cycle de planification**

***Plan d’action en cas d’incident :*** Le PAI est un plan écrit qui définit les objectifs de l'incident et reflète les tactiques nécessaires pour gérer un incident pendant une période opérationnelle.

**Phases du cycle de planification**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Phase | Responsable | Description |
| Évaluer la situation | Directeur exécutif régional/gestionnaire du CROU | Recueillir des renseignements sur l’état actuel de l’incident. Les équipes d’intervention et de rétablissement fournissent de l’information. Ses équipes se composent des représentants de chaque groupes fonctionnelles (opération, planification, logistique. Finance/admin). |
| Tenir une réunion de planification | Directeur exécutif régional /gestionnaire du CROU | Déterminer/examiner les objectifs d’intervention. Les objectifs d’intervention doivent être clairs, mesurables, réalisables et souples. Le directeur exécutif régional du CROU convoque ensuite le **Réunion de planification**. |
| Préparer le plan d’action en cas d’incident (PAI) | Planification, Directeur exécutif régional du CROU | Consigner le PAI selon le résultat de la **Réunion de planification**. Préciser à quel moment tous les éléments du plan et les documents à l’appui doivent être soumis, pour qu’il y ait suffisamment de temps pour regrouper les documents du plan, les reproduire et prépare le plan en vue du processus d’approbation. Le directeur exécutif régional du CROU examinera et approuvera le PAI.  **Annexe : Plan d’action en cas d’incident** |
| *Informer l’ERGC/CNOU* | Planification, Directeur exécutif régional du CROU | La Planification, se fondant sur le PAI approuvé, créera un rapport de situation qui servira à informer l’ERGC et le CNOU. Le directeur du CROU et l’ERGC doivent examiner et approuver le rapport de situation. Il est important de synchroniser les séances d’information de l’ERGC avec le cycle de planification pour atteindre les objectifs suivants :   * Informer l’ERGC et le CNOU des derniers développements * Faire approuver le PAI * Cibler les enjeux pour lesquels l’ERGC devra établir une orientation et prendre des décisions * Établir un lien entre l’orientation stratégique fournie par l’ERGC et les réunions du CROU   **Annexe : Rapport de situation** |
| *Mettre en œuvre le plan et évaluer les résultats* | Opérations | Le PAI est évalué à diverses étapes de son élaboration et de sa mise en œuvre. Les Opérations peuvent apporter les ajustements appropriés pendant la période opérationnelle pour s’assurer que les objectifs sont atteints et que l’efficacité est assurée. |

**Réunion de planification**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objet** | Formuler les objectifs d’intervention  Recueillir des commentaires et élaborer des stratégies d’intervention en cas d’incident  Fournir une orientation immédiate qui ne peut attendre la fin du processus de planification  Déterminer les tactiques | |
| **Participants** | CROU | |
| **Documents requis** | * Une liste documentée des objectifs d’intervention * Le PAI | |
| **Ordre du jour** | **Point de l’ordre du jour** | **Responsable** |
| Appel | Transcripteur |
| Mot d’ouverture | Directeur exécutif régional /le gestionnaire du CROU |
| Parler des objectifs d’intervention pour la prochaine période opérationnelle | Directeur exécutif régional /le gestionnaire du CROU |
| Décrire/mettre à jour la situation actuelle | Directeur exécutif régional /le gestionnaire du CROU/Opérations |
| Discussion en table ronde incluant notamment :   * État actuel et problèmes * Contraintes, limites et lacunes * Informations nécessaires pour finaliser les objectifs d’intervention et établir les tactiques | Tous |
| Élaborer les tactiques et affecter des ressources | Opérations, Logistique, Planification |
| Déterminer les méthodes pour faire le suivi des problèmes courants | Planification |
| Discussion ouverte : | Tous |
| Mot de la fin | Directeur exécutif régional / le gestionnaire du CROU |
| **Documents produits** | * PAI mis à jour | |

***Objectif d’intervention* :** Définie ce qui doit être accompli pour réaliser les priorités en se basant sur la meilleure connaissance de la situation actuelle et les ressources disponibles. Ils incluent suffisamment de détails pour assurer la compréhension, mais ne sont pas assez normatifs pour empêcher l'innovation.

***Tactique*** **:** Définie comment les actions spécifiques seront effectuées pour atteindre un résultat planifié. Les tactiques spécifient qui, quoi, où et quand décrivant le déploiement et la direction des ressources pour la mise en œuvre de stratégies visant à atteindre les objectifs de l'incident.

***Période opérationnelle*** **:** La période opérationnelle est la période de temps prévue pour l’exécution d’un ensemble donné de mesures opérationnelles, comme le précise le plan d’action en cas d’incident (PAI) La durée de la période opérationnelle (généralement de 12 à 24 heures) est définie lors de la première phase d’établissement des objectifs et de la tactique d’intervention, puis révisée et ajustée tout au long du cycle de vie de l’incident, selon les besoins.

# Annexe A - Listes de vérification fonctionnelles

**Directeur exécutif régional / gestionnaire du CROU**

Le directeur exécutif régional du CROU est la personne responsable de la gestion de l'intervention en cas d'urgence dans sa région respective. Ils dirigent l'EGC pour leur région respective et fournissent des rapports de connaissance de la situation à l'EGC, au CNOU, au CSM et à d'autres, au besoin.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Convoquer toutes les personnes pertinentes au CROU. |  |  |
|  | Déterminer avec le CROU si d’autres intervenants devraient y participer. |  |  |
|  | Évaluer la situation et établir un Plan d’action en cas d’incident avec le CROU – décider de l’approche et déterminer les activités et les calendriers des chefs. |  |  |
|  | Affecter un chef des opérations, un chef de la planification et un chef de la logistique. |  |  |
|  | Demander aux membres de l’équipe de faire rapport sur les activités de leur plan d’action. |  |  |
|  | Déterminer quand, à quelle fréquence et comment les membres du CROU se réuniront de nouveau pour faire rapport sur leurs activités. |  |  |
|  | Si nécessaire, réévaluer la situation avec le CROU et adapter le plan d’action. |  |  |
|  | Déterminer la fréquence des rapports de la situation et du plan d’action en cas d’incident à l’intention de l’ERGC, du CNOU, du CSM et ce qu’ils devraient contenir (renseignements à l’intention des médias, statistiques internes, etc.). |  |  |
|  | Confirmer les tâches et le calendrier auprès de chaque membre de l’équipe. |  |  |
|  | Assurer une communication étroite avec le CNOU tout au long du processus. |  |  |
|  | Prendre la décision de mettre fin aux réunions et aux activités du CROU. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Coordonnateur de la sûreté

Le coordonnateur de la sûreté évalue les situations dangereuses et risquées, et établit des mesures visant à assurer la sauvegarde des employés en cas d’urgence. Il pourrait disposer du pouvoir de mettre fin à des activités dangereuses qui présentent un danger immédiat.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Offrir une orientation et travailler en collaboration étroite avec les autres membres de l’équipe pour prévenir les accidents et les blessures sur le lieu de travail dans le cadre de la mise en œuvre du plan d’action relatif à l’incident. |  |  |
|  | Travailler en collaboration avec les intervenants internes et externes. |  |  |
|  | Travailler en collaboration étroite avec le directeur exécutif régional du CROU. |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier auprès du CROU. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie relative à la santé et à la sûreté du plan d’action. |  |  |
|  | Négocier les dates limites et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Coordonnateur de l’information publique

Le coordonnateur de l’information publique coordonne toutes les communications internes et externes relatives à la situation d’urgence. Il travaille en collaboration étroite avec le CMC et le SMA de la DGSC sur les trois principaux canaux de service et de communication – le téléphone, les rencontres en personne et le Web.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Travailler au plan d’action relativement aux communications internes et externes du plan d’action. |  |  |
|  | Travailler en étroite collaboration avec le directeur exécutif régional du CROU relativement aux communications internes. |  |  |
|  | Offrir une aide à la surveillance des médias et des médias sociaux. |  |  |
|  | Travailler à l’assurance des communications externes avec la DGSC, qui est responsable des trois canaux de communication principaux : le téléphone, les rencontres en personne et le Web. |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier auprès du directeur exécutif régional du CROU. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie relative aux communications du plan d’action. |  |  |
|  | Négocier les délais et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Coordonnateur de la technologie de l’information (DGIIT)

Le coordonnateur de la technologie de l’information est chargé des problèmes liés aux systèmes découlant de la situation d’urgence. En cas de cyberincident ou de situation d’urgence concernant principalement les systèmes, le rôle du coordonnateur de la technologie de l’information sera fusionné avec celui du chef de l’exploitation, et le coordonnateur de la technologie de l’information deviendra le chef de l’exploitation.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Travailler au plan d’action du point de vue des systèmes. |  |  |
|  | Travailler en collaboration étroite avec la DGTGIS relativement à la prestation des programmes d’avantages sociaux et avec d’autres responsables relativement à la prestation des autres programmes. |  |  |
|  | Travailler en collaboration étroite avec Services partagés Canada. |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier avec le CROU. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie relative aux systèmes du plan d’action. |  |  |
|  | Négocier les délais et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Coordonnateur des opérations

Le coordonnateur des opérations est responsable de la coordination globale des opérations tactiques liées à l’incident.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Nommé par le directeur exécutif régional du CROU. |  |  |
|  | Gérer les activités générales |  |  |
|  | Travailler au plan d’action d’un point de vue opérationnel. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie liée aux opérations du plan d’action. |  |  |
|  | Continuer d’assurer la communication avec le CROU. |  |  |
|  | Veiller à assurer une interaction avec les autres directions générales et partenaires. |  |  |
|  | Approuver les changements opportuns apportés à la partie liée aux opérations du plan d’action. |  |  |
|  | Négocier les délais et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier auprès du directeur exécutif régional du CROU. |  |  |
|  | Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Coordonnateur de la planification

Le coordonnateur de la planification fournit des données relativement à la planification et à l’état de la situation d’urgence.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Nommé par le directeur/gestionnaire du CROU. |  |  |
|  | Travailler au plan d’action dans une perspective de planification. |  |  |
|  | Fournir une orientation en matière de planification dans le cadre de l’élaboration et de la mise en œuvre du plan d’action en cas d’incident. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie relative à la planification du plan d’action. |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier auprès du directeur/gestionnaire du CROU. |  |  |
|  | Rester en contact avec le directeur/gestionnaire du CROU. |  |  |
|  | Recueillir et gérer toutes les données opérationnelles liées à l’incident. |  |  |
|  | Établir les exigences en matière de renseignements et fournir les données des rapports au directeur/gestionnaire du CROU. |  |  |
|  | Établir des processus de collecte de données spécialisées au besoin. |  |  |
|  | Cerner les ressources spécialisées à l’appui du plan d’action relatif à l’incident. |  |  |
|  | Négocier les délais et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|  | Autres activités du plan d’action propres à l’incident : |  |  |

## Coordonnateur de la logistique :

Le coordonnateur de la logistique est chargé des installations, du transport, du matériel de communication, des fournitures, de l’entretien du matériel, des services d’alimentation et des services médicaux dans les situations d’urgence.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Nommé par le directeur/gestionnaire du CROU. |  |  |
|  | Travailler au plan d’action du point de vue de la logistique. |  |  |
|  | Travailler en collaboration étroite avec le directeur/gestionnaire du CROU et le coordonnateur des finances. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie logistique du plan d’action. |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier auprès du directeur/gestionnaire du CROU. |  |  |
|  | Cerner les ressources spécialisées, au besoin. |  |  |
|  | Négocier les délais et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Coordonnateur des finances (DGDPF)

Le coordonnateur des finances est chargé de surveiller les coûts liés à l’incident, d’administrer tous les contrats d’approvisionnement nécessaire et les coûts liés aux ressources humaines, et de coordonner les demandes des installations. En cas de situation d’urgence touchant principalement les installations ministérielles, la Direction générales du Dirigeant principal des finances deviendra le coordonnateur des opérations.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Activité | | % d’achèvement | Date/heure |
|  | Travailler au plan d’action du point de vue des finances et de l’administration. |  |  |
|  | Travailler en collaboration étroite avec le directeur/gestionnaire du CROU et le chef de la logistique. |  |  |
|  | Travailler en collaboration étroite avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC). |  |  |
|  | Confirmer les activités et le calendrier avec le CROU. |  |  |
|  | Mettre en œuvre la partie liée aux finances et à l’administration du plan d’action. |  |  |
|  | Négocier les délais et les ressources, au besoin. |  |  |
|  | Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|  | Autres activités propres à un incident : |  |  |

# Annexe B : Plan d’action en cas d’incident (PAI)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **Nom de l’incident :** | 1. **Période opérationnelle :** | | | | |
|  | **Date** | De : |  | À : |  |
| **Heure** | De : |  | À : |  |
| 1. **Situation actuelle** | | | | | |
|  | | | | | |
| 1. **Objectifs d’intervention** | | | | | |
|  | | | | | |
| 1. **Stratégies pour atteindre les objectifs** | | | | | |
|  | | | | | |
| 1. **Tactiques** | | | | | |
|  | | | | | |
| **7. Message général de sécurité** | | | | | |
|  | | | | | |
| **8. Message de communication clé** | | | | | |
|  | | | | | |
| **9. Perspectives** | | | | | |
|  | | | | | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **10. Cycle d’information et de planification** | | | | | | |
|  | | | | | | |
| **11. Structure organisationnelle** | | | | | | |
|  | | | | | | |
|  | | **Responsable fonctionnel** | | | **Ressources affectées** | |
| **Directeur exécutif du CROU** | |  | | |  | |
| **Sûreté** | |  | | |  | |
| **Information publique** | |  | | |  | |
| **Technologie de l’information** | |  | | |  | |
| **Opérations** | |  | | |  | |
| **Planification** | |  | | |  | |
| **Logistique** | |  | | |  | |
| **Finances/Admin.** | |  | | |  | |
| **12. Gestion de la documentation** | | | | | | |
|  | **Nom** | | **Fonction** | **Signature** | | **Date/heure** |
| Préparé par |  | |  |  | |  |
| Approuvé par |  | |  |  | |  |

**Objet :**

**Les phases opérationnelles n’ont pas de durée fixe, cependant, à titre indicatif, ils ne devraient pas dépasser 24 heures.**

Le Plan d’action en cas d’incident (PAI) précise les objectifs, les stratégies, les tactiques et d’autres renseignements pertinents qui nous aideront à gérer un incident.

**Préparation:**

Le PAI est habituellement préparé par le responsable fonctionnel de la planification et doit être approuvé par le commandant d’intervention avant sa distribution.

**Distribution:**

Le PAI rempli peut être distribué à tous les responsables fonctionnels et partagé avec les organismes d’aide et de soutien.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Point no | Titre | Directives |
|  | **Nom de l’incident** | Imprimer le nom attribué à l’incident. |
|  | **Période opérationnelle** | Entrer les dates de début et de fin (AAAA/MM/JJ) et l’heure (en utilisant l’horloge 24 heures) pour la période visée par le formulaire. |
|  | **Situation actuelle** | Inclure des renseignements précis sur la nature de l’incident et les conséquences connues au moment du rapport. Il peut s’agir de renseignements sur la portée, les pertes, les dangers, les considérations opérationnelles, les activités d’intervention en cours, les questions en suspens, les besoins cernés, etc. |
|  | **Objectifs d’intervention** | **Pour la période opérationnelle visée**, entrez des énoncés clairs et concis sur ce qui doit être accompli. Idéalement, ces objectifs seront présentés en ordre de priorité. |
|  | **Stratégies pour atteindre les objectifs** | Consigner des énoncés clairs et concis pour décrire le plan de haut niveau pour gérer cet incident et atteindre les objectifs d’intervention. |
|  | **Tactiques** | Entrer des énoncés clairs et concis pour expliquer les mesures précises qui seront prises. |
|  | **Message général de sécurité** | Entrer les renseignements concernant les dangers connus pour la sécurité et les précautions à prendre durant la période opérationnelle visée. |
|  | **Principaux messages de communication** | Entrer des messages clairs et concis à communiquer aux intervenants internes et externes ainsi qu’aux médias. |
|  | **Perspectives** | Noter les développements futurs possibles en fonction des renseignements actuels. |
|  | **Cycle d’information et de planification** | Noter toutes les séances d’information portant sur la gestion des incidents (y compris les séances d’information pour les médias) et les réunions du cycle de planification prévues au cours de la période opérationnelle (y compris l’heure et le titre et le responsable des séances d’information). |
|  | **Structure organisationnelle/tableau** | Entrer le nom du personnel affecté à chaque fonction. |
|  | **Gestion de la documentation** | Entrer le nom, la fonction et la signature de la personne qui prépare et approuve le formulaire. |

# Annexe C – Rapport de situation

Région / Region :

**Date:** 2019-06-05

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Description de la situation :**  **Situation description :** | | | | |
| **Section A : À être complété par le CROU / To be completed by REOC** | | | | |
| **Impacts:** | | | | |
|  | Danger immédiat pour la vie  Immediate Threat to Life | |  | Santé et sécurité du personnel  Health and Safety of Staff |
|  | Santé et sécurité des clients publics  Health and Safety of Public Clients | |  | Public de la prestation de services  Service Delivery Public |
|  | Partenaires fédéraux de la prestation de services  Service Delivery Federal Partners | |  | Autres :  Other: |
| **Confirmer le degré de gravité de la situation :**  **Confirm Activation Level:** | | | | |
|  | Extrême – Incident touchant le CANADA – catastrophe majeure, risques graves pour le gouvernement du Canada  Extreme - Incident affecting CANADA – major disaster, serious risks to Government of Canada | |  | Élevé – Incident touchant le MINISTÈRE – incident grave, risque grave pour EDSC  High - Incident affecting the DEPARTMENT – major incident, serious risk to ESDC |
|  | Modéré - Incident touchant la RCN/RÉGION – incidence sur la prestation ou les employés  Moderate - Incident affecting NHQ/REGION – impact on delivery/employees | |  | Faible - Incident touchant les BUREAUX LOCAUX – interruption mineure de la prestation de services ou incident dans l’immeuble  Low - Incident affecting LOCAL OFFICE – minor disruption to service delivery or building incident |
| **Défis :**  **Challenges:** | | | | |
|  | | | | |
| **Mesures prises à ce jour :**  **Actions to-date:** | | | | |
|  | | | | |
| **Prochaines étapes :**  **Next Steps:** | | | | |
|  | | | | |
| **Besoins :**  **Needs:** | | | | |
|  | | | | |
| **Temps estimé de résolution :**  **Estimated Time to Resolve:** | | | | |
| **Section B : À être complété par les lignes d’affaire / To be completed by Business lines** | | | | |
| **Planification de l’intervention à long terme et approbation du plan d’action en cas d’incident :**  **Forward Response Planning and Incident Action Plan Approval:** | | | **Activités/Données :**  **Activities/Metrics:** | |
| 1. | | 1 800 O-Canada |  | |
| 2. | | Web - Données Web spécifique aux pages concernant l’interruption des services postaux / Web Page Metrics related to the postal disruption: |  | |
| 3. | | Web – Mon dossier Service Canada / My Service Canada Account |  | |
| 4. | | Centres Service Canada / Service Canada Centres |  | |
| 5. | | Communications (DGAPRI) / Communications (PASRB) |  | |
| 6. | | Prestations d’assurance-emploi (AE) / Employment Insurance Benefits (EI) |  | |
| 7. | | Pensions publiques :   * Régime de pensions du Canada * Prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada * Pension de la Sécurité de la vieillesse   Public pensions:   * Canada Pension Plan * Canada Pension Plan disability * Old Age Security |  | |
| 8. | | Centres d’appels spécialisés (AE/RPC/SV) / Specialized Call Centres (EI/CPP/OAS) |  | |
| 9. | | Numéro d’assurance sociale (NAS) / Social Insurance Number (SIN) |  | |
| 10. | | Programme de prestation de services de passeport :   * Traitement/centres d’appels * Rétroaction des clients   Passport Services Delivery Program:   * Processing/Passport Call Centre * Client Feedback |  | |
| 11. | | Programme du travail / Labour Program |  | |
| 12. | | Programme canadien de prêts aux étudiants / Canada Student Loans Program |  | |
| 13. | | Programme canadien pour l'épargne-études / Canada Education Savings Program |  | |
| 14. | | Allocation canadienne aux parents de jeunes victimes de crimes (PJVC) / Canadian Benefits for Parents of Young Victims of Crime (PYVC) |  | |
| 15. | | Subventions incitative aux apprentis (SIA) / Apprenticeship Incentive Grants (AIG)  Subvention à l’achèvement de la formation d’apprenti (SAFA) / Apprenticeship Completion Grant (ACG) |  | |
| 16. | | Programme de protection des salariés (PPS) / Wage Earner Protection Program (WEPP) |  | |
| 17. | | Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie / Innovation, Information and Technology Branch |  | |
| 18. | | Direction générale des services de ressources humaines / Human Resources Services Branch |  | |
| 19. | | Direction générale des politiques stratégiques et de service / Strategic and Service Policy Branch |  | |
| 20. | | Direction générale des compétences et de l'emploi / Skills and Employment Branch |  | |
| 21. | | Secrétariat ministériel / Corporate Secretary |  | |
| 22. | | Région de l’Atlantique / Atlantic Region |  | |
| 23. | | Région du Québec / Québec Region |  | |
| 24. | | Région de la capitale nationale (RCN) / National Capital Region (NCR) |  | |
| 25. | | Région de l’Ontario / Ontario Region |  | |
| 26. | | Région de l’Ouest et des territoires / Western Canada and Territories Region |  | |
| **Date et heure du prochain rapport de situation :**  **Next SitRep Meeting Date/Time:** | | | | |
|  | | | | |

# Annexe D – Liste de contact pour la gestion des incidents

|  |  |
| --- | --- |
| EMGC | |
| Commandante (GMC) | Leslie Maclean |
| Coordinatrice (CMC) | Elise Boisjoly |

|  |  |
| --- | --- |
| CNOU | |
| Directeur / gestionnaire du CNOU | Bill Danielsen , Jennifer Forsythe |
| Sûreté (dirigé par DGSRH) | Penny Lavigne, Guy Cyr |
| Information publique (dirigé par DGAPRI) | Sean Rowan, Ree Schwartz |
| Technologie de l’information | Marc Larocque, Nathalie Delisle |
| Opérations | Brian Wright, Jenipher Rossall |
| Planification | Kenneth Johnson, Melanie Gagnon |
| Logistique | Sylvie St-Arnaud, Jean-David Brouillette, Olivia Truong |
| Finances/Admin. | Diane Rodrigues, Josée Cléroux |

|  |  |
| --- | --- |
| ERGC | |
| SMA ON | Mary-Ann Triggs |
| Direction générale des services de versement des prestations | Geoff Anderton |
| Direction générale de service aux citoyens | Darren Deneumoustier |
| Direction générale de l’exécution des programmes | Tom Azouz |
| Direction générale des services d’intégrité | Kathy Garvey |
| Direction générale des services de gestion | Aretha Constant |
| Direction générale des services stratégiques | Mary Crescenzi |
| SMA QC | Claire Caloren |
| Direction générale des services de versement des prestations | Rui Costa |
| Direction générale de service aux citoyens | Benoit Lymburner |
| Direction générale de l’exécution des programmes | Patrick Lefort |
| Direction générale des services d’intégrité | Philippe Emond |
| Direction générale des services stratégiques | Élaine Chatigny |
| SMA ATL | Sarah Filbee |
| Direction générale de service aux citoyens et de l’exécution des programmes | D. Johnson |
| Direction générale des services de versement des prestations | Christine McDowell |
| Direction générale d’intégrité et service nationaux | Jody Doyle |
| Direction générale des services stratégiques | I James |
| Direction générale des services de ressources humaines | N. Sutherland |
| Direction générale du Dirigeant principal des finances | J. Qin |
| Direction générale de l’innovation, de l’information et de la technologie | R. Bergeron |
| SMA OC-T | Sylvie Bérubé |
| Direction générale des services de versement des prestations | Jacqueline Zuk |
| Direction générale de service aux citoyens | Pat Chaba |
| Direction générale de l’exécution des programmes | Allyson Rowe |
| Direction générale des services d’intégrité | Cam King |
| Direction générale des services stratégiques | Jackson McKiee |

|  |  |
| --- | --- |
| Directeurs exécutifs régionaux | |
| ON | Kathy Garvey, Benoît Gagnon; |
| QC | Philippe Emond, Denis Lamouche; |
| ATL | Jody Doyle, Michel Bertin; |
| W-T | Cam King, Ricky Dagan-Skedd; |

|  |  |
| --- | --- |
| Région | Boîtes GD |
| ATL | Atlantique - boîte générique [ATL-INT-SECURITY-SECURITE-GD](mailto:ATL-INT-SECURITY-SECURITE-GD%20%3cATL-INT-SECURITY-SECURITE-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca%3e)  Atlantique – Centre régional des opérations d’urgence (CROU) [ATL-DIST-REOC-CROU](mailto:ATL-DIST-REOC-CROU%20%3cATL-DIST-REOC-CROU@hrdc-drhc.net%3e) |
| RCN | Région de la capitale national - boîte générique [EDSC.RCN.BRS.SECURITE-SECURITY.RSO.NCR.ESDC](mailto:EDSC.RCN.BRS.SECURITE-SECURITY.RSO.NCR.ESDC@servicecanada.gc.ca) |
| ON | Ontario – boîte d’incident [NC-ONT\_INCIDENTS-INCIDENTS\_ON-GD](mailto:NC-ONT_INCIDENTS-INCIDENTS_ON-GD%20%3cNC-ONT_INCIDENTS@hrsdc-rhdcc.gc.ca%3e)  Ontario - Centre régional des opérations d’urgence (CROU) [ON-REOC-CROU-GD](mailto:ON-REOC-CROU-GD%20%3cON-REOC-CROU-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca%3e) |
| QC | Québec boîte générique [Qc-sécurité-security-DIIS-IISD-GD](mailto:Qc-sécurité-security-DIIS-IISD-GD)  Québec - Centre régional des opérations d’urgence (CROU) [QC-REOC-CROU-GD](mailto:QC-REOC-CROU-GD%20%3cQC-REOC-CROU-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca%3e) |
| OC-T | Ouest canadien et territoires - boîte générique  [W-T-Security-Sécurité-GD](mailto:W-T-Security-Sécurité-GD%20%3cW-T-Security-Securite-GD@servicecanada.gc.ca%3e)  Ouest canadien et territoires - Centre régional des opérations d’urgence (CROU) [W-T-REOC-CROU-GD](mailto:W-T-REOC-CROU-GD%20%3cW-T-REOC-CROU-GD@hrsdc-rhdcc.gc.ca%3e) |

# Annexe E – Historique du document

| **Date :** | **Précisions sur le changement ou la mise à jour :** | **Approuvé par :** |
| --- | --- | --- |
| Août 2019 | Création de la PON | — |
| Sept 2019 | Approbation du PON révisé au InSNC |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |