Non classifié



Emploi et Développement social Canada

Procédure opérationnelle normalisée pour le

Centre national des opérations d’urgence (CNOU)

Révision: 4 octobre 2018

**Table des matières**

[1. Objet et portée 3](#_Toc526507684)

[2. Autorités 3](#_Toc526507685)

[3. Gouvernance de la gestion des incidents à EDSC 4](#_Toc526507686)

[3.1 Équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC) 4](#_Toc526507687)

[3.2 Centre national des opérations d’urgence (CNOU) 4](#_Toc526507688)

[4. Procédures de gestion d’incident 5](#_Toc526507689)

[4.1 Degrés de gravité de l’incident 5](#_Toc526507690)

[4.2 Vue d’ensemble de la gestion des incidents 6](#_Toc526507691)

[4.3 Liste de vérification de la procédure au niveau supérieur 7](#_Toc526507692)

[4.4 Facteurs d’activation des incidents 7](#_Toc526507693)

[5. Structure du CNOU 8](#_Toc526507694)

[6. Enchaînement des opérations d’intervention et de reprise 10](#_Toc526507695)

[7. Planification des incidents 10](#_Toc526507696)

[Annexe A - Listes de vérification fonctionnelles 14](#_Toc526507697)

[Directeur/gestionnaire du CNOU 14](#_Toc526507698)

[Chef de la sûreté (DGSRH) 14](#_Toc526507699)

[Chef de l’information publique (DGAPRI) 15](#_Toc526507700)

[Chef de la technologie de l’information (DGIIT) 15](#_Toc526507701)

[Chef des opérations 16](#_Toc526507702)

[Chef de la planification 16](#_Toc526507703)

[Chef de la logistique : 17](#_Toc526507704)

[Chef des finances (DGDPF) 18](#_Toc526507705)

[Annexe B – Registre des incidents 19](#_Toc526507706)

[Annexe C – Plan d’action en cas d’incident (PAI) 20](#_Toc526507707)

[Annexe D – Rapport de situation 23](#_Toc526507708)

[Annexe E – Feuille d’inscription du CNOU 25](#_Toc526507709)

[Annexe F – Historique du document 26](#_Toc526507710)

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

# 1. Objet et portée

La présente procédure opérationnelle normalisée (PON) fournit une procédure et un ensemble d’outils de gestion horizontale de l’intervention et de la reprise clairs et efficaces pour le Centre national des opérations d’urgence (CNOU) d’EDSC.

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, par l’intermédiaire du Centre national des opérations d’urgence (CNOU);
* 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) 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 de la procédure opérationnelle normalisée 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 ministérielle (GCMC), le coordonnateur ministériel des crises (CCMC) et l’équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC) sont les autorités de commandement responsables de la gestion de l’incident au niveau national.

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

L’équipe de la Division de la 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).

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.

# 4. Procédures de gestion d’incident

## 4.1 Degrés de gravité de l’incident

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Degré de gravité de l’incident | Définition et description de l’incident | État d’activation du CROU | 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 | 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 | 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)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 |

## 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, 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, 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

# 5. Structure du CNOU

La structure du CNOU 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 CNOU sont facilement activées ou mises hors service selon les besoins.

|  |  |
| --- | --- |
| Function | Responsabilité principale |
| Directeur/Gestionnaire du CNOU | Le directeur/gestionnaire du CNOU est la personne chargée de gérer l’intervention en cas de situation d’urgence. Le directeur/gestionnaire du CNOU a le dernier mot sur toutes les décisions du CNOU. Le directeur/gestionnaire du CNOU décide de l’heure et du déroulement des réunions de l’EMGC, des exigences en matière de production de rapports et du moment où les activités d’urgence de l’EMGC doivent cesser. |
| Sûreté | Le chef 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 chef 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. |
| Technologies de l’information | Le chef 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 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. |
| Technologies de l’information | Le chef 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 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
* Le rapprochement après 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
* Les documents
 |
| 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

L’équipe de la Division de la GUCA du Ministère soutient l’EMGC en lui offrant des services de coordination et de présentation de rapports par l’intermédiaire du CNOU.

Consulter les partenaires et les intervenants

Le personnel doit-il être avisé?

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

Aviser le personnel (au besoin)

Mettre en œuvre le PCA?

Appliquer ou mettre à jour les stratégies de reprise

Reprise au NSM?

Reprise et rétablissement jusqu’au service complet

**Non**

**OUI**

**OUI**

**Non**

# 7. Planification des incidents

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

**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 | Lead by | Description |
| Évaluer la situation | Directeur/gestionnaire du CNOU | Recueillir des renseignements sur l’état actuel de l’incident. Les équipes d’intervention et de rétablissement fournissent de l’information. |
| Tenir une réunion de planification |  | Déterminer/examiner les objectifs d’intervention. Les objectifs d’intervention doivent être clairs, mesurables, réalisables et souples. Le gestionnaire du CNOU convoque ensuite le **Réunion de planification**.  |
| Préparer le plan d’action en cas d’incident  | Planification, directeur/gestionnaire du CNOU | 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 gestionnaire du CNOU examinera et approuvera le PAI. **Annexe : Plan d’action en cas d’incident :** |
| *Informer l’EMGC* | Planification, directeur/gestionnaire du CNOU, CMC | La Planification, se fondant sur le PAI approuvé, créera un rapport de situation qui servira à informer l’EMGC. Le gestionnaire du CNOU et le CMC doivent examiner et approuver le rapport de situation. Il est important de synchroniser les séances d’information de l’EMGC avec le cycle de planification pour atteindre les objectifs suivants :* Informer l’EMGC des derniers développements
* Faire approuver le PAI
* Cibler les enjeux pour lesquels l’EMGC devra établir une orientation et prendre des décisions
* Établir un lien entre l’orientation stratégique fournie par l’EMGC et les réunions du CNOU
* **\*** Envoi le Rapport de situation à la GCP

**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’incidentFournir une orientation immédiate qui ne peut attendre la fin du processus de planificationDéterminer les tactiques |
| **Participants** | CNOU |
| **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/gestionnaire du CNOU |
| Parler des objectifs d’intervention pour la prochaine période opérationnelle | Directeur/gestionnaire du CNOU |
| Décrire/mettre à jour la situation actuelle | Directeur/gestionnaire/Opérations du CNOU |
| 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/gestionnaire du CNOU |
| **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/gestionnaire du CNOU

Le directeur/gestionnaire du CNOU est la personne chargée de gérer l’intervention en cas de situation d’urgence. Le directeur/gestionnaire du CNOU a le dernier mot sur toutes les décisions du CNOU. Le directeur/gestionnaire du CNOU décide de l’heure et du déroulement des réunions du CNOU, des exigences en matière de production de rapports et du moment où les activités d’urgence du CNOU doivent cesser.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activité | % d’achèvement | Date/heure |
|[ ]  Convoquer toutes les personnes pertinentes au CNOU. |  |  |
|[ ]  Déterminer avec le CNOU si d’autres intervenants devraient y participer. |  |  |
|[ ]  Évaluer la situation et établir un Plan d’action en cas d’incident avec le CNOU – 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 CNOU se réuniront de nouveau pour faire rapport sur leurs activités. |  |  |
|[ ]  Si nécessaire, réévaluer la situation avec le CNOU 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’EMGC 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 l’ASM et le CMC tout au long du processus. |  |  |
|[ ]  Prendre la décision de mettre fin aux réunions et aux activités du CNOU. |  |  |
|[ ]  Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Chef de la sûreté (DGSRH)

Le chef 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/ gestionnaire du CNOU. |  |  |
|[ ]  Confirmer les activités et le calendrier auprès du CNOU. |  |  |
|[ ]  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 : |  |  |

## Chef de l’information publique (DGAPRI)

Le chef 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/gestionnaire du CNOU relativement aux communications internes. |  |  |
|[ ]  Offrir une aide à la surveillance des médias et des médias sociaux. |  |  |
|[ ]  Soutenir toutes les communications externes avec le cabinet du ministre, le Bureau du conseil privé, Sécurité publique Canada et le CMC. |  |  |
|[ ]  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/gestionnaire du CNOU. |  |  |
|[ ]  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 : |  |  |

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

Le chef 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 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 CNOU. |  |  |
|[ ]  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 : |  |  |

## Chef des opérations

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Activité | % d’achèvement | Date/heure |
|[ ]  Nommé par le directeur/gestionnaire du CNOU. |  |  |
|[ ]  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 CMC. |  |  |
|[ ]  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 de l’EMGC. |  |  |
|[ ]  Au besoin, créer des groupes pour la réalisation d’activités particulières du plan d’action. |  |  |
|[ ]  Autres activités propres à un incident : |  |  |

## Chef de la planification

Le chef 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 CNOU. |  |  |
|[ ]  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 CNOU. |  |  |
|[ ]  Rester en contact avec le directeur/gestionnaire du CNOU. |  |  |
|[ ]  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 CNOU. |  |  |
|[ ]  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 : |  |  |

## Chef de la logistique :

Le chef 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 CNOU. |  |  |
|[ ]  Travailler au plan d’action du point de vue de la logistique. |  |  |
|[ ]  Travailler en collaboration étroite avec le directeur/gestionnaire du CNOU et le chef des finances. |  |  |
|[ ]  Mettre en œuvre la partie logistique du plan d’action. |  |  |
|[ ]  Confirmer les activités et le calendrier auprès du directeur/gestionnaire du CNOU. |  |  |
|[ ]  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 : |  |  |

## Chef des finances (DGDPF)

Le chef 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, le chef des finances deviendra le chef 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 CNOU 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 CNOU. |  |  |
|[ ]  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 – Registre des incidents

# Annexe C – 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/gestionnaire du CNOU** |  |  |
| **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 D – Rapport de situation

|  |  |
| --- | --- |
| **Conséquences :** | **Confirmer le degré de gravité de la situation :** |
|[ ]  1. Danger immédiat pour la vie
 |[ ]  Extrême – Incident touchant le CANADA – catastrophe majeure, risques graves pour le gouvernement du Canada |
|[ ]  1. Santé et sécurité du personnel
 |[ ]  Élevé – Incident touchant le MINISTÈRE – incident grave, risque grave pour EDSC |
|[ ]  1. Santé et sécurité des clients publics
 |[ ]  Modéré - Incident touchant la RCN/RÉGION – incidence sur la prestation ou les employés |
|[ ]  1. Public de la prestation de services
 |[ ]  Faible - Incident touchant les BUREAUX LOCAUX – interruption mineure de la prestation de services ou incident dans l’immeuble |
|[ ]  1. Partenaires fédéraux de la prestation de services
 |  |
|[ ]  1. Autres :
 |  |
| **Défis :** |
|  |
| **Mesures prises à ce jour :** |
|  |
| **Prochaines étapes :** |
|  |
| **Besoins :** |
|  |
| **Temps estimé de résolution :** |
|  |
| **Planification de l’intervention à long terme et approbation du plan d’action en cas d’incident :** | **Réponse** |
| * Renseignements entrants et sortants
* Admission
* Traitement
* Paiements
* Surveillance
* Soutien habilitant
 | * Évaluation des besoins opérationnels
* Rôles et responsabilités des équipes
 |
| **Date et heure du prochain rapport de situation :** |
|  |

# Annexe E – Feuille d’inscription du CNOU

# Annexe F – Historique du document

| **Date :** | **Précisions sur le changement ou la mise à jour :** | **Approuvé par :** |
| --- | --- | --- |
| Mai 2016 | Création de la PON | — |
| Juin 2016 | Présentation aux fins d’approbation |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |