



Emploi et
Développement social Canada

Employment and
Social Development Canada

Canada

Maintenant et demain, l'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Non classifié

Plan stratégique de gestion des urgences d'Emploi et Développement social Canada

Division de la gestion des urgences et de la continuité des activités
Direction de l'intégrité interne et de la sécurité
Direction générale des services d'intégrité

Révisé : 17 septembre 2015



TABLE DES MATIÈRES

1.	INTRODUCTION.....	4
1.1	Généralités.....	4
1.2	Objectif.....	4
1.3	Autorisations et exigences législatives.....	4
1.4	Portée.....	6
1.5	Contexte.....	6
1.6	Objectifs du PSGU du Ministère.....	7
1.7	Gestion des urgences à EDSC.....	7
1.8	Structure de commandement en cas d'incident.....	9
2.	ENVIRONNEMENT DE RISQUE.....	10
2.1	Interruption de la prestation des services.....	11
2.2	Recours accru à la technologie de l'information (TI).....	11
2.3	Catastrophes naturelles.....	12
2.4	Causes humaines – accidentelles ou intentionnelles.....	13
2.5	Effets sur la réputation d'EDSC.....	13
2.6	Amélioration de la gestion des urgences.....	13
3.	GOVERNANCE MINISTÉRIELLE DE LA GESTION DES URGENCES.....	15
3.1	Structure de gouvernance ministérielle.....	15
3.1.1	Conseil de gestion du portefeuille.....	15
3.1.2	Comité de gestion ministériel.....	15
3.2	Gouvernance de la gestion des urgences.....	16
3.2.1	Équipe ministérielle de gestion de crise.....	18
3.2.2	Équipe de gestion de crise des directions générales et des régions.....	15
3.2.3	Groupe consultatif de directeurs généraux sur la GUCA.....	15
3.2.4	Réseau de la gestion des urgences et de la continuité des activités.....	15
3.3	Ministre de l'EDS et ministre du multiculturalisme.....	15
3.4	Sous-ministre de l'EDS.....	15
3.5	Sous-ministre du Travail.....	15
3.6	Sous-ministre délégué principal de l'EDS et chef de l'exploitation de Service Canada.....	15
3.7	Sous-ministre adjoint de l'EDS.....	15
3.8	Sous-ministre adjoint de la direction générale des services d'intégrité/Coordonnateur ministériel des crises/Coordonnateur de la protection contre les incendies/Coordonnateur ministériel des interventions d'urgence.....	15
3.9	Sous-ministres adjoints.....	15
3.10	Directeur général de l'intégrité interne et de la sécurité et agent de sécurité du ministère.....	15
3.11	Directeurs exécutifs régionaux des services d'intégrité.....	15
3.12	Directeur ou directrice de la gestion des urgences et de la continuité des activités.....	15
3.13	Gestionnaires supérieurs, Intégrité interne et sécurité.....	15
3.14	Employés.....	15
3.15	Intervenants du gouvernement du Canada.....	39
4.	PLANIFICATION ET OPÉRATIONS DE GESTION DES URGENCES À EDSC.....	42
4.1	Prévention et atténuation.....	42
4.2	Préparation.....	44
4.3	Intervention.....	46
4.3.1	Aperçu.....	15



4.3.2	Aide aux provinces et aux territoires	15
4.3.3	Plan fédéral d'intervention d'urgence et les fonctions de soutien en cas d'urgence	15
4.3.4	Système ministériel de gestion des interventions d'urgence	15
4.3.5	Centre national des opérations d'urgence	15
4.3.6	Centres régionaux des opérations d'urgence	15
4.3.7	Capacité de pointe	15
4.3.8	Communications	15
4.3.9	Niveaux d'intervention	15
4.4	Rétablissement.....	15
5.	SOUTIEN LOGISTIQUE ET BESOINS EN RESSOURCES DE LA GESTION DES URGENCES	55
5.1	Généralités	55
5.2	Soutien logistique	55
5.3	Centre national des opérations d'urgence (CNOU)	56
5.4	Besoins en ressources	56
5.4.1	Capacité de pointe des ressources humaines	15
5.4.2	Ressources financières pour la formation et les exercices.....	15
5.5	Exigences administratives et de gestion financière	58
5.5.1	Gestion financière en situation d'urgence	15
5.5.2	Niveau d'autorisation.....	15
6.	MISE À L'ESSAI, EXAMEN ET TENUE À JOUR	58
6.1	Généralités	58
6.2	Mise à l'essai et exercice	59
6.3	Examen et tenue à jour	59
	ANNEXE A – Rôles et responsabilités de gestion des urgences	60
	ANNEXE B – Responsabilité de l'élaboration et de la tenue à jour des plans de gestion des urgences d'EDSC.....	65
	ANNEXE C – Liens externes en matière de gestion des urgences	66
	ANNEXE D – Plan fédéral d'intervention d'urgence et fonctions de soutien en cas d'urgence	67
	ANNEXE E – Document de planification de la gestion des urgences	69
	ANNEXE F – Services offerts au nom d'autres ministères fédéraux.....	70
	ANNEXE G – Liste des personnes avec qui communiquer en cas d'urgence	71
	ANNEXE H – Glossaire.....	72

1. INTRODUCTION

1.1 GÉNÉRALITÉS

Le Plan stratégique de gestion des urgences (PSGU) est le plan d'urgence général d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) encadrant l'élaboration et la mise en œuvre d'une approche tous risques intégrée pour la gestion des urgences dans l'ensemble du Ministère.

Le PSGU décrit le programme de gestion des urgences, la structure de gouvernance et les responsabilités du Ministère nécessaires pour répondre aux exigences de la législation, des politiques et des normes fédérales. Il définit également la contribution d'EDSC à une intervention d'urgence coordonnée au niveau fédéral.

Le PSGU définit l'environnement au Ministère en matière de risques et favorise la création de partenariats pour la gestion des urgences; il porte sur la gestion de la continuité des activités, la planification de la protection contre les incendies, les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles et les opérations d'intervention d'urgence et de rétablissement. Les risques généraux et particuliers définis dans le PSGU et les plans mentionnés comprennent les pandémies, les catastrophes d'origine naturelle ou humaine, les cyberattaques, les interruptions de services ou des services publics, les grèves et les situations d'urgence dans les immeubles.

Le PSGU forme la base d'une solide culture de préparation aux urgences et soutient la mission d'EDSC, qui vise à bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, en aidant les Canadiens à faire de bons choix en vue d'une vie productive et gratifiante et en améliorant la qualité de vie des Canadiens.

1.2 OBJECTIF

Le PSGU sert de fondement à un programme de gestion des urgences mature qui permet au Ministère de réduire les risques, d'intervenir et de rétablir les activités en cas de catastrophe, puis de maintenir la prestation des activités et des services essentiels aux Canadiens. Il définit aussi notre rôle dans le mandat du Ministère pour ce qui est de contribuer à une intervention d'urgence coordonnée par le gouvernement du Canada.

EDSC assoit solidement la planification de la gestion des urgences sur le PSGU et les trois directives opérationnelles suivantes : Gestion de la continuité des activités (GCA), Prévention des incendies (PI) et Équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles (EUEI).

1.3 AUTORISATIONS ET EXIGENCES LÉGISLATIVES

La *Loi sur la gestion des urgences* confère à chaque ministre la responsabilité de déterminer les risques propres ou liés à son secteur de responsabilité. En vertu du paragraphe 6.1 de la *Loi sur la gestion des urgences*, il incombe aux ministres d'élaborer

des plans de gestion des urgences pour ces risques et de tenir à jour, de mettre à l'essai, de pratiquer et de mettre en œuvre ces plans.

La Politique fédérale en matière de gestion des urgences (PFMGU) décrit la mise en place de l'approche tous risques du gouvernement du Canada pour gérer les urgences. Cette approche intègre les quatre fonctions de la gestion des urgences : prévention/atténuation, préparation, intervention et rétablissement.

La PFMGU offre aux administrateurs généraux de l'orientation pour élaborer et mettre en œuvre des plans de gestion des urgences, offrir de la formation sur ces plans et les mettre à l'essai. Vous trouverez plus de renseignements sur les processus et les activités des régions et des directions générales d'EDSC mis en place en conformité à la *Loi sur la gestion des urgences* et à la PFMGU à la section 4 : Planification et opérations de gestion des urgences à EDSC.

Le PSGU complète le Plan fédéral d'intervention d'urgence (PFIU), plan d'intervention tous risques du gouvernement du Canada exigé en vertu de la *Loi sur la gestion des urgences*. Le PFIU comprend treize fonctions de soutien en cas d'urgence (FSU) que Sécurité publique peut activer dans le cadre d'une intervention coordonnée au niveau fédéral.

En vertu du PFIU, EDSC est responsable des fonctions suivantes :

FSU n° 7 — Services sociaux et à la personne : le Ministère assure la prestation continue des indemnités financières, des prestations sociales et de l'accès aux principaux programmes et services avec un minimum de perturbations;

FSU n° 11 – Gestion des opérations de logistique : le Ministère offre des services de soutien logistique au Centre des opérations du gouvernement (COG) de Sécurité publique par l'entremise du Centre national des opérations d'urgence (CNOU) de EDSC et avec au besoin l'aide supplémentaire des centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) du Ministère;

FSU n° 12 – Communications publiques : à la demande de Sécurité publique Canada, EDSC utilise son réseau multivoie (site Internet Canada.ca, centre d'appel 1 800 O-Canada et services en personne) pour informer les Canadiens sur la nature et la situation des urgences, leur présenter des mesures ou des recommandations pour assurer leur sécurité et toute autre information pertinente. (Pour obtenir de plus amples renseignements sur les FSU, consultez l'annexe D.)

La Politique sur la sécurité du gouvernement comporte d'autres exigences et objectifs pour encadrer les activités de gestion des opérations de sécurité de tous les ministères fédéraux dans leurs secteurs respectifs et l'initiative pangouvernementale de gestion de la sécurité.

Les lois suivantes appuient EDSC dans son soutien aux Canadiens pendant et après une situation d'urgence :

- *Loi sur l'assurance-emploi*
- *Régime de pensions du Canada*
- *Loi sur les prestations d'adaptation pour les travailleurs*
- Décret sur les passeports canadiens
- Code canadien du travail — Partie I : Relations du travail, et partie II : Santé et sécurité au travail
- *Loi nationale sur l'habitation*

L'établissement et la mise en œuvre du PSGU et des directives opérationnelles sont conformes à la législation, aux lois, aux politiques et aux normes fédérales suivantes :

- [*Loi sur la gestion des urgences \(2007\)*](#)
- [*Code canadien du travail \(1985\)*](#)
- [*Code national de prévention des incendies \(1991\)*](#)
- [*Code national du bâtiment — Canada \(2010\)*](#)
- [*Loi sur les immeubles fédéraux et les biens réels fédéraux \(1991\)*](#)
- [*Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail \(2012\)*](#)
- [*Politique fédérale en matière de gestion des urgences \(2009\)*](#)
- [*Politique sur la sécurité du gouvernement \(2012\)*](#)
- [*Politique du Conseil du Trésor sur la gestion des biens immobiliers \(2006\)*](#)
- [*Norme de sécurité opérationnelle – Programme de planification de la continuité des activités \(PCA\) du Conseil du Trésor \(2004\)*](#)
- [*Norme sur la protection contre les incendies du Conseil du Trésor \(2010\)*](#)
- [*Norme pour la plan d'évacuation d'urgence et l'organisation des secours en cas d'incendie — Chapitre 3.1 du Conseil du Trésor \(1994\)*](#)

1.4 PORTÉE

Le PSGU définit les approches stratégiques ministérielles pour intervenir en cas d'urgence et donne un aperçu des mesures et des dispositions prises par le Ministère avant, pendant et après un événement, conformément aux pratiques de gestion des urgences.

Les exigences du PSGU s'appliquent à tous les employés et à tous les niveaux de gestion au sein de l'ensemble du portefeuille d'EDSC (Emploi et Développement social, Service Canada et Programme du travail) et dans l'ensemble des régions et à l'administration centrale.

Le PSGU ne traite pas des activités particulières aux événements. Ces activités sont décrites en détail dans les différents plans, directives opérationnelles et instructions permanentes d'opération.

1.5 CONTEXTE

La gestion intégrée et globale des urgences est une responsabilité partagée entre tous les ordres de gouvernement, le secteur privé, les organisations non gouvernementales et les citoyens à titre individuel. Le gouvernement du Canada a comme importante fonction de promouvoir la sûreté et la sécurité du Canada et des Canadiens.

Le PSGU d'EDSC est un plan général qui favorise une approche intégrée et stratégique pour tous les aspects des programmes de gestion des urgences du Ministère. Il est conforme aux législations, aux politiques, aux normes et aux plans fédéraux.

1.6 OBJECTIFS DU PSGU DU MINISTÈRE

Le PSGU décrit la gouvernance des programmes de gestion des urgences et définit les responsabilités en vertu de la législation, des politiques et des normes.

Le PSGU poursuit également les objectifs suivants :

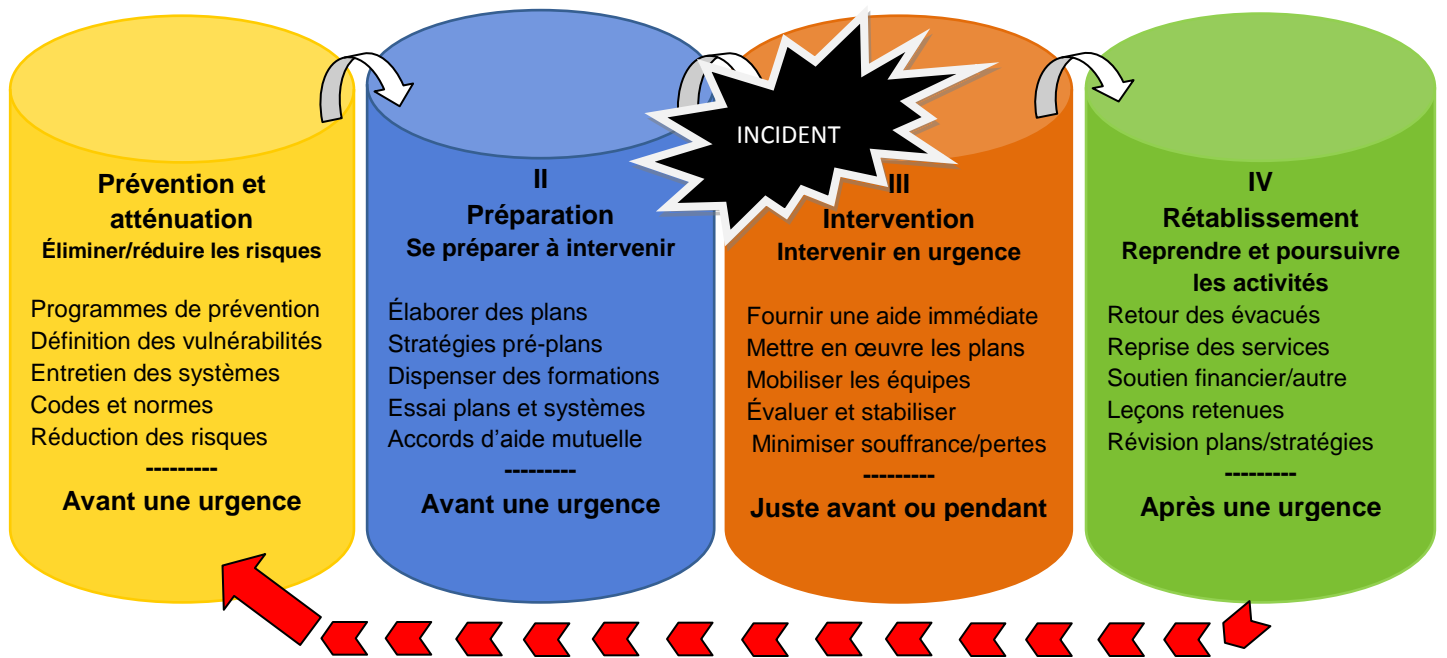
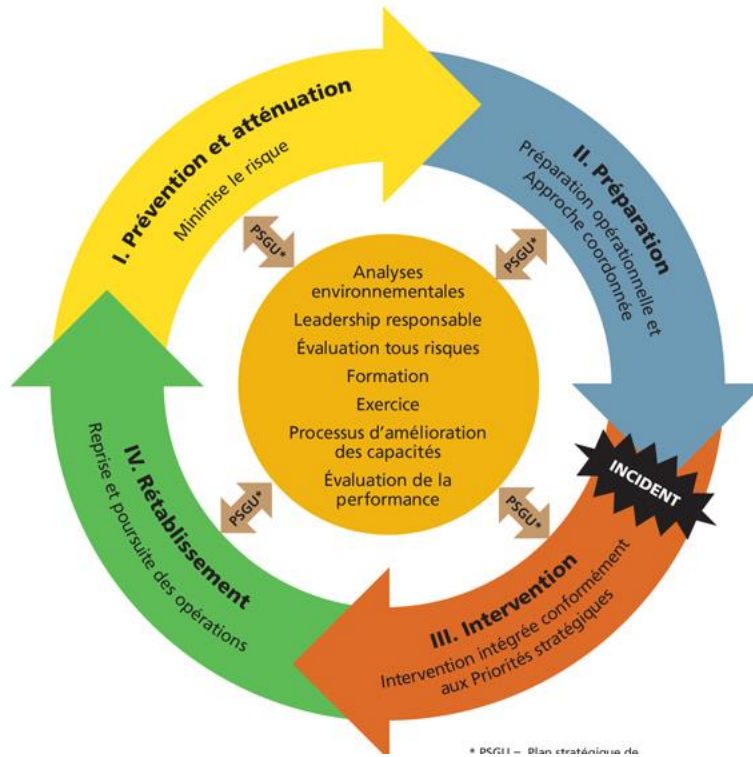
- aider le Ministère à offrir les services aux Canadiens stipulés dans son mandat;
- soutenir une approche ministérielle intégrée et coordonnée en matière de gestion tous risques des urgences et d'élaboration de plans complets fondés sur la détermination des risques;
- établir un Système ministériel de gestion des interventions d'urgence pour assurer la continuité des activités essentielles, améliorer la capacité d'intervention et offrir l'aide du Ministère lors d'une intervention coordonnée au niveau fédéral;
- continuer d'améliorer les stratégies de gestion des urgences en s'inspirant des événements vécus, des leçons apprises, des exercices, des pratiques exemplaires et des résultats des vérifications internes et externes;
- harmoniser les pratiques avec les directives et l'orientation de Sécurité publique en matière de gestion des urgences.

1.7 GESTION DES URGENCES À EDSC

Les quatre composantes décrites ci-dessous forment le cœur de la planification de la gestion des urgences du gouvernement du Canada. Elles sont l'essence de la gestion des urgences au sein du Ministère. Des pratiques efficaces et des plans complets de gestion des urgences permettent des activités de préparation, d'intervention et de rétablissement d'EDSC en réponse à une variété de situations d'urgence.

Le PSGU décrit en détail les quatre composantes interdépendantes de la gestion des urgences définies dans la Politique fédérale en matière de gestion des urgences : prévention et atténuation, préparation, intervention et rétablissement. Les quatre composantes sont associées aux risques encourus par le Ministère et les Canadiens et sont illustrées à la figure 1.

Figure 1

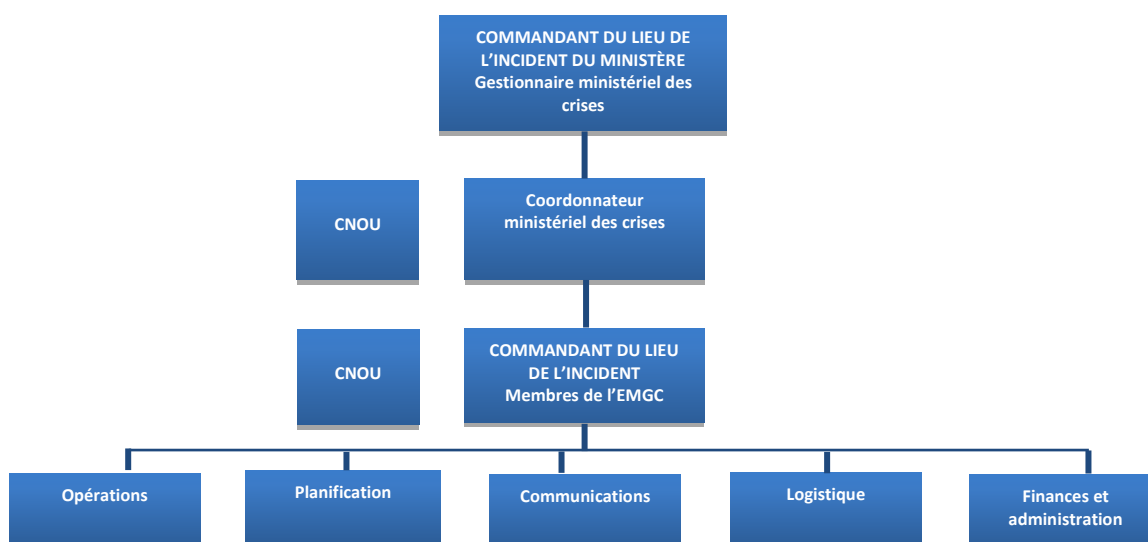


1.8 STRUCTURE DE COMMANDEMENT EN CAS D'INCIDENT

Le Système de commandement en cas d'incident (SCI) est un mécanisme d'intervention établi dans le monde entier et largement utilisé au Canada. Ce système de gestion normalisé est conçu pour gérer efficacement et rapidement les incidents en faisant intervenir du personnel qualifié, des installations, de l'équipement, des plans et des procédures ainsi que des méthodes de communication uniformes et fiables dans une structure organisationnelle commune.

Le gestionnaire ministériel des crises, le coordonnateur ministériel des crises et l'Équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC) sont les autorités de commande responsables de la gestion du SCI à l'échelle nationale au sein d'EDSC. Les équipes de gestion de crise des directions générales et des régions sont responsables de coordonner les processus du SCI pour les événements ou les incidents qui touchent leurs environnements physiques ou leurs domaines de responsabilité fonctionnels respectifs.

Figure 2

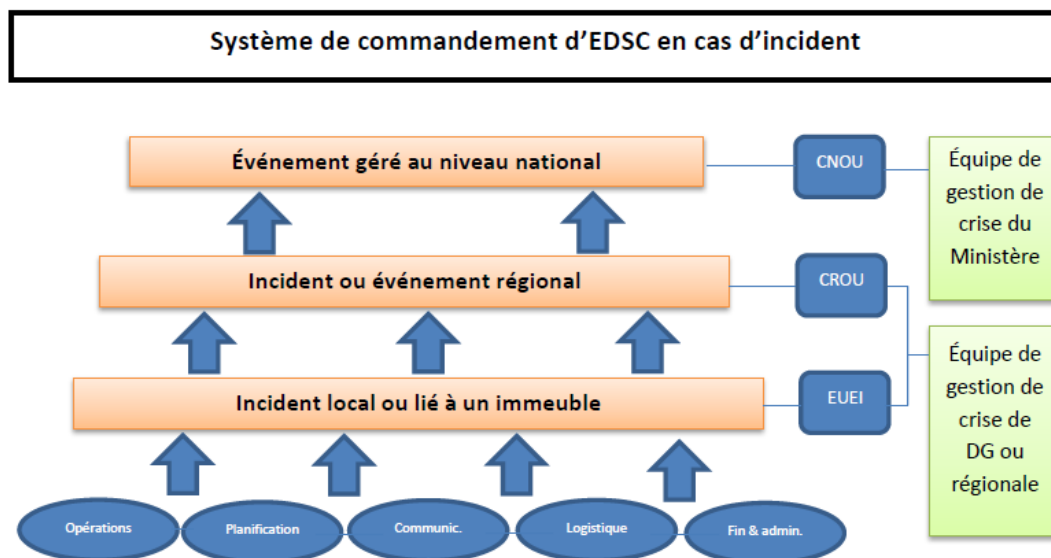


Les principales fonctions du Centre national des opérations d'urgence et des centres régionaux des opérations d'urgence d'EDSC reposent sur le SCI. Le SCI est structuré autour de cinq grandes activités ou fonctions de gestion. Ce sont les opérations, la planification, les communications, la logistique et les finances et l'administration. Ces fonctions du SCI soutiennent l'Équipe de gestion de crise du Ministère comme nous l'expliquons aux pages 16 et 17. La portée des interventions et l'évolution de l'événement déterminent le niveau des fonctions principales à mobiliser.

La plupart des situations d'urgences sont de nature locale et exigent la présence d'une solide équipe d'intervention d'urgence dans les immeubles ou une solide équipe de gestion des crises régionale. Selon la nature et la gravité de la situation d'urgence, la responsabilité et la gestion de l'incident peuvent être transmises à des échelons

supérieurs comme l'illustre la figure 3 ci-dessous. Les équipes de gestion de crise à l'échelle régionale ou nationale prennent les décisions pendant les crises.

Figure 3



CNOU : Le Centre national des opérations d'urgence situé à l'administration centrale est l'installation centrale de commande et de contrôle du Ministère. Le Centre applique les principes de la gestion stratégique de la préparation et de l'intervention en cas d'urgence (voir section 4.3.5).

CROU : Quatre (4) centres régionaux des opérations d'urgence, un dans chaque région (Atlantique, Québec, Ontario, et Ouest canadien et territoires) responsables des interventions et de la gestion des incidents, des urgences et des crises (voir section 4.3.6).

EUEI : Les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles (EUEI) sont responsables des activités de préparation et d'intervention en cas d'urgence dans les bâtiments, y compris des activités de mise à l'essai, de formation et d'information.

2. ENVIRONNEMENT DE RISQUE

En vertu de la *Loi sur la gestion des urgences*, EDSC a défini les risques propres ou liés à son domaine de responsabilité. Ces risques sont définis dans plusieurs rapports et évaluations des risques, dont le Rapport Gartner de 2013 effectué à la Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie (DGIIT), la Stratégie ministérielle intégrée d'atténuation des risques pour la sécurité, le Cadre sur la fraude et le Cadre de sécurité ministérielle.

La méthodologie utilisée repose sur la section 7.2.2 — Évaluation des risques pour la sécurité de la Ligne directrice sur l'élaboration d'un plan de sécurité ministériel du Conseil du Trésor.

La section ci-dessous décrit certains des risques définis par le Ministère et les stratégies pour les atténuer. Le Ministère a prouvé clairement sa capacité à intervenir en cas

d'urgences locales; l'explosion des wagons à Lac-Mégantic, les inondations en Alberta et l'effondrement dans un centre commercial à Elliot Lake offrent de bons exemples de cette capacité. Cependant, le Ministère est plus vulnérable aux catastrophes nationales, qu'elles soient dues à des causes naturelles (séisme) ou à un acte malveillant (cyberattaque, terrorisme).

2.1 INTERRUPTION DE LA PRESTATION DES SERVICES

Changements opérationnels stratégiques – Le Ministère continue de mettre en œuvre un programme de transformation vigoureux qui changera la manière dont le Ministère est organisé, exerce ses activités et offre des services aux Canadiens. Dans un tel environnement, les responsabilités des employés et les rapports hiérarchiques changeront à mesure que de nouvelles technologies seront mises en place et que les processus et les procédures seront transformés. Ce programme cause de l'incertitude à court terme dans la mesure où le personnel doit s'adapter, apprendre et acquérir de l'expérience dans son nouvel environnement. Le défi en matière de préparation aux urgences consiste à suivre le mouvement de l'ensemble des changements organisationnels.

La transformation du Ministère a fait apparaître deux nouvelles situations : premièrement, de nombreux employés ont été répartis dans des lieux de travail centralisés et dans un moins grand nombre de sites. Cette tendance accroît l'impact en cas de crise dans un de ces sites et réduit les possibilités de relocalisation de la gestion de la charge de travail et des services. Deuxièmement, la croissance permanente de la série de services offerts dans l'ensemble du Ministère (services offerts accrus) complexifie la gestion des crises et l'exécution des activités de gestion, de préparation et d'intervention en cas d'urgence.

Le Ministère court le risque de manquer d'employés possédant les compétences requises et de ne pas disposer de la capacité à planifier et à intervenir en cas d'urgence.

Grâce aux activités de planification intégrée, de mise à l'essai et d'examen des leçons apprises prescrites dans les directives opérationnelles pour la PI, la GCA et les EUEI, ces risques peuvent être atténués. Le fait d'axer ses efforts sur les mises à l'essai est la meilleure stratégie d'atténuation que le Ministère peut mettre en place.

2.2 RECOURS ACCRU À LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION (TI)

EDSC est une organisation à forte composante technologique qui offre une expérience de service uniforme et efficace aux Canadiens. Le recours accru du Ministère à la technologie pour offrir ses services peut entraîner plusieurs risques pour la gestion des urgences :

- Les cyberattaques sont de plus en plus fréquentes, complexes et problématiques à l'échelle mondiale. Des pratiques de gestion des urgences et de préparation doivent être mises en place pour répondre à ces menaces et les gérer.
- Le recours accru à des tiers intervenants (Services partagés Canada, vendeurs, fournisseurs de services) risque de renforcer la vulnérabilité du Ministère, et les pratiques de gestion des urgences doivent être adaptées afin d'atténuer d'éventuels risques.

- L'infrastructure de la TI et les applications de gestion vieillissantes présentent un risque pour la rapidité et la sécurité des services et rend le Ministère vulnérable et inapte à répondre à ses obligations de services.
- L'environnement de la TI se complexifie et change rapidement pour répondre aux besoins et aux attentes des Canadiens; cette situation augmente les risques.

La gravité des incidents liés à la TI peut être minimisée grâce à des mesures d'atténuation, ce qui comprend :

- des activités continues et importantes d'information et de formation sur la sécurité considérée comme hautement prioritaire;
- l'évolution et l'amélioration de la technologie au rythme des besoins opérationnels du Ministère tout en assurant l'application de normes élevées en matière de sécurité, de gestion de l'information et de protection des renseignements personnels;
- la formation de personnel technique afin de s'assurer que la technologie est gérée de manière efficace et appropriée;
- le financement général des plans de renouvellement et de modernisation du matériel et des logiciels;
- l'élaboration et la mise en œuvre de processus et de mesures de contrôle visant à atténuer les risques liés aux changements;
- la mise en place de plans d'urgence concis et efficaces à utiliser en cas de défaillance.

Les mesures d'atténuation décrites ci-dessus peuvent aider EDSC à améliorer les services aux Canadiens et la réalisation de son mandat tout en assurant la protection des données et des renseignements personnels qui lui sont confiés.

2.3 CATASTROPHES NATURELLES

En raison de la diversité géographique, de l'immensité et la de complexité du système météorologique du Canada, les catastrophes naturelles sont malheureusement plus fréquentes au fil des ans. Ces catastrophes peuvent être des inondations, des feux de forêt, des ouragans, des tornades et des séismes. Le Ministère a participé activement avec Sécurité publique et d'autres ministères à l'élaboration de plans à l'échelle nationale et régionale pour intervenir dans ces situations; cependant, notre capacité de préparation et d'intervention en cas de catastrophe nationale de grande envergure demeure préoccupante. EDSC a démontré sa capacité de répondre aux urgences locales et de collaborer avec d'autres ministères et ordres de gouvernement, mais les risques demeurent présents en cas d'urgence à plus grande échelle nécessitant une intervention coordonnée au niveau fédéral.

Si la géographie canadienne présente des défis pour le Ministère, l'infrastructure en place permet à EDSC de transférer la charge de travail dans d'autres lieux de travail comme stratégie d'intervention en cas d'urgence ou de crise ayant des répercussions sur une région particulière. De plus, la zone de couverture d'EDSC permet aux centres Services Canada de soutenir au besoin les efforts de rétablissement locaux et provinciaux.

Pour atténuer les risques liés aux catastrophes naturelles, EDSC possède des plans de continuité des activités bien établis pour tous les bureaux dans l'ensemble des directions générales et des régions du Ministère. Ces plans sont tenus à jour et font l'objet de pratiques et de mises à l'essai. Ils permettent à EDSC de préparer et de soutenir la prestation des programmes et des services dans l'ensemble du pays. Cependant, un engagement plus important et plus constant en matière de planification et de préparation pourrait être requis à l'échelle locale et régionale de la part de tous les ordres de gouvernement pour atténuer ces risques.

2.4 CAUSES HUMAINES – ACCIDENTELLES OU INTENTIONNELLES

Il y aura toujours des accidents causés par les humains qui touchent et nuisent à la capacité du Ministère à s'adapter et à répondre aux situations d'urgence. Le déraillement du train à Lac-Mégantic au Québec en juillet 2013 offre un bon exemple de la capacité de l'administration municipale à collaborer avec les gouvernements provincial et fédéral et ses citoyens pour évaluer, hiérarchiser et mettre en œuvre les activités et les mesures d'intervention appropriées pour protéger la collectivité, réduire les répercussions et rétablir les services.

Pour atténuer les risques liés aux événements causés accidentellement ou intentionnellement par l'homme, EDSC possède des plans de continuité des activités bien établis pour tous les bureaux dans l'ensemble des directions générales et des régions du Ministère. Ces plans sont tenus à jour et font l'objet de pratiques et de mises à l'essai. Ils permettent à EDSC de préparer et de soutenir la prestation des programmes et des services dans l'ensemble du pays.

EDSC a également démontré sa grande capacité à utiliser les services mobiles externes comme stratégie de secours pour assurer la prestation de services.

2.5 EFFETS SUR LA RÉPUTATION D'EDSC

Les Canadiens attendent et exigent des services rapides, précis et efficaces lorsqu'ils interagissent avec les entreprises. Il en est de même lorsqu'ils font appel aux services du Ministère. Compte tenu du grand nombre de services offerts par le portefeuille d'EDSC, le risque ne pas pouvoir assurer la prestation des services ou le niveau de services adéquat en cas d'urgence augmente, et nuit à la réputation du Ministère et à celle du gouvernement du Canada.

Le Ministère peut réduire les effets négatifs sur sa réputation en s'assurant de mettre en place des plans de communication solides, de bien former le personnel dans une variété de services offerts et d'utiliser efficacement les ressources et les crédits au sein du Ministère.

2.6 AMÉLIORATION DE LA GESTION DES URGENCES

Le Ministère a mis en place des mesures solides pour traiter les risques définis et améliorer de manière efficace la gestion des situations d'urgence. Ces mesures comprennent, sans s'y limiter, les plans de continuité des activités des directions

générales et des régions, les plans d'urgence et d'évacuation dans les immeubles et les plans d'urgence pour des événements précis. Les activités de préparation en cours, y compris la mise en œuvre continue des directives opérationnelles pour la PI, la GCA et les EUEI ainsi que le Cadre ministériel de communication en cas de crise (messages clairs à l'intention des employés concernant la gestion des urgences, la sécurité, la protection des renseignements personnels, la gestion de l'information, la sécurité de la TI) devraient renforcer grandement la capacité d'EDSC à intervenir efficacement en cas d'urgences à l'échelle gouvernementale.

Le PSGU décrit les stratégies d'atténuation du Ministère pour traiter ces risques, intervenir dans les situations d'urgence et assurer la prestation des services essentiels rapidement et de manière coordonnée. De plus, le Ministère examine actuellement ses principaux rôles et responsabilités et ses rôles et responsabilités de soutien dans le cadre des FSU qui lui sont assignées en vertu du PFIU. Une plus grande clarté avec les partenaires externes pourrait améliorer la préparation du Ministère à offrir le soutien approprié au gouvernement fédéral dans les situations d'urgence. Une définition plus précise de ces rôles de soutien permettra à EDSC de fournir une aide efficace conformément à ses obligations dans le PFIU.

EDSC a beaucoup progressé dans l'harmonisation de son approche de gestion des urgences avec les systèmes et processus opérationnels fédéraux existants de gestion des interventions d'urgence, y compris le Centre des opérations du gouvernement géré par Sécurité publique. Les améliorations apportées à la formation du personnel du CNOU et la détermination et l'entraînement de la capacité d'intensification du CNOU amélioreront la capacité ministérielle à intervenir efficacement et de manière fiable en tout temps pendant une situation d'urgence. De plus amples renseignements sur le CNOU sont présentés dans les sections 5.3 – *Préparation* et 5.4 – *Intervention* ci-après.

Le PSGU clarifie le mandat d'EDSC en vertu du PFIU en offrant de l'information détaillée sur les rôles et les responsabilités des directions générales et des régions, définit les mesures et les dispositions prises par le Ministère à l'appui d'une intervention fédérale coordonnée et pour aider les provinces et les territoires dans le cadre de leurs plans de gestion des urgences (voir l'annexe D).

Des stratégies de prévention, d'atténuation et de préparation efficaces permettent au Ministère d'atténuer une grande partie des risques définis pour les opérations essentielles et d'assurer la prestation continue des services aux Canadiens avec un minimum de perturbations.

GOVERNANCE MINISTÉRIELLE DE LA GESTION DES URGENCES

3.1 STRUCTURE DE GOUVERNANCE MINISTÉRIELLE

La structure ministérielle de gestion des urgences est composée du sous-ministre de l'Emploi et du Développement social, du sous-ministre du Travail, du sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada, du sous-ministre délégué de l'Emploi et du Développement social et du directeur général, Intégrité interne et sécurité, et agent de sécurité du Ministère.

Les priorités stratégiques et les opérations du Ministère s'appuient sur les efforts de comités permanents, de sous-comités, de comités consultatifs et de comités de gestion de secteur d'activité.

3.1.1 CONSEIL DE GESTION DU PORTEFEUILLE

Le Conseil de gestion du portefeuille (CGP), présidé par le sous-ministre de l'Emploi et du développement social, est le principal organe de décision et d'approbation d'EDSC. Le CGP joue également le rôle de médium clé du portefeuille pour communiquer de l'information, consulter et collaborer avec les sous-ministres et les sous-ministres adjoints.

Le CGP est habilité à établir des objectifs et des priorités, à approuver des plans et des ressources à l'échelle du portefeuille et à prendre des décisions sur des questions stratégiques qui touchent l'ensemble du portefeuille.

Le CGP rend des comptes au sous-ministre et au ministre dans les domaines de la conformité à la *Loi sur la gestion des urgences* et de l'exécution stratégique des objectifs et des priorités de la gestion des urgences. Le CGP délègue au Comité de gestion ministériel le pouvoir de prendre les décisions opérationnelles dans ces domaines.

3.1.2 COMITÉ DE GESTION MINISTÉRIEL

Le Comité de gestion ministériel, présidé par le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada, est un comité permanent du CGP. Le Comité de gestion ministériel est responsable de mettre en œuvre le programme de gestion du portefeuille, tel qu'approuvé par le Conseil de gestion du portefeuille. Ce programme comprend la réalisation des objectifs et des résultats de gestion énoncés dans le plan d'activités intégré, le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) et les processus financiers et de planification de l'organisation.

Le Comité de gestion ministériel surveille l'engagement du Ministère à l'égard de la gestion des urgences et la mise en œuvre des politiques, des programmes, des plans et des activités de gestion des urgences du gouvernement fédéral dirigés par la DGSI.

3.2 GOUVERNANCE DE LA GESTION DES URGENCES

Le mandat en matière de gestion des urgences est délégué au sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada qui agit à titre de gestionnaire ministériel des crises et président de l'EMGC.

Le sous-ministre adjoint de la Direction générale des services d'intégrité (DGSI) est responsable de l'ensemble des activités de gestion des urgences, y compris de l'élaboration et de la mise en œuvre du PSGU.

Les comités ministériels, les SMA et les responsables opérationnels sont chargés de mettre en œuvre et de maintenir la conformité au PSGU et aux directives opérationnelles. En l'absence de ces groupes et de ces personnes, ces responsabilités incombent aux employés qui les remplacent. Ces personnes doivent avoir accès à leurs plans de continuité des activités qui précisent leurs fonctions essentielles respectives, le personnel critique et les stratégies de rétablissement et bien connaître ces plans.

La gouvernance de la gestion des urgences à EDSC repose sur trois (3) structures de gestion (voir le schéma de la structure de gouvernance de la gestion des urgences ci-après figure 4) et supervise :

- les activités courantes de gestion des urgences, y compris l'administration, l'élaboration et l'exécution des responsabilités de gestion des urgences, dont les politiques, les programmes, les plans et les fonctions de soutien en cas d'urgence;
- les situations de crise ou d'urgence; les activités d'intervention et de rétablissement en situation de crise ou d'urgence qui influent sur la prestation des services essentiels d'EDSC aux Canadiens;
- la contribution ministérielle à une intervention fédérale coordonnée, assurant des services de soutien à une réponse intégrée du gouvernement du Canada à une situation d'urgence.

En réponse à la demande de Sécurité publique de soutenir une intervention coordonnée au niveau fédéral en cas d'urgence ou de crise en vertu du PFIU, le sous-ministre adjoint, DGSI et coordonnateur ministériel des crises désigné est responsable de diriger la coordination et la mise en œuvre des FSU d'EDSC.

Le directeur général, Intégrité interne et sécurité, et agent de sécurité du Ministère et le directeur de la Division de la gestion des urgences et de la continuité des activités (GUCA) et coordonnateur de la continuité des activités du Ministère désigné soutiennent le SMA, DGSI, et le coordonnateur ministériel des crises désigné pour diriger la coordination et la mise en œuvre des FSU d'EDSC.

Figure 4

Structure de coordination et de gouvernance de la gestion des urgences
 (Processus de gestion des urgences ou des crises utilisé dans les activités de préparation et d'intervention)



* Comprend les SMA, les directeurs exécutifs et les gestionnaires de la DSGI, de la DGSC, de la DGSTP, de la DGAPF et d'autres directions générales au besoin.

3.2.1 ÉQUIPE MINISTÉRIELLE DE GESTION DE CRISE

L'EMGC coordonne l'intervention d'EDSC en situation de crise ou d'urgence et conseille le sous-ministre de l'Emploi et du Développement social pendant l'ensemble de l'intervention. L'EMGC est présidée par le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada qui joue le rôle de gestionnaire ministériel des crises.

L'EMGC comprend les SMA suivants :

- Direction générale des services d'intégrité (coordonnateur ministériel des crises);
- Direction générale des services de traitement et de paiement;
- Direction générale de service aux citoyens;
- Direction générale de la gestion des services;
- Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants;
- Direction générale de l'agent principal des finances;
- Direction générale des services de ressources humaines;
- Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie;
- Autres SMA et intervenants des directions générales et des régions au besoin.

L'EMGC peut avoir à s'acquitter des responsabilités suivantes lors d'une situation de crise ou d'urgence :

- Diriger les activités ministérielles d'intervention d'urgence et de continuité des activités;
- Élaborer des orientations stratégiques à l'appui des activités ministérielles d'intervention et de rétablissement;
- Offrir un appui et des orientations au gestionnaire ministériel des crises;
- Coordonner et recommander les options d'intervention auprès du Sous-ministre et du Ministre au besoin;
- Approuver l'affectation de ressources humaines et financières pour soutenir les efforts d'intervention du Ministère;
- Veiller au bien-être général du personnel;
- Tenir le Sous-ministre au courant des activités ministérielles d'intervention d'urgence et de rétablissement;
- Contribuer à une intervention fédérale coordonnée au besoin.

3.2.2 ÉQUIPE DE GESTION DE CRISE DES DIRECTIONS GÉNÉRALES ET DES RÉGIONS

La plupart des urgences étant de nature locale, ces événements sont gérés à l'échelle des directions générales ou des régions et n'exigent pas toujours le soutien ou une intervention à l'échelle nationale. Lorsqu'une situation d'urgence menace la santé et la sécurité des employés, des actifs du gouvernement ou la continuité des activités, l'Équipe de gestion de crise de la région ou de la direction générale concernée intervient. Présidée par le SMA de la direction générale ou de la région, l'Équipe de gestion de crise peut assumer les responsabilités suivantes :

- Diriger les efforts de gestion de crise pour sa direction générale ou sa région;
- Mettre en œuvre une approche de gestion des urgences uniforme et cohérente au sein de la direction générale ou de la région;
- Jouer le rôle d'organe décisionnel dans les approches et les opérations d'intervention et de continuité ou de rétablissement des activités de la direction générale ou de la région;
- Offrir du soutien et des orientations à l'EMGC;
- Coordonner les activités d'intervention d'urgence pour leur direction générale ou leur région;
- Présenter des rapports de connaissance de la situation au coordonnateur ministériel des crises, à l'agent de sécurité du Ministère, au CNOU et à d'autres au besoin;
- Collaborer avec le personnel responsable des communications à l'administration centrale et dans les régions pour élaborer des produits de communications internes et externes sur mesure;
- Collaborer avec les délégués syndicaux à l'administration centrale et dans les régions au besoin;
- Dépêcher le personnel ministériel formé adéquatement sur les lieux touchés.
- L'Équipe de gestion de crise régionale peut devoir mobiliser l'équipe du CROU et collaborer avec le Centre des opérations du gouvernement dirigé par Sécurité publique et les bureaux régionaux de Sécurité publique au besoin.

3.2.3 GROUPE CONSULTATIF DE DIRECTEURS GÉNÉRAUX SUR LES MESURES D'URGENCE ET DE CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Selon la nature et la portée d'un événement de crise ou d'urgence, le coordonnateur ministériel des crises ou l'agent de sécurité du Ministère mobilise le Groupe consultatif de directeurs généraux sur les mesures d'urgence et de continuité des activités. Ce groupe a pour objectif d'assurer une approche coordonnée en gestion des urgences et de continuité des activités dans l'ensemble des directions générales et des régions. En situation de crise ou d'urgence, le groupe communique des directives opérationnelles aux secteurs d'activité. Le groupe réunit des représentants permanents des directions et des régions et comprend, le cas échéant, des représentants des directions générales.

En situation d'urgence ou de crise, le Groupe consultatif de DG sur les mesures d'urgence et de continuité des activités au niveau peut s'acquitter des responsabilités suivantes :

- Offrir des orientations et des conseils opérationnels sur la prestation des programmes et des services;
- Prendre des décisions et des engagements concernant les ressources opérationnelles nécessaires aux activités d'intervention;
- Offrir du soutien et de l'orientation à l'agent de sécurité du Ministère et à l'Équipe de gestion de crise;
- Faciliter l'accès aux ressources et aux actifs du Ministère au besoin;
- Offrir des conseils sur les questions de communication et approuver les produits de communication nationaux.

3.2.4 RÉSEAU DE LA GESTION DES URGENCES ET DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Le Réseau de la gestion des urgences et de la continuité des activités soutient la capacité du Ministère à gérer et à coordonner efficacement son intervention en réponse à des événements prévus ou imprévus, en utilisant une approche uniforme et cohérente à l'égard des problèmes ministériels en matière de gestion des urgences. Pour ce faire, le Réseau offre un lien essentiel entre la Division de la GUCA et les secteurs d'activité du Ministère au niveau opérationnel.

Le président du Réseau de la GUCA est le directeur ou la directrice de la Division de la GUCA qui est responsable de l'uniformité des approches de gestion des urgences des directions générales et des régions. Le directeur ou la directrice de la Division de la GUCA participe aux conférences téléphoniques de la Direction de l'intégrité interne et de la sécurité afin de collaborer avec les régions et assurer le lien entre les fonctions des directions générales et des régions.

Le Réseau de la GUCA peut assumer les responsabilités suivantes :

- Mettre en œuvre des activités de gestion de la continuité des activités, de préparation aux urgences et de prévention au sein des directions générales ou des régions;
- Offrir une expertise spécialisée aux directions générales et aux secteurs d'activité dans les situations d'intervention d'urgence à l'appui de l'harmonisation des approches dans l'ensemble du Ministère;
- Assurer la coordination de la préparation opérationnelle lors d'une urgence ou d'une crise prévue ou imprévue;
- Offrir du soutien et des orientations au directeur ou à la directrice de la Division de la GUCA et au Groupe consultatif de DG sur les mesures d'urgence et continuité des activités au niveau.

3.3 MINISTRE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET MINISTRE DU MULTICULTURALISME

Le Ministre doit rendre des comptes au Parlement et est responsable de la gestion des urgences au sein d'EDSC. Comme indiqué précédemment, ces responsabilités sont prescrites dans l'article 6 de la *Loi sur la gestion des urgences* et consistent à déterminer les risques propres ou liés au secteur de responsabilité du Ministre, y compris l'infrastructure essentielle. Le Ministre est également responsable des activités ministérielles conformément aux politiques établies en vertu de la *Loi sur la gestion des urgences* :

- Préparer des plans de gestion des urgences à l'égard des risques;
- Mettre en œuvre, mettre à l'essai et tenir à jour les plans;
- Mener des exercices d'entraînement et former concernant ces plans.

Le Ministre peut devoir présenter de l'information au comité du Cabinet désigné sur les efforts d'intervention d'urgence du Ministère.

Le ministre de l'Emploi et du Développement social délègue au sous-ministre de l'Emploi et du Développement social la responsabilité générale de la gestion des urgences du Ministère.

3.4 SOUS-MINISTRE DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Au nom du Ministre, le Sous-ministre assume les responsabilités suivantes :

- Diriger et mettre en œuvre les activités de gestion des urgences;
- Offrir des directives aux *fonctionnaires du Ministère sur la conformité d'EDSC à la Loi sur la gestion des urgences par l'entremise du Conseil de gestion du portefeuille*;
- *Offrir des orientations stratégiques sur les efforts d'intervention du Ministère grâce à des séances d'information avec le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada, président de l'EMGC*;
- Informer le ministre de l'Emploi et du Développement social sur l'intervention ministérielle dans les situations d'urgence ou de crise et les efforts de soutien d'EDSC à une intervention fédérale coordonnée au besoin;
- Participer au Comité des sous-ministres sur la gestion des urgences et aux autres comités interministériels liés à la gestion des urgences au besoin et offrir une expertise et des conseils ministériels à l'appui d'une intervention fédérale coordonnée.

Les responsabilités des activités de préparation, d'entretien, de mise à l'essai, de mise en œuvre, d'entraînement et de formation relatives aux plans de gestion des urgences liés au mandat du Ministère sont ensuite partagées à différents niveaux dans l'ensemble des fonctions opérationnelles.

En vertu du PFIU et dans le cadre du Système fédéral de gestion des interventions d'urgence, le sous-ministre de l'Emploi et du Développement social est membre du Comité des sous-ministres sur la gestion des urgences mis en place par le sous-ministre de la Sécurité publique Canada. Le Comité des sous-ministres sur la gestion des urgences vise à promouvoir une approche tous risques et une collaboration interministérielle afin de renforcer la résilience communautaire aux fins de la gestion des urgences.

Les principaux membres du comité comprennent les administrateurs généraux des ministères et des organismes responsables de FSU ainsi que des organismes centraux et d'autres ministères disposant d'une expertise critique. Le sous-ministre de l'Emploi et du Développement social participe à cette instance pour traiter les questions de sécurité publique. Si en cas d'urgence le Sous-ministre est appelé à participer aux travaux du comité, il contribue à la coordination de l'intervention du gouvernement fédéral et conseille les ministres au besoin. Les orientations ministérielles et opérationnelles sont assurées au besoin par le coordonnateur ministériel des crises.

Veillez consulter le schéma à l'annexe C qui illustre les liens externes.

3.5 SOUS-MINISTRE DU TRAVAIL

Le sous-ministre du Travail offre une expertise et des conseils au ministre du Travail sur le *Code canadien du travail*, la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*, la *Loi sur les justes salaires et les heures de travail*, la *Loi sur le Programme de protection des salariés* et d'autres lois du travail.

Pendant une situation de crise ou d'urgence et au besoin, les responsabilités du Sous-ministre sont les suivantes :

- Mettre en œuvre des procédures ministérielles de gestion des urgences au sein du Programme du travail;
- Offrir de l'information et des conseils au ministre du Travail sur les activités d'intervention du Programme du travail et du soutien à une intervention coordonnée du portefeuille d'EDSC et du gouvernement fédéral;
- Offrir de l'information à jour sur la situation;
- Offrir des orientations stratégiques aux efforts d'intervention du Programme du travail en situation d'urgence ou de crise à l'aide de séances d'information avec les autorités décisionnelles compétentes au besoin;
- Offrir des conseils et du soutien sur les questions de santé et sécurité au travail au besoin dans le cadre de la gouvernance pangouvernementale de la gestion des urgences et des crises en tant que responsable de la réglementation.

3.6 SOUS-MINISTRE DÉLÉGUÉ PRINCIPAL DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL ET CHEF DE L'EXPLOITATION DE SERVICE CANADA – GESTIONNAIRE MINISTÉRIEL DES CRISES

Le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada assure le leadership stratégique et la surveillance de la gestion des activités courantes de Service Canada tout en apportant son soutien au sous-ministre de l'Emploi et du Développement social pour diverses fonctions opérationnelles et ministérielles dans l'ensemble du portefeuille d'EDSC.

Le portefeuille ministériel de gestion des urgences représente une fonction clé dont le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada en qualité de gestionnaire ministériel des crises est responsable. Sous la direction du Conseil de gestion du portefeuille et en consultation avec les membres du Comité de gestion ministériel, le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada oriente les priorités, les politiques, les programmes et les plans ministériels de gestion des urgences.

Le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada occupe les fonctions de président de l'EMGC et de commandant du lieu de l'incident (voir la section 4.3.7) et a le pouvoir de convoquer le comité pour se préparer ou intervenir face à une situation de crise ou d'urgence.

3.7 SOUS-MINISTRE ADJOINT DE L'EMPLOI ET DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL

Le sous-ministre adjoint de l'Emploi et du Développement social assure le leadership stratégique et surveille la gestion des activités courantes d'EDSC tout en apportant son soutien au sous-ministre de l'Emploi et du Développement social pour diverses fonctions opérationnelles et ministérielles dans l'ensemble du portefeuille.

Dans une situation d'urgence ou de crise et au besoin les responsabilités du sous-ministre adjoint de l'Emploi et du Développement sont les suivantes :

- Offrir des orientations stratégiques sur les priorités, les politiques, les programmes et les plans de gestion des urgences pour la partie de l'emploi et du développement social du portefeuille (sous la direction du Conseil de gestion du portefeuille et en consultation avec les membres du Comité de gestion ministériel);
- Soutenir le sous-ministre de l'Emploi et du Développement social dans l'exécution des responsabilités de gestion des urgences appartenant à la partie de l'emploi et du développement social du portefeuille;
- Soutenir le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada qui joue le rôle de gestionnaire ministériel des crises dans les situations d'urgence;
- Participer à titre de membre permanent à l'Équipe ministérielle de gestion de crise.

3.8 SOUS-MINISTRE ADJOINT DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES SERVICES D'INTÉGRITÉ/COORDONNATEUR MINISTÉRIEL DES CRISES/COORDONNATEUR DE LA PROTECTION CONTRE LES INCENDIES/COORDONNATEUR MINISTÉRIEL DES INTERVENTIONS D'URGENCE

Au nom du sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada, les responsabilités du SMA de la DGSI/coordonnateur ministériel des crises/coordonnateur de la protection contre les incendies/coordonnateur ministériel des interventions d'urgence sont les suivantes :

- Surveiller les activités courantes de gestion des urgences du Ministère;
- Soutenir le sous-ministre délégué principal de l'Emploi et du Développement social et chef de l'exploitation de Service Canada et le sous-ministre de l'Emploi et du développement social et du Programme du travail;
- Coordonner les activités ministérielles de conformité à la *Loi sur la gestion des urgences*, aux politiques, aux programmes, aux plans et les activités connexes;
- Surveiller la conformité, la mise en œuvre et l'examen des directives opérationnelles d'EDSC (Gestion de la continuité des activités [GCA], Prévention des incendies [PI] et Équipe d'urgence et d'évacuation dans les immeubles [EUEI]);
- Assurer le leadership pour la mise en œuvre des exigences en matière de gestion des urgences (soutenu par l'agent de sécurité du Ministère dans cette fonction en vertu de la Politique sur la sécurité du gouvernement et la Norme opérationnelle de sécurité – Programme de planification de la continuité des activités);
- Représenter le Ministère dans les comités de gestion des urgences (p. ex. le Comité interministériel des sous-ministres adjoints sur la gestion des urgences de

Sécurité publique) et les groupes de travail (harmonisation du Ministère aux fonctions et activités opérationnelles qui contribue au cadre de gestion des urgences pangouvernemental);

- Établir les exigences opérationnelles qui relèvent du Programme de gestion des urgences, y compris l'élaboration et la mise en œuvre du PSGU.

En situation de crise ou d'urgence, les responsabilités du coordonnateur ministériel des crises sont les suivantes :

- Diriger l'intervention coordonnée du Ministère;
- Coordonner l'exécution des orientations et des décisions stratégiques de l'EMGC et du gestionnaire ministériel des crises;
- communiquer à l'EMGC et au gestionnaire ministériel des crises de l'information sur la situation et des directives d'intervention et de rétablissement face à des situations de crise ou d'urgence;
- Offrir des orientations stratégiques en matière d'intervention d'urgence et de rétablissement aux SMA et à l'agent de sécurité du Ministère;
- Offrir des orientations stratégiques au CNOU par l'intermédiaire de l'agent de sécurité du Ministère;
- Veiller à ce que les fonctions ministérielles de soutien aux urgences sollicitées soient préparées, disponibles et mobilisées;
- Collaborer avec le Comité interministériel des sous-ministres adjoints sur la gestion des urgences de Sécurité publique ou participer à ses travaux;
- Assumer le rôle de gestionnaire ministériel des crises au besoin.

3.9 SOUS-MINISTRES ADJOINTS

Les SMA sont responsables des activités courantes d'administration et de tenue à jour de politiques, de programmes et de plans des gestion des urgences efficaces pour leurs directions générales et leurs régions respectives. Ils sont également responsables de la mise en œuvre des éléments du PSGU applicables dans leur secteur de responsabilité. Les SMA surveillent également les activités opérationnelles de gestion des urgences, effectuent des examens réguliers et valident leurs plans de gestion des urgences (Gestion des urgences, Gestion de la continuité des activités, Prévention des incendies et EUEI) conformément aux directives opérationnelles connexes en harmonie avec la *Loi sur la gestion des urgences* et les autres politiques et programmes pertinents.

Dans la mesure où la plupart des incidents sont de nature locale, les SMA régionaux ont les responsabilités suivantes dans leur région :

- Mettre en place un Centre régional des opérations d'urgence et soutenir le CNOU;
- Agir comme principale entité décisionnelle pour la gestion des urgences, la continuité des activités et le rétablissement des activités;
- Coordonner les activités d'intervention d'urgence;
- Soutenir et aider les efforts d'intervention fédérale coordonnée ainsi que collaborer avec les bureaux régionaux de Sécurité publique au besoin, en cas d'incident ayant des répercussions à l'échelle nationale;

- Représenter le Ministère au sein du Groupe fédéral de coordination régionale.

En cas d'urgences graves ou d'une interruption possible de service, les SMA des directions générales et des régions sont responsables de se mobiliser avec les partenaires internes et les intervenants externes pour assurer la prestation rapide des services aux clients. Les SMA sont également responsables de définir les services essentiels, d'élaborer des stratégies de rétablissement et d'assurer la prestation rapide des services aux clients en cas d'incident ayant des répercussions sur un programme ou des services.

Le tableau suivant (figure 5) détermine quels SMA de l'AC sont finalement responsables de l'élaboration et de la tenue à jour des plans de continuité des activités horizontaux pour les programmes et les services recensés. Les données de l'analyse des répercussions sur les activités permettent d'élaborer ces plans, conjointement avec la Division de la gestion des urgences et de la continuité des activités de la DGSJ et les responsables des programmes.

Figure 5

PROGRAMMES ET SERVICES	SOUS-MINISTRE ADJOINT RESPONSABLE DE LA PRESTATION CONTINUE DES PROGRAMMES ET DES SERVICES
<ul style="list-style-type: none"> • Assurance-emploi • Régime de pensions du Canada (RPC) • Sécurité de la vieillesse (SV) et Supplément de revenu garanti (SRG) • Programme de protection des salariés • Subventions aux apprentis (SIA et SAFA) • Parents d'enfants assassinés ou disparus 	Direction générale des services de traitement et de paiement
<ul style="list-style-type: none"> • Communications engagées avec les Canadiens : <ul style="list-style-type: none"> • Centres d'information – 1 800 O-Canada • Sites Web • Centres de Service Canada et services mobiles • Services offerts au nom d'autres ministères (Voir l'annexe F) • Opérations liées aux passeports : <ul style="list-style-type: none"> • Points de service • Lieux de traitement et d'impression 	Direction générale de service aux citoyens
<ul style="list-style-type: none"> • Communications internes et externes (y compris communications avec les Canadiens et relations avec les médias) 	Direction générales des affaires publiques et des relations avec les intervenants
<ul style="list-style-type: none"> • Registre d'assurance sociale • Numéros d'assurance sociale • Contribution à une intervention fédérale coordonnée — Plan fédéral d'intervention d'urgence et Fonctions de soutien en cas d'urgence (FSU) : 	Direction générale des services d'intégrité

<ul style="list-style-type: none"> • (FSU n° 7; FSU n° 11; FSU n° 12) 	
<ul style="list-style-type: none"> • Programme canadien pour l'épargne-études • Programme canadien pour l'épargne-invalidité • Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE – Centre national d'appels) • Versement de prêts et bourses aux étudiants dans le cadre du PCPE 	Direction générale de l'apprentissage
<ul style="list-style-type: none"> • Guichet emplois • Programme des travailleurs étrangers temporaires 	Direction générale des compétences et de l'emploi
<ul style="list-style-type: none"> • Subventions et contributions 	Direction générale des opérations de programmes
<ul style="list-style-type: none"> • Service fédéral de médiation et de conciliation 	Politique, règlement des différends et affaires internationales (Programme du travail)
<ul style="list-style-type: none"> • Aide aux employés et aux employeurs sur les normes du travail • Examen du rapport d'enquête sur les situations comportant des risques • Enquêtes sur les décès • Enquêtes sur les blessures graves • Enquêtes sur les refus de travailler 	Direction générale de la conformité, des opérations et du développement de programme (Programme du travail)
<ul style="list-style-type: none"> • Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) 	Direction générale de la politique stratégique et recherche

(Cette liste ne tient pas compte de l'ordre de criticité des services ou des fonctions du Ministère.)

De plus, les fonctions suivantes telles qu'elles sont définies dans les responsabilités des SMA des directions générales ou des régions sont nécessaires pour soutenir une intervention ministérielle coordonnée :

Direction générale de l'agent principal des finances (DGAPF)

En vertu de *Loi sur la gestion des finances publiques* et de la Politique sur la gouvernance en matière de gestion financière, la Direction générale de l'agent principal des finances (DGAPF) du Ministère assure une gérance appropriée des ressources publiques, un processus décisionnel efficace sur les questions financières et une prestation des politiques et des programmes efficiente en tout temps, y compris en situation d'urgence.

La DGAPF exerce les rôles et les responsabilités suivantes en matière de gestion d'urgence :

- Établir des cadres de contrôle des dépenses de gestion des urgences à utiliser avant, pendant et après les situations d'urgences, y compris réviser les pouvoirs délégués et les limites de dépenses, ainsi que les comptes et le codage financier;
- Offrir des conseils et des orientations et assurer le suivi sur toutes les questions financières avant, pendant et après une situation d'urgence;

- Coordonner la passation de marchés et l'approvisionnement en biens et services selon les besoins;
- Collaborer avec des partenaires internes et des intervenants externes pour assurer la durabilité des ressources en période d'urgence, y compris les exigences en matière d'hébergement;
- Offrir des conseils sur la préparation de présentations de soutien financier aux urgences et coordonner cette préparation;
- Collaborer avec le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour toutes les questions de soutien financier d'urgence au besoin;
- Affecter un représentant de la DGAPF pour soutenir les fonctions de logistique ainsi que de finances et d'administration du CNOU et des CROU.

La Direction générale de service aux citoyens (DGSC)

La DGSC assure des services continus, sûrs et avertis aux Canadiens par l'intermédiaire d'un réseau multivoie. La Direction générale offre des orientations fonctionnelles et du soutien aux régions dans la prestation de services de premier palier (information générale sur les programmes et les services et options en libre-service) à près de 600 bureaux et points de service externes (points de service en personne). La DGSC gère également les centres d'appel 1 800 O-Canada, le Web, les commentaires des clients, les services de passeport, s'engage dans des partenariats et assure la promotion de nos services aux citoyens pour les encourager à utiliser les options de libre-service.

Parmi ses responsabilités en matière de gestion des urgences, la DGSC soutient la DGSJ dans les efforts de contribution à une intervention fédérale coordonnée d'EDSC.

Lors d'urgences graves ou de catastrophes exigeant la communication d'information aux Canadiens par le service téléphonique ministériel 1-800 O-Canada, le site Web canada.gc.ca et les centres de Service Canada en personne, la DGSC met en œuvre les orientations de communications du Bureau du Conseil privé et de Sécurité publique.

La Direction générale offre des orientations fonctionnelles et du soutien aux régions et offre un soutien défini aux municipalités, aux provinces, aux territoires ou aux institutions fédérales qui demandent l'aide fédérale. Par l'intermédiaire des services en personne, la DGSC offre et appuie les activités ministérielles dans les domaines des services d'identification et d'authentification des clients ainsi que de l'aide relative au numéro d'assurance sociale, au contact mobile avec les zones touchées et aux communications en personne, par téléphone et par Internet.

(Voir l'annexe F pour obtenir plus de renseignements sur les services offerts par EDSC.)

Programme du travail — Conformité, opérations et développement de programme (CODP)

La Direction des opérations régionales et de conformité effectue des inspections et des enquêtes et exerce des activités proactives dans tous les secteurs d'activité, notamment dans les domaines de la santé et sécurité au travail, de l'équité au travail, des normes du travail et de l'indemnisation des travailleurs fédéraux, afin d'assurer une conformité

uniforme aux stratégies et une prestation des services à l'échelle nationale. En outre, la Direction générale offre des orientations stratégiques et du soutien à la prestation au Programme de protection des salariés qui découle du Plan d'action économique du Canada.

Le SMA de CODP est membre du Comité des SMA sur la gestion des urgences. Ce comité interministériel apporte une réponse pangouvernementale à toutes les situations d'urgence en évolution que requiert une participation fédérale.

Les employeurs de l'administration fédérale en vertu du Code canadien du travail (Partie II) sont responsables d'assurer la santé et la sécurité de leurs employés en milieu de travail. Cette responsabilité comprend les interventions face aux nouvelles situations ou aux situations en évolution qui présentent des risques pour les travailleurs. Si un travailleur exprime des inquiétudes ou refuse de travailler parce qu'il perçoit des dangers dans son milieu de travail et si le différend ne peut pas être résolu à l'interne, l'employeur doit en informer le Programme du travail.

Dans une telle situation, un agent de santé et sécurité enquête sur la question et statue sur l'existence ou pas d'un danger et sur les mesures de protection à prendre dans le cas où un danger existe. Les résultats des travaux d'enquête sont utilisés à titre de pratique exemplaire ou de leçon apprise.

Pour les situations d'urgence nécessitant l'expertise du Programme du travail, les fonctionnaires collaborent étroitement avec leurs collègues des provinces et d'autres ministères fédéraux aux fins d'une intervention fédérale coordonnée.

Direction générale des services de ressources humaines (DGSRH)

Les responsabilités de la DGSRH sont les suivantes :

- Offrir des conseils et des orientations stratégiques sur toutes les questions liées aux ressources humaines avant, pendant et après une situation d'urgence, notamment en matière de dotation, de rémunération et d'avantages sociaux, de conventions collectives, de relations de travail, de santé et sécurité et dans d'autres domaines au besoin;
- Élaborer des plans des ressources humaines à l'appui de la mise en œuvre par le Ministère du Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique au besoin;
- Collaborer avec les représentants syndicaux concernant les activités ministérielles d'intervention et de rétablissement;
- Offrir des conseils et des orientations au SM sur les exigences du Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique;
- Affecter un représentant de la DGSRH pour soutenir les fonctions de logistique du CNOU et des CROU et de la DGSRH.

Direction générale de la sécurité du revenu et du développement social (DGSRDS)

La DGSRDS contribue aux activités ministérielles de gestion des urgences en élaborant des politiques sociales fédérales, en offrant des programmes et des conseils en lien avec les collectivités et les Canadiens touchés. En appui à la responsabilité de direction du Ministère pour la FSU n° 7 — Services sociaux et à la personne, la DGSRDS offre de l'orientation pour permettre au Ministère d'appliquer les mesures législatives, des politiques ou des programmes pertinentes selon les besoins.

La DGSRDS est responsable d'un grand nombre d'ententes et de protocole d'entente d'échange d'information avec les autres ministères. D'autres protocoles d'entente sont mis en place avec les provinces et les territoires sur la prestation de programmes de revenu de retraite et des questions liées aux aînés.

Les services et programmes aux clients de la DGSRDS revêtent une importance particulière pendant la phase de rétablissement dans la mesure où les personnes et les collectivités s'efforcent de revenir à une situation normale.

La DGSRDS est responsable d'affecter un représentant pour soutenir les fonctions de logistique du CNOU et des CROU et les fonctions de la DGSRDS.

Direction générale de l'innovation, de l'information et de la technologie (DGIIT)

La DGIIT soutient et habilite le portefeuille d'EDSC comme partenaire stratégique et de confiance dans la prestation de conseils, d'orientations, de services et de technologies habitantes dans les domaines de la gestion de l'information et de la technologie de l'information (TI) en partenariat avec Services partagés Canada (SPC).

La DGIIT exerce les responsabilités et les rôles suivants en matière de gestion des urgences :

- Établir et mettre à l'essai des plans de rétablissement de la TI après une catastrophe à l'appui des services clés et des applications essentielles en partenariat avec la DGSI et SPC;
- Diriger les activités de rétablissement de la TI après une catastrophe du Ministère suite à une urgence ou un incident en partenariat avec la DGSI et SPC;
- Offrir une technologie de l'information experte, des conseils et des orientations aux clients du Ministère à l'appui des services clés et des applications essentielles avant, pendant et après une situation d'urgence;
- Collaborer avec des tiers fournisseurs de TI et fournisseurs de services de TI pendant les situations d'urgence ou de crise;
- Collaborer avec SPC pour tous les services de TI d'urgence au besoin;
- S'assurer que des services de soutien technique sont en place et mis à la disposition du CNOU et des CROU.

Direction générale des services d'intégrité (DGSi)

La DGSi dirige la gestion des urgences et en assure la responsabilité dans l'ensemble du portefeuille. La DGSi offre de l'orientation et des directives aux directions générales et aux régions sur toutes les questions touchant la gestion des urgences. La DGSi représente le Ministère auprès de diverses instances fédérales de gestion des urgences, dont le Comité des sous-ministres adjoints sur la gestion des urgences dirigé par Sécurité publique, le Groupe de travail sur l'évaluation tous risques, le Groupe de travail des centres d'opération fédéraux et le Comité interministériel de coordination des exercices.

De plus, la DGSi est responsable de s'assurer que les bonnes personnes reçoivent les bons services ou les bonnes prestations au bon moment grâce à l'émission des numéros d'assurance sociale et au maintien de l'intégrité du Registre de l'assurance sociale. En situation d'urgence grave ou d'une perturbation possible du service, la DGSi collabore avec des intervenants internes et externes pour assurer la prestation rapide de ces services aux clients.

La DGSi exerce les responsabilités et les rôles clés suivants :

- Diriger la mise en œuvre et la tenue à jour par le Ministère des politiques, des programmes et des plans fédéraux de gestion des urgences en conformité avec la *Loi sur la gestion des urgences*;
- Coordonner et surveiller l'élaboration, la mise en œuvre, la mise à l'essai et la tenue à jour des plans ministériels de gestion des urgences, y compris les plans de continuité des activités;
- Coordonner les initiatives et les programmes de gestion des urgences de Sécurité publique au sein du Ministère;
- Assurer le lien avec Sécurité publique et les organismes centraux sur les questions liées à la gestion des urgences;
- Coordonner les activités d'intervention des directions générales et des régions à l'aide d'une approche uniforme de gestion des urgences;
- Participer à des comités interministériels liés à la gestion des urgences au nom d'EDSC tels que le Comité sur la gestion des urgences du SCT, le Comité des SMA sur la gestion des urgences, les conseils fédéraux régionaux et les groupes fédéraux de coordination (dirigés par Sécurité publique);
- Diriger l'intervention ministérielle en réponse aux urgences ou aux incidents;
- Mobiliser et maintenir en activité le CROU et les CNOU;
- Soutenir l'agent de sécurité du Ministère et le l'EMGC;
- Participer aux comités de gouvernance du PFIU et affecter des représentants ministériels au Centre des opérations du gouvernement et dans les centres fédéraux de coordination régionale au besoin;
- Soutenir l'Équipe de gestion de crise et le SM dans leurs responsabilités de gestion des urgences;
- Offrir du soutien ministériel au SCT en vertu du Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique;
- Participer au nom du Ministère ou de la haute direction à des exercices nationaux et internationaux.

Direction générale de l'apprentissage

La Direction générale de l'apprentissage aide les Canadiens à faire des études postsecondaires en vue d'acquérir les compétences et les titres de compétence qui leur permettront d'améliorer leurs résultats sur le marché du travail et de s'adapter aux conditions en évolution du marché du travail. La DGA réduit les obstacles à l'éducation en fournissant de l'aide financière ainsi que des incitatifs à économiser pour l'éducation postsecondaire d'un enfant. La Direction générale offre également de l'information et assure la sensibilisation sur les possibilités d'études et d'acquisition de compétences.

Le programme contribue à l'inclusion de la main-d'œuvre en offrant aux Canadiens qui présentent les aptitudes aux études requises une chance plus égale de suivre des études postsecondaires. Le programme collabore avec les provinces et les territoires, le secteur du bénévolat, les institutions financières, les fournisseurs de service et d'autres intervenants clés pour aider les Canadiens à poursuivre des études postsecondaires.

Services juridiques

Dans le domaine de la gestion des urgences, Services juridiques d'EDSC offre des conseils juridiques sur les risques et les obligations juridiques susceptibles de se présenter dans le contexte des opérations de gestion des urgences d'EDSC. En particulier, Services juridiques offre des conseils juridiques sur l'application de la législation qui régit les pouvoirs et les responsabilités des ministres de l'Emploi et du Développement social et du Travail.

Services juridiques offre des conseils aux directions générales d'EDSC et aux régions sur les exigences juridiques de la *Loi sur la gestion des urgences* et des autres lois pertinentes, dans la mesure où elles s'appliquent à des activités ministérielles liées aux urgences. Services juridiques examine les protocoles d'entente, les ententes de niveau de services et les autres ententes ayant force légale du Ministère et prodigue des conseils au besoin.

Programme du travail – Direction générale de la politique, du règlement des différends et des affaires internationales (PRDAI)

Le Service fédéral de médiation et de conciliation au sein de la Direction générale de la politique, du règlement des différends et des affaires internationales est responsable d'aider les syndicats et les employeurs régis par le Code canadien du travail à prévenir et régler les différends.

Le Programme de médiation préventive remplit une fonction de premier plan pour prévenir et atténuer les risques de conflit de travail. Cette responsabilité joue un rôle encore plus important lorsque des programmes et des services fédéraux essentiels sont touchés au cours d'une situation d'urgence ou de crise.

Direction générale des opérations de programme (DGOP)

La Direction générale des opérations de programmes représente le point central de la plupart des programmes de subventions et contributions (S et C) d'EDSC. La DGOP dirige le programme de modernisation des S et C du Ministère et s'efforce d'améliorer la conception, l'administration et la prestation des S et C :

- en réduisant le fardeau administratif pour les demandeurs et les bénéficiaires;
- en rationalisant et en simplifiant le traitement des S et C;
- en améliorant l'accès à l'information sur les S et C et aux programmes à l'aide d'une prestation en ligne Web;
- en étudiant des approches et des partenariats novateurs pour améliorer la prestation des S et C;
- en mobilisant les intervenants dans le domaine des S et C à l'échelle nationale pour obtenir leurs rétroactions;
- en collaborant avec les secteurs de politique afin d'opérationnaliser les politiques et les programmes tels qu'ils ont été définis pour atteindre les objectifs du gouvernement du Canada.

Cette collaboration des ressources vise à assurer une saine gestion du programme tout en simplifiant les interactions de la Direction générale avec les bénéficiaires de S et C, et par conséquent à favoriser une utilisation efficace de l'argent des contribuables.

En ce qui concerne la prestation continue des programmes, la DGOP offre des programmes nationaux et des orientations fonctionnelles sur les Programmes relatifs au marché du travail et au développement social offerts dans les régions. La DGOP conclut des partenariats avec des employeurs, des particuliers et des organismes communautaires qui réalisent des projets en lien avec les priorités définies à l'échelle régionale ou locale pour répondre aux besoins liés au marché du travail et au développement social des collectivités.

Direction générale des services de traitement et de paiement (DGSTP)

La DGSTP est responsable d'offrir certains des programmes et services législatifs les plus connus du gouvernement du Canada, notamment les programmes suivants :

- Sécurité de la vieillesse-Supplément de revenu garanti (SV-SRG)
- Régime de pensions du Canada (RPC)
- Assurance-emploi (AE)

La DGSTP offre des orientations fonctionnelles et du soutien aux opérations régionales pour le traitement et le paiement des prestations de l'AE, du RPC et de la SV. La DGSTP offre également des orientations fonctionnelles nationales sur le traitement des demandes visant d'autres prestations prévues par la loi telles que le Programme de protection des salariés, et sur les subventions et d'autres types de paiement tels que la Subvention incitative aux apprentis, la Subvention d'achèvement de la formation d'apprenti et le Paiement d'expérience commune.

Les centres d'appels spécialisés continuent de former un point d'interaction clé entre la population et notre fonction de traitement.

La DGSTP est également responsable de soutenir la DGSI dans les efforts d'EDSC pour contribuer à une intervention fédérale coordonnée.

Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants (DGAPRI)

La DGAPRI sert de point central pour diffuser des conseils, des produits et des services de communications stratégiques et opérationnels auprès du ministre de l'Emploi et du Développement social, du ministre du Travail, des sous-ministres, de la direction, du personnel de l'ensemble des directions générales et des régions et des Canadiens.

La DGAPRI joue plusieurs rôles et responsabilités clés à l'appui des efforts ministériels pour intervenir et gérer les urgences et les interruptions d'activité. Les unités de communications régionales de Service Canada aident sur demande les administrations municipales et les gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi que d'autres institutions fédérales. Cette aide comprend les activités suivantes :

- Élaborer, mettre en œuvre et tenir à jour le Cadre ministériel de communication d'urgence et de crise, y compris les messages préapprouvés à utiliser en cas d'urgence;
- Offrir des services de soutien en communications d'urgence aux secteurs d'activité et aux services habilitants d'EDSC;
- Élaborer et coordonner les annonces et les messages ministériels au public ainsi qu'assurer la coordination avec les messages élaborés pour les voies de communication de Service Canada (en personne, téléphone et en ligne);
- Surveiller et analyser la couverture médiatique des urgences et recommander des approches en matière de communication ministérielle;
- Affecter des représentants de la DGAPRI dans les comités de gestion des urgences;
- Coordonner les demandes des médias et y donner suite;
- Soutenir la DGSI dans les efforts d'EDSC pour contribuer à une intervention fédérale coordonnée;
- Mettre son expertise en communications à la disposition du CNOU et des CROU;
- Affecter un représentant pour soutenir la fonction de logistique du CNOU et des CROU et leurs fonctions respectives.

Direction générale de la gestion des services (DGGS)

La DGGS contribue aux activités ministérielles de gestion des urgences en collaborant horizontalement avec les secteurs d'activité et les partenaires afin d'améliorer la prestation des services en s'inspirant des leçons apprises en situation de crises et d'urgences réelle, des exercices effectués dans le cadre de la gestion des urgences et des pratiques exemplaires.

La DGGS offre des orientations fonctionnelles courantes dans les quatre régions (Atlantique, Québec, Ontario et Ouest canadien et territoires). La collaboration entre la DGGS et le personnel régional de la DGSI facilite la gestion adéquate de la situation en cas d'urgence.

Direction générale des compétences et emploi (DGCE)

La Direction générale des compétences et de l'emploi offre des programmes et des initiatives qui contribuent à promouvoir le développement des compétences, la participation au marché du travail et l'inclusion en assurant l'efficacité du marché du travail et en offrant une assurance-emploi aux personnes qui ont perdu leur travail. Ses activités courantes consistent à concevoir, à élaborer et à gérer des programmes pour s'assurer que les travailleurs canadiens ont accès à l'aide dont ils ont besoin pour entrer ou se repositionner sur le marché du travail. Plusieurs de ces programmes répondent aux besoins en matière d'emploi et de compétences des populations vulnérables, y compris les travailleurs âgés, les jeunes et les Autochtones.

Dans l'éventualité d'une situation d'urgence, plusieurs protocoles d'entente et accords de niveau de service ont été mis en place, allant du partage d'information avec les provinces et les territoires à des accords de contribution et de paiement de transfert avec des partenaires externes.

La Direction générale devra continuer de mettre en œuvre les accords et l'émission des paiements avec les partenaires ainsi que de s'assurer que le programme d'AE continue de fonctionner et d'être offert aux Canadiens. Les services de cartographie de géomatique devraient également être disponibles pour déterminer les zones d'impact et les solutions possibles au besoin.

Les autres protocoles d'entente comprennent l'entente de partage d'information sur la Classification nationale des professions avec Guichet emplois/Travailler au Canada, Statistique Canada et TPSGC.

De plus, un protocole d'entente de partage d'information a également été conclu avec Citoyenneté et Immigration Canada aux fins de l'administration du Programme des travailleurs étrangers temporaires.

Direction générale de la politique stratégique et recherche (DGPSR)

La DGPSR assure le leadership sur les questions d'intégration des ressources humaines et de développement des compétences, grâce à la formulation d'orientations stratégiques et horizontales qui s'appuient sur une forte capacité de création et de diffusion de connaissances.

La DGPSR contribue à la réalisation du mandat du Ministère grâce aux conseils stratégiques et aux travaux de recherche offerts aux secteurs de la prestation des programmes et des services de l'organisation. Ces efforts comprennent :

- Définir un programme de politiques stratégiques intégré, uniforme et prospectif;

- Préparer et coordonner des recherches et des analyses approfondies à l'appui des besoins de données et de l'analyse stratégique du Ministère;
- Remplir les obligations législatives et de reddition de compte du Ministère;
- Assurer la responsabilité des programmes d'EDSC au moyen des évaluations;
- Faciliter la diffusion des connaissances produites grâce à la gestion stratégique des données et des activités de recherche du Ministère.

La DGPSR assure la direction de l'élaboration de cadres stratégiques à long et à moyen termes, de questions de politiques horizontales et des relations stratégiques intergouvernementales et internationales pour aider le Ministre et les hauts fonctionnaires sur les tribunes intergouvernementales bilatérales ou multilatérales.

La Direction générale est responsable d'améliorer l'uniformité et l'efficacité des initiatives clés en matière de planification et de responsabilité de gestion dans l'ensemble du portefeuille, y compris la définition des priorités, la mesure du rendement et les rapports, ainsi que la gestion intégrée des risques; la Direction générale participera également à l'examen stratégique à venir. De plus, la DGPSR est responsable de la prestation des services du Programme de prestation universelle pour la garde d'enfants.

La DGPSR est également responsable de soutenir la DGSI dans les efforts d'EDSC pour contribuer à une intervention fédérale coordonnée.

Toutes les autres directions générales

Les responsabilités des autres directions générales d'EDSC sont les suivantes :

- Soutenir les activités de gestion des urgences ministérielles en offrant des orientations sur les politiques, les programmes, l'organisation et l'administration;
- Élaborer, mettre en œuvre et mettre à l'essai les plans d'urgence respectifs;
- Participer aux activités de formation et d'entraînement;
- Tenir les employés informés des activités de gestion des urgences et de leurs rôles et responsabilités.

De plus amples renseignements sur les rôles et les responsabilités des SMA en gestion des urgences sont présentés à l'annexe A.

Des renseignements détaillés pour exécuter les activités de gestion des urgences et assurer les fonctions requises ainsi qu'effectuer les activités de surveillance et de production de rapports au sein des directions régionales et des régions sont fournis dans chacune des trois directives opérationnelles à l'intention des responsables opérationnels, des équipes de PCA, des coordonnateurs de la GUCA, des équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles (EUEI), de la Division de la GUCA et des équipes ministérielles.

3.10 DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'INTÉGRITÉ INTERNE ET DE LA SÉCURITÉ ET AGENT DE SÉCURITÉ DU MINISTÈRE

Le directeur général (DG) de la Direction de l'intégrité interne et de la sécurité (IIS) offre des conseils stratégiques, des orientations et une direction ministérielle en matière de gestion des urgences au SMA de la DGSI et à la haute direction. Le DG de l'IIS est l'agent de sécurité du Ministère nommé par le SM et membre de l'équipe de crise des agents de sécurité du Bureau du Conseil privé.

L'agent de sécurité du Ministère est responsable de la coordination, de la mise en œuvre et de la gestion du PSGU du Ministère. L'agent de sécurité du Ministère est responsable de l'examen du PSGU et du processus de contrôle conformément aux prescriptions du présent document. L'agent de sécurité du Ministère est responsable de la préparation générale du Ministère et offre des orientations fonctionnelles et des services de direction concernant les activités ministérielles de gestion des urgences à l'échelle des directions générales et des régions.

À titre d'agent de sécurité du Ministère, le DG de l'IIS est également responsable de gérer et d'administrer le Programme de sécurité du Ministère et de nommer un coordonnateur de la PCA du Ministère.

En situation de crise ou d'urgence, les responsabilités de l'agent de sécurité du Ministère sont les suivantes :

- Offrir un soutien direct au coordonnateur ministériel des crises;
- Offrir de l'information et des orientations d'intervention et de rétablissement sur les situations d'urgence ou de crise au coordonnateur ministériel des crises;
- Mettre en œuvre les orientations et les décisions stratégiques de l'Équipe ministérielle de gestion de crise par voie de délégation aux directions générales ou aux régions pertinentes;
- Offrir des orientations opérationnelles aux équipes du CNOU et des CROU;
- Présider le Groupe consultatif de DG sur les mesures d'urgence et continuité des activités au niveau;
- Soutenir le coordonnateur ministériel des crises dans les activités de surveillance de la préparation, de la disponibilité et de la mobilisation des fonctions de soutien du Ministère à une intervention fédérale coordonnée.

3.11 DIRECTEURS EXÉCUTIFS RÉGIONAUX DES SERVICES D'INTÉGRITÉ

Les directeurs exécutifs des services d'intégrité soutiennent l'agent de sécurité du Ministère et les SMA des régions pour assurer une gestion ministérielle efficace de la sécurité et des urgences au sein des régions. Les directeurs exécutifs des services d'intégrité dirigent l'élaboration de plans régionaux de sécurité et de gestion des urgences, de stratégies d'intervention et de la préparation régionale, et sont également responsables de la mise en œuvre du programme de gestion des urgences dans leurs régions respectives.

En situation d'urgence ou de crise, les responsabilités des directeurs exécutifs régionaux des services d'intégrité peuvent être les suivantes :

- Diriger et coordonner les efforts de gestion des urgences, notamment l'intervention d'urgence et la continuité des activités, dans leur région;
- Offrir des conseils et des orientations opérationnels en gestion des urgences aux SMA des régions;
- Offrir du soutien et des orientations à l'agent de sécurité du Ministère et à l'Équipe de gestion de crise régionale lorsque celle-ci est mobilisée;
- Offrir de l'information sur la situation à l'agent de sécurité du Ministère, au CNOU et aux dirigeants des secteurs d'activité;
- Assumer la direction du CROU lorsque celui-ci est mobilisé;
- Nommer un représentant du Ministère au sein d'un centre fédéral de coordination de Sécurité publique.

3.12 DIRECTEUR OU DIRECTRICE DE LA GESTION DES URGENCES ET DE LA CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Le directeur ou la directrice de la GUCA est responsable des opérations générales ministérielles liées à la gestion des urgences et, nommé par le DG de l'IIS et l'agent de sécurité du Ministère, il ou elle assume les fonctions de coordonnateur de la PCA du Ministère. Ces responsabilités comprennent l'élaboration et la mise en œuvre de plans de gestion des urgences pour la prévention et l'atténuation des risques, la préparation, l'intervention et le rétablissement des services essentiels du Ministère, toutes les activités prescrites dans les directives opérationnelles (Protection contre les incendies, GCA et EUEI), et la conformité à la Politique sur la sécurité du gouvernement du SCT.

En qualité de coordonnateur ministériel de la protection contre les incendies, le directeur ou la directrice de la GUCA est également responsable de surveiller la mise en œuvre de la Norme sur la protection contre les incendies du Conseil du Trésor, du chapitre 3-1 de la Norme pour le plan d'évacuation d'urgence et l'organisation des secours en cas d'incendie du CT et de la Norme sur les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles du CT. Au jour le jour, il ou elle assume le rôle de directeur du CNOU et gère et dirige toutes les opérations connexes. Le directeur de la GUCA rend des comptes directement à l'agent de sécurité du Ministère et offre du soutien et des orientations au coordonnateur ministériel des crises et au commandant du lieu de l'incident (voir section 4) en situation d'urgence ou de crise.

Les responsabilités du directeur ou de la directrice de la GUCA sont les suivantes :

- Coordonner les activités du programme de gestion des urgences du Ministère;
- Offrir des activités de planification et de coordination centralisées aux fins des stratégies d'intervention et de soutien ministérielles;
- Offrir un soutien général à l'agent de sécurité du Ministère, y compris de l'information sur la situation, des orientations d'intervention et de rétablissement en situation d'urgence ou de crise;

- Diriger le Système de commandement en cas d'incident (SCI) au sein du CNOU (met en place et entretient un CNOU fonctionnel et des sites de secours – voir la section 4.3.7);
- Assumer des fonctions de justification sur les orientations et les décisions opérationnelles des directions générales et des régions;
- Offrir des conseils et des directives aux gestionnaires des urgences des directions générales et des régions;
- Coordonner la mise en œuvre des fonctions de soutien en cas d'urgence du Ministère à l'appui d'une intervention fédérale coordonnée au besoin;
- Présider le Réseau de la GUCA;
- Collaborer avec les régions (gestionnaires supérieurs, Intégrité interne et sécurité [IIS]);
- Collaborer avec Sécurité publique et d'autres organismes d'intervention d'urgence et intervenants.

3.13 GESTIONNAIRES SUPÉRIEURS, INTÉGRITÉ INTERNE ET SÉCURITÉ

Les responsabilités des gestionnaires supérieurs d'Intégrité interne et sécurité sont les suivantes :

- Soutenir les efforts de gestion des urgences, y compris l'intervention d'urgence, la continuité des activités et la conformité et la mise en œuvre du PSGU et des directives opérationnelles de soutien dans leur région;
- Offrir du soutien et des directives techniques à l'agent de sécurité du Ministère et au directeur exécutif régional des services d'intégrité sur les questions liées à la gestion des urgences;
- Offrir de l'information sur la situation à l'agent de sécurité du Ministère, au CNOU et aux dirigeants des secteurs d'activité.

3.14 EMPLOYÉS

Dans le cadre d'une culture de préparation aux urgences mature, la responsabilité de la gestion des urgences est partagée entre tous les employés et les niveaux de gestion dans l'ensemble du portefeuille ministériel ainsi que dans toutes les régions et à l'administration centrale. Grâce à des activités de formation et de sensibilisation, tous les employés doivent connaître leurs responsabilités et les mesures qu'ils doivent prendre en cas d'urgence.

En vertu du PSGU, les responsabilités de chaque employé d'EDSC sont les suivantes :

- Assurer sa sécurité personnelle;
- Suivre les procédures prescrites dans les plans de gestion des urgences (p. ex. les plans d'urgence et d'évacuation dans les immeubles et les directives présentées par les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles (EUEI) et les gestionnaires pendant les évacuations);
- Se tenir informé du rôle à jouer dans la préparation aux urgences et l'intervention en cas d'urgence;

- Informer son gestionnaire sur les questions de sécurité au travail ou les besoins d'aide particuliers;
- Participer aux séances d'information sur la gestion des urgences;
- Participer, à la demande de son gestionnaire, aux efforts d'intervention et de rétablissement du Ministère.

Des renseignements détaillés pour exécuter les activités de gestion des urgences et assurer les fonctions requises ainsi qu'effectuer les activités de surveillance et de production de rapports au sein des directions régionales et des régions sont fournis dans chacune des directives opérationnelles à l'intention des responsables opérationnels, des équipes de PCA, des coordonnateurs de la GUCA, de la Division de la GUCA et des équipes ministérielles de gestion des urgences, de gestion de la continuité des activités, de protection contre les incendies et les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles.

3.15 INTERVENANTS DU GOUVERNEMENT DU CANADA

À l'appui du PSGU d'EDSC, le Ministère dépend d'intervenants externes, y compris d'autres institutions fédérales, d'organismes et des secteurs de responsabilité prédéfinis, qui assurent de nombreux rôles et responsabilités fonctionnels. Plus précisément, ces entités soutiennent les efforts de direction et de gestion des activités de gestion des urgences panministérielles, grâce à des activités de prévention et d'atténuation, de préparation, d'intervention et de rétablissement.

Services partagés Canada (SPC)

Depuis la création de Services partagés Canada, EDSC dépend de cet organisme pour assurer des mesures de sécurité de la TI critique, notamment les services de sécurité du périmètre, la prévention des intrusions, l'authentification des utilisateurs et la protection antivirus des utilisateurs finaux du matériel.

D'autres services réguliers de SPC jouent également un rôle crucial pour soutenir les processus de gestion des urgences et les plans de continuité des activités et comprennent les services de télécommunications (réseaux de données et de voix, BlackBerry et téléphones cellulaires, etc.), d'hébergement et de gestion de données (centre de données, etc.), et de courrier électronique.

Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)

TPSGC représente un partenaire ministériel clé compte tenu de son mandat qui consiste à verser une variété de prestations et de paiements de programme aux Canadiens. Ce service est encore plus vital en situation d'urgence ou de crise.

À titre de receveur général du Canada, TPSGC est responsable de protéger et de mettre à la disposition des citoyens l'infrastructure critique fédérale nécessaire pour verser les prestations d'EDSC aux Canadiens. Cette tâche comprend le traitement des dépôts directs ainsi que l'impression, la mise sous enveloppe et la préparation de tous les chèques sollicités par l'intermédiaire du Système normalisé de paiements aux fins de la

cueillette et de la livraison de Postes Canada. En cas de répercussions sur la livraison du courrier, le receveur général doit collaborer avec Postes Canada pour assurer la livraison des paiements socioéconomiques prioritaires.

Agence du revenu du Canada (ARC)

L'Agence du revenu du Canada est responsable d'administrer le programme et de verser la Prestation universelle pour la garde d'enfants et la Prestation nationale pour enfants au nom d'EDSC. En situation de crise ou d'urgence, EDSC compte sur l'ARC pour assurer le versement de ces prestations avec un minimum de perturbations pour les Canadiens. Cette fonction englobe le rétablissement de l'ensemble des données de programme, de l'infrastructure, des programmes et des services liés directement à l'émission des paiements de prestation.

EDSC a conclu un protocole d'entente avec l'ARC qui met en place le cadre d'échange d'information entre EDSC et l'ARC pour l'administration des programmes du régime de pensions du Canada, de l'assurance-emploi et de la sécurité de la vieillesse.

Sécurité publique Canada

EDSC dépend de Sécurité publique pour assurer le leadership fédéral en matière de gestion des urgences. À ce titre, Sécurité publique est responsable de coordonner au sein des institutions fédérales et en collaboration avec les provinces, les territoires et d'autres entités, les activités de gestion des urgences du gouvernement fédéral.

Le réseau des bureaux régionaux de gestion des urgences de Sécurité publique avec le Centre des opérations du gouvernement fournit aux institutions fédérales des services de coordination opérationnelle, de soutien et d'aide lors d'une urgence. Le CNOU et les quatre (4) CROU d'EDSC servent de liens opérationnels entre le Ministère et la Direction générale des opérations de Sécurité publique.

Le CNOU d'EDSC constitue également le principal centre de remplacement pour le Centre des opérations du gouvernement. Sécurité publique est responsable de communiquer à EDSC les exigences opérationnelles à jour du Centre des opérations du gouvernement et de mettre à l'essai régulièrement le CROU ainsi que l'infrastructure essentielle de soutien du Ministère.

En vertu du PFIU, tous les ministères fédéraux sont désignés comme ministères de soutien à Sécurité publique pour la FSU n° 10 — Communications. En particulier, EDSC gère la ligne téléphonique 1-800 O Canada ainsi que le site Web canada.gc.ca du gouvernement fédéral. Sécurité publique produit le contenu et les orientations des communications du gouvernement fédéral à l'intention des ministères fédéraux selon les besoins en situation de crise grave ou dans le cadre d'une intervention fédérale coordonnée.

Le Centre des opérations du gouvernement (COG), qui est opérationnel et doté en tout temps est géré par Sécurité publique pour le gouvernement du Canada et fournit une intervention intégrée tous risques en réponse à des événements d'intérêt national (dangers potentiels et réels, naturels ou causés par l'homme, accidentels ou

intentionnels). Il effectue des activités de surveillance et de rapport en tout temps, offre des activités de sensibilisation à l'échelle nationale et des produits de mise en garde ainsi que des évaluations des risques intégrées et des activités de planification à l'échelle nationale et de gestion des interventions pangouvernementales. En période d'intervention accrue, le COG est doté de personnel supplémentaire provenant d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi que d'organisations non gouvernementales, qui travaillent physiquement au COG et se connectent virtuellement au Centre.

Industrie Canada (IC)

En qualité de principal ministère pour les télécommunications en vertu du PFIU, IC soutient les autres ministères fédéraux pendant les situations d'urgence en collaborant avec l'industrie des télécommunications à des fins de connaissance de la situation et en facilitant le rétablissement des réseaux de télécommunication de l'industrie. En période d'urgence, Industrie Canada peut également travailler en coordination avec les autres ministères et l'industrie des télécommunications pour répondre aux besoins en équipement de télécommunication des ministères.

À toutes les phases de la gestion des urgences, Industrie Canada communique et défend les besoins et les problèmes de télécommunication des autres ministères du gouvernement auprès de l'industrie des télécommunications et peut offrir des conseils en télécommunications dans le cadre de la gestion des urgences aux ministères fédéraux. Industrie Canada assure la promotion de programmes tels que le Service prioritaire sans fil qui atténue les engorgements et approuve les utilisateurs (du gouvernement) de ces programmes.

Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)

Le SCT est responsable d'élaborer et de mettre en œuvre la Politique sur la sécurité du gouvernement et les normes connexes sur la continuité des activités ainsi que de surveiller la conformité générale des ministères à la gestion de la continuité des activités. De plus, les responsabilités du SCT sont les suivantes :

- Offrir de l'orientation, des conseils et du soutien au gouvernement du Canada sur les questions liées au Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique. Les responsabilités et les rôles courants du SCT en vertu du Plan comprennent :
 - Offrir des conseils et du soutien sur les questions touchant les ressources humaines, les relations de travail et la santé et la sécurité au travail;
 - Entretenir, communiquer et tenir à jour le PIIFP;
 - Travailler en coordination avec Sécurité publique dans les situations d'urgence;
 - Collaborer avec les ministères pour suivre activement les incidences d'une situation de crise ou d'urgence sur la fonction publique afin que les cadres et les directives appropriés sont appliqués pour assurer une gestion responsable;
 - Recommander l'activation du PIIFP auprès du greffier du Bureau du Conseil privé;

- Présider les réunions du comité des administrateurs généraux après l'activation du PIIFP;
- S'assurer que les ministères répondent aux exigences législatives et aux exigences stratégiques du SCT dans le domaine de gestion de la sécurité et de la continuité des activités au moyen de l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion (CRG).

4. PLANIFICATION ET OPÉRATIONS DE GESTION DES URGENCES À EDSC

Le concept des opérations suivant décrit la manière dont les diverses ressources et capacités du Ministère peuvent être mises à contribution pour gérer des situations d'urgence ou de crise qui touchent le Ministère en vertu des quatre composantes interdépendantes de la gestion des urgences décrites à la section 1.7. Il définit également la manière dont EDSC assure son mandat dans un incident exigeant une contribution ministérielle à une intervention fédérale coordonnée.

Les quatre (4) composantes de la gestion des urgences sont prises en compte dans le présent plan et sont décrites comme suit :

4.1 PRÉVENTION ET ATTÉNUATION

Le processus de prévention et d'atténuation renvoie aux activités de planification et aux actions et mesures proactives (structurelles et non structurelles) prises en prévision des dangers et des problèmes possibles pour déterminer, éliminer ou réduire les effets et les risques liés aux dangers avant un situation d'urgence.

La nécessité de déterminer les risques et d'élaborer des plans de gestion des urgences en réponse à ces risques mène à l'élaboration et à la gestion de plans ministériels de continuité des activités, de sécurité en cas d'incendie, d'urgence et d'évacuation dans les immeubles, de contingence et d'urgence tous risques.

EDSC doit évaluer les risques spécifiques à son mandat, y compris les risques pour l'infrastructure critique propres ou liés au secteur de responsabilité du Ministère conformément à l'analyse tous risques et à la méthodologie relative aux risques à l'aide d'outils communs d'évaluation des risques et de pratiques exemplaires. Toutes les directions générales et les régions doivent déterminer les risques susceptibles d'influer sur leur secteur de responsabilité et appliquer des mesures de prévention et d'atténuation au besoin.

La détermination des risques ministériels est évaluée à l'interne par le biais de profils de risque de l'organisation et en collaboration avec les institutions fédérales responsables de la sûreté et de la gestion des urgences. Des stratégies de prévention et d'atténuation, y compris l'élaboration et la mise en œuvre de dispositions, de mesures ou de plans pertinents, sont mises en œuvre pour répondre à ces risques.

Le Ministère s'engage à préserver la sécurité et l'intégrité de son infrastructure, des données, des programmes et des services utilisés par des employeurs, des organismes, des partenaires externes et des millions de Canadiens. Pour atteindre ces objectifs, le Ministère doit évaluer de manière approfondie les menaces, la vulnérabilité et les risques (analyse de la vraisemblance/probabilité et des effets/conséquences) de son infrastructure essentielle (technologie de l'information). Cet engagement comprend la préservation des installations physiques, l'exécution d'analyses de l'environnement, les évaluations des risques pour la sécurité ministérielle, l'élaboration de profils de risques corporatifs et l'utilisation de méthodes et de guides d'évaluation tous risques.

Pour atteindre le niveau de préparation requis, EDSC met en œuvre les activités et les mesures de prévention et d'atténuation suivantes :

- Justifier les exigences de la *Loi sur la gestion des urgences*, du *Code canadien du travail*, du *Code national du bâtiment* et des autres lois, des politiques et des normes pertinentes;
- Mettre en place un programme de gestion des urgences solide et une structure de gouvernance;
- Élaborer, mettre à l'essai et tenir à jour des plans, des outils, des dispositions et des mesures de gestion des urgences pour atténuer les risques;
- Collaborer étroitement avec Sécurité publique Canada, d'autres ministères et des partenaires et des intervenants internes et externes;
- Évaluer les risques pertinents pour le mandat du Ministère, y compris les risques pour l'infrastructure critique propres ou liés au domaine de responsabilité du Ministre (voir la section 2 : Environnement de risque);
- Analyser les répercussions sur les opérations et les lacunes;
- Assurer la préparation des installations du CNOU et des CROU.

De plus, les services de traitement des prestations d'assurance-emploi sont soutenus par un réseau national de traitement. Ce réseau découle de la mise en œuvre de la vision et du modèle de prestation des services 1-1-1 de l'AE à l'échelle nationale. Le réseau peut rapidement transférer les activités de traitement des prestations là où se trouve la capacité de traitement. La gestion de la charge de travail de ces activités est soutenue par un cadre de gouvernance qui offre des structures et des processus décisionnels stratégiques et opérationnels permettant aux tâches d'être rapidement transférées là où se trouve la capacité dans les situations d'urgence. Ceci permet d'atténuer les effets potentiels sur les services aux clients. Le Système national de la charge de travail de l'assurance-emploi, solution électronique d'archivage et processus automatique, permet à la prestation de services d'être assurée à partir de tous les bureaux dans l'ensemble du Canada.

Les leçons apprises et l'application des pratiques exemplaires issues de divers exercices et événements de formation, ainsi que les expériences d'intervention et de rétablissement acquises en réponse à des événements prévus et imprévus, permettent à EDSC de mettre en œuvre les changements nécessaires à ses opérations. La capacité à améliorer et à renforcer les opérations permet au Ministère de maintenir les opérations dans le cadre des activités courantes et en situation de crise ou d'urgence.

Ces mesures de prévention et ces efforts d'atténuation contribuent à adoucir les effets possibles sur les opérations de gestion d'EDSC et aident les directions générales et les régions à offrir les services essentiels aux Canadiens. Les investissements dans les stratégies de prévention et d'atténuation avant la survenue d'urgences permettent de réduire les coûts de rétablissement du Ministère.

4.2 PRÉPARATION

L'état de préparation d'EDSC constitue un élément essentiel pour permettre au Ministère de continuer à servir les Canadiens quand survient une crise ou une urgence et pour aider les provinces et les territoires au besoin. Grâce à une structure de gouvernance d'urgence ministérielle solide ainsi qu'à un système de gestion des interventions d'urgence, la haute direction et le personnel de gestion des urgences peuvent utiliser les processus établis pour intervenir efficacement en situation de crise et d'urgence.

L'efficacité de la préparation du Ministère repose sur la planification de la gestion des urgences à l'échelle ministérielle, sur l'infrastructure physique de gestion des urgences (telle que les centres des opérations) et sur les ressources humaines affectées à cette fonction. Les plans ministériels de gestion des urgences comprennent les éléments suivants :

- Cadre de sécurité du Ministère;
- Directives opérationnelles relatives à la gestion de la continuité des activités, aux équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles et à la protection contre les incendies;
- Plans de continuité des activités (PCA) des directions générales et des régions établis dans l'ensemble du pays;
- Outil automatisé de planification de la continuité des activités, y compris processus d'analyse des répercussions sur les activités;
- Plans de sécurité en cas d'incendie et équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles;
- Protocoles de communications internes et externes;
- Plans de rétablissement de la TI après une catastrophe;
- Plans d'urgence relatifs à des événements particuliers (plan en cas de pandémie d'EDSC, plan en cas d'interruption du service postal et stratégies d'intervention de cybersécurité).

Des directives opérationnelles ont été élaborées à l'appui du PSGU et de la préparation générale du Ministère.

La Directive opérationnelle sur la gestion de la continuité des activités (GCA) définit les rôles et les responsabilités, présente des orientations et des exigences opérationnelles pour renforcer la GUCA dans l'ensemble du Ministère et améliore notre capacité à assurer la prestation continue des fonctions et des services essentiels aux Canadiens. La Directive énonce les exigences suivantes :

- Mettre sur pied un mécanisme de gouvernance du programme de PCA;
- Effectuer une analyse des répercussions sur les activités;

- Préparer des plans et des dispositions de continuité des activités;
- Tenir à jour la préparation du programme de PCA, y compris examiner, mettre à l'essai et valider régulièrement les plans, former et entraîner les employés et établir un cycle de contrôle permanent.

La Directive opérationnelle sur la protection contre les incendies aide à minimiser les pertes liées aux incendies dans les immeubles dans lesquels EDSC est responsable de surveiller la santé et la sécurité des occupants, à protéger la vie des personnes qui utilisent ces immeubles et à réduire les risques et les possibilités d'interruption des activités ou des services essentiels du gouvernement.

La Directive opérationnelle sur les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles met en place une approche tous risques en intervention d'urgence dans les immeubles, y compris les exigences pour préparer des plans d'intervention d'urgence dans les immeubles.

La participation du Ministère à un grand nombre d'activités, de plans et d'initiatives de Sécurité publique, notamment le PFIU, le Plan d'urgence de l'Atlantique en cas d'ouragan, les exercices interministériels et le partage de l'information sur la situation à l'échelle nationale avec le Centre des opérations du gouvernement, permet à EDSC de se conformer aux stratégies fédérales de gestion des urgences et d'être préparé à aider les Canadiens en situation de crise ou d'urgence.

Les plans de gestion des urgences ministériels sont constamment mis à l'essai, pratiqués et mis en œuvre dans les directions générales, les régions et l'ensemble du Ministère pour soutenir et préparer une intervention ministérielle coordonnée en réponse à une situation d'urgence ou de crise. La production de rapports après l'événement, l'application des leçons apprises et l'utilisation de processus d'amélioration de la capacité de Sécurité publique après une activité d'intervention ou un exercice permettent au Ministère de tirer des leçons de ces événements, de mettre en pratique les observations et d'être mieux préparé à intervenir dans le futur.

Le Ministère s'est engagé à investir dans son personnel de gestion des urgences en lui offrant des formations et des activités de perfectionnement professionnel. Le personnel de gestion des urgences à l'administration centrale et dans les régions participe aux formations en gestion des urgences requises pour maintenir la capacité du Ministère à intervenir avec excellence, y compris la dernière certification dans le domaine du Système de commandement en cas d'incident et de la continuité des activités des membres de la Division de la GUCA.

De plus, les directions générales et les régions sont tenues de participer à des activités d'information et de formation en gestion des urgences pour mieux comprendre leurs plans respectifs et les rôles et les responsabilités à assumer.

D'autres plans relatifs à la gestion des urgences, tels que le Cadre de communication durant une situation d'urgence ou de crise de gestion des urgences et les plans d'évacuation des immeubles, permettent aux directions générales et aux régions de mettre rapidement en œuvre leurs stratégies d'intervention au besoin. La tenue à jour, la

mise à l'essai et les exercices d'entraînement de tous les plans de gestion des urgences connexes assurent l'efficacité des plans et la préparation du Ministère à intervenir en situation d'urgence ou de crise.

Le Centre national des opérations d'urgence (CNOU) et les quatre centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) forment l'infrastructure des opérations de gestion des urgences d'EDSC. Ces centres des opérations d'urgence servent à coordonner les efforts d'intervention nationaux et régionaux et exercent leurs activités à la fois physiquement et virtuellement. Le personnel de gestion des urgences d'EDSC fait également appel à ces centres pour pratiquer différents ensembles de compétences nécessaires pour intervenir efficacement en situation d'urgence ou de crise.

À titre de principal centre de remplacement pour le Centre des opérations du gouvernement de Sécurité publique, le CNOU du Ministère est préparé à soutenir le gouvernement fédéral.

4.3 INTERVENTION

4.3.1 APERÇU

La structure de gouvernance de la gestion des urgences a été mobilisée à plusieurs occasions, notamment lors de la pandémie de H1N1, d'inondations, de feux de forêt, d'ouragans dans l'Atlantique, d'interruptions du service postal et d'incidents dans les immeubles et a prouvé sa capacité à soutenir une intervention efficace d'EDSC en situation d'urgence et face à d'autres perturbations.

Compte tenu du risque toujours présent de la survenue d'urgences ou de crises, le Ministère doit être prêt à intervenir rapidement, efficacement et de manière intégrée et appropriée.

4.3.2 AIDE AUX PROVINCES ET AUX TERRITOIRES

Les municipalités, les provinces et les territoires sont responsables des activités de gestion des urgences dans leurs territoires de compétence respectifs et sont les premiers intervenants pour toute situation d'urgence ou de crise. Lorsque la situation s'aggrave et exige l'aide du gouvernement fédéral, Sécurité publique est responsable de prévenir les ministères de toute demande officielle d'une telle aide.

La capacité d'EDSC à intervenir et à offrir de l'aide en situation d'urgence dépend des partenariats en cours à l'échelle provinciale et locale. EDSC est préparé à aider les provinces et les territoires en tenant ses installations à leur disposition pendant une urgence. Les installations ministérielles peuvent servir pour établir un poste d'inscription et d'authentification, des services de passeport, un site de distribution de biens et de services par un ministère responsable et d'autres services d'aide au besoin.

4.3.3 PLAN FÉDÉRAL D'INTERVENTION D'URGENCE ET LES FONCTIONS DE SOUTIEN EN CAS D'URGENCE

Le Plan fédéral d'intervention d'urgence (PFIU) est le plan d'intervention tous risques du gouvernement du Canada qui répond à une exigence de la *Loi sur la gestion des urgences*. Dirigé par Sécurité publique Canada, ce plan détermine à quels ministères incombent les responsabilités principales et les responsabilités de soutien dans l'éventualité d'une intervention fédérale coordonnée en réponse à une situation d'urgence. Les ministères qui assurent des responsabilités principales ont un mandat lié à un élément clé d'une situation d'urgence et les ministères qui assurent des responsabilités de soutien offrent de l'aide générale et spécialisée à un ministère assumant des responsabilités principales en réponse à une urgence.

EDSC doit contribuer aux activités d'intervention coordonnées du gouvernement du Canada conformément à la FSU n° 7 – Services sociaux et à la personne. De plus, EDSC assume des responsabilités supplémentaires en vertu des FSU n° 11 et n° 12. (Voir les rôles et les responsabilités d'EDSC et les définitions des FSU à l'annexe D.)

Les directions générales et les régions doivent soutenir la capacité d'EDSC à intervenir efficacement en cas d'urgence touchant au Ministère et pour assurer ses responsabilités de contribution à une intervention fédérale coordonnée.

4.3.4 SYSTÈME MINISTÉRIEL DE GESTION DES INTERVENTIONS D'URGENCE

L'intervention constitue une composante essentielle du cadre de gestion des urgences d'EDSC. Cette composante est représentée par le système ministériel de gestion des interventions d'urgence. EDSC fait appel à un système intégré et coordonné pour diriger les activités d'intervention dans des situations d'urgence ou de crise qui touchent le Ministère à l'échelle nationale et régionale, et pour contribuer à une intervention fédérale coordonnée.

Le Ministère a établi un système ministériel de gestion des interventions d'urgence. Ce système de portée à la fois nationale et régionale sert à intervenir en cas d'urgence ou de crise et à gérer les demandes d'aide fédérales. Le système ministériel de gestion des interventions d'urgence décrit le cheminement des activités d'intervention et opérationnelles en situation d'urgence ou de crise et la manière dont EDSC sollicite l'aide des directions générales et des régions ainsi que d'autres institutions fédérales et d'organismes partenaires au besoin, au moyen de sa structure de gouvernance et de comités connexes.

Le système ministériel de gestion des interventions d'urgence comporte une structure de gouvernance reconnue, des installations opérationnelles matérielles et des niveaux d'intervention ministérielle qui facilitent l'uniformité des efforts d'intervention du Ministère. Le système définit les rôles des directions générales et des régions, ainsi que les fonctions principales des centres des opérations d'urgence et se conforme à la structure d'intervention fédérale.

Sécurité publique gère les centres fédéraux de coordination de Sécurité publique dans l'ensemble du pays. Ces centres servent d'installations des opérations d'urgences du

gouvernement du Canada et soutiennent l'intervention intégrée d'EDSC en réponse aux situations d'urgence et de crise dans les régions. En situation d'urgence, le Centre des opérations du gouvernement peut demander aux ministères de soutenir une partie ou l'ensemble des fonctions principales. Des représentants régionaux issus des ministères fédéraux peuvent collaborer aux activités de coordination d'une intervention en réponse à une situation d'urgence ou de crise.

Le système ministériel de gestion des interventions d'urgence se conforme aux principes du système fédéral de gestion des interventions d'urgence et du PFIU du gouvernement du Canada.

4.3.5 CENTRE NATIONAL DES OPÉRATIONS D'URGENCE (CNOU)

Le CNOU situé à l'administration centrale est l'installation centrale de commandement et de contrôle du Ministère responsable de mettre en œuvre les principes de la gestion stratégique de la préparation et des interventions en cas d'urgence. Le CNOU possède une capacité 24 heures sur 27, 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.

Dirigé par le directeur de la GUCA, le CNOU exécute les directives opérationnelles données par le gestionnaire ministériel des crises et le commandant du lieu de l'incident ainsi que l'Équipe ministérielle de gestion de crise et coordonne le soutien ministériel offert aux directions générales et aux régions. Lorsqu'une province, un territoire ou une autre institution fédérale sollicite l'aide fédérale d'EDSC, le CNOU coordonne l'intervention du Ministère en collaboration avec les directions générales et les régions concernées et Sécurité publique.

Le CNOU est géré et entretenu par les employés de la GUCA. Le personnel de la GUCA est formé et apte à assurer différentes fonctions opérationnelles d'urgence telles que le soutien, la connaissance de la situation, l'évaluation des incidents et la coordination de l'intervention nécessaires pour contrer les situations qui touchent le Ministère ou les interventions fédérales coordonnées en réponse aux crises. Dirigé par le directeur de la Division de la GUCA, le Réseau de la GUCA soutient le gestionnaire ministériel des crises et commandant du lieu de l'incident, le coordonnateur ministériel des crises et l'agent de sécurité du Ministère.

En cas d'urgence ou de crise, il convient d'activer le CNOU, de déclencher le Système de commandement en cas d'incident et de réunir l'Équipe ministérielle de gestion de crise.

Le Centre national des opérations d'urgence (CNOU) et les centres régionaux des opérations d'urgence (CROU) partagent de l'information relative à la prestation de la fonction opérationnelle essentielle d'EDSC ou pour offrir des connaissances sur la situation en réponse à un événement. Le CNOU diffuse l'information obtenue auprès du Centre des opérations du gouvernement dans les CROU aux fins de compréhension de la situation et pour soutenir une intervention d'urgence coordonnée en réponse à un événement, à une perturbation ou à une crise. De plus, les CROU sont tenus de communiquer de l'information au CNOU aux fins de compréhension de la situation.

L'autorité responsable des directions générales ou des régions peut devoir contribuer à la communication d'information ou à la prestation d'interventions. Avec les approbations requises, les représentants des directions générales ou des régions peuvent être appelés sur le site des installations du CNOU ou des CROU.

Au besoin, des agents de liaison d'EDSC dotés d'une autorisation de sécurité peuvent être envoyés au Centre des opérations du gouvernement pour agir en qualité d'agent de liaison ministériel d'EDSC et offrir des conseils d'expert sur les questions liées au mandat ministériel qui consiste à contribuer à une intervention fédérale coordonnée.

4.3.6 CENTRES RÉGIONAUX 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 (Atlantique, Québec, Ontario, Ouest canadien et territoires) 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. En raison de l'étendue géographique de certaines régions et de l'emplacement du personnel de gestion des urgences, le personnel régional et la haute direction interviennent principalement par l'intermédiaire d'un CROU virtuel, mais peuvent être convoqués dans un lieu physique au besoin.

La connaissance de la situation et les communications avec l'administration centrale sont coordonnées et assurées dans le cadre des protocoles et des procédures de communication du CNOU et des CROU. Les CROU transmettent également aux centres fédéraux de coordination régionale de Sécurité publique des renseignements sur les dernières activités ministérielles d'intervention (demandes de renseignements, situation des activités d'intervention fédérale coordonnée, menaces émergentes ou en évolution, produits de connaissance de la situation) en conformité avec les directives données aux institutions fédérales.

Un membre du CROU nommé formé et muni d'une approbation de sécurité peut être envoyé au Centre fédéral de coordination en qualité d'agent de liaison ministériel au besoin.

Dans une situation d'urgence touchant une région, le CNOU d'EDSC est activé pour assurer les services de communication, de liaison et de soutien appropriés à l'un ou l'autre des quatre CROU.

Protocole de communications et connaissance de la situation d'urgence

Ces procédures sont coordonnées et assurées dans le cadre de protocoles et de procédures de communications établis par le CNOU et le CROU. Le CNOU transmet également au Centre des opérations du gouvernement des renseignements sur les dernières activités ministérielles d'intervention (demandes de renseignements, situation des activités d'intervention fédérale coordonnée, menaces émergentes ou en évolution,

produits de connaissance de la situation) en conformité avec les directives données aux institutions fédérales.

4.3.7 CAPACITÉ DE POINTE

Dans le contexte de la gestion des urgences, la capacité de pointe se définit comme la capacité à obtenir le personnel, les fournitures et l'équipement, les structures et les systèmes appropriés pour assurer des activités d'intervention suffisantes pour répondre aux besoins immédiats d'un afflux de demandes suite à une situation de crise ou d'urgence de grande envergure.

Si le personnel principal de gestion des urgences du Ministère a besoin d'aide supplémentaire pendant une situation d'urgence ou de crise, une équipe a été désignée au sein de la DSI et est formée et entraînée pour être prête à contribuer au besoin à la capacité de pointe au CNOU ou aux CROU. Le directeur du CNOU ou des CROU mobilise ces ressources au besoin.

4.3.8 COMMUNICATIONS

Lorsque le Ministère intervient en situation de crise ou d'urgence, les services clés de communications de la Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants (DGAPRI) sont mis à contribution. En vertu du cadre de communication durant une situation d'urgence ou de crise, la DGAPRI offre des orientations stratégiques en matière de communications aux directions générales, aux régions et à la haute direction nationale et régionale, ainsi qu'aux directeurs du CNOU et des CROU. Des spécialistes des communications ont élaboré divers produits de communications rédigés et approuvés à l'avance pour les directions générales et les régions afin d'assurer la disponibilité et la diffusion de messages et de renseignements appropriés.

La DGAPRI entretient une relation de confiance avec la Direction générale des communications de Sécurité publique. Sur demande, des représentants d'EDSC mettent à jour les communications stratégiques pour Sécurité publique et contribuent à la formulation de communications intégrées en réponse aux situations de crise ou d'urgence.

Conformément aux dispositions du Plan fédéral d'intervention d'urgence, le Groupe fédéral de coordination des communications publiques reçoit des orientations de la part de Communications de Sécurité publique Canada, des cabinets des ministres et du Conseil privé et coordonne les communications du gouvernement au public, aux médias et aux intervenants touchés ainsi que collabore avec les provinces et les territoires. Le groupe est composé de spécialistes fédéraux des communications publiques issus d'institutions gouvernementales fédérales. Les divisions régionales des communications d'EDSC sont membres de ce groupe. Le groupe rassemble de l'information aux fins de l'élaboration de produits de communications publiques, conseille les hauts fonctionnaires sur l'environnement public, soutient les activités de communications publiques sur le terrain et élabore des activités et des produits de communications publiques pour les institutions respectives de ses membres.

4.3.9 NIVEAUX D'INTERVENTION

Le niveau d'intervention du Ministère dépend de la nature et de la portée de la situation, ainsi que du niveau requis de coordination fédérale et provinciale ou territoriale. Les équipes de gestion des urgences locales, régionales et ministérielles, et les directeurs du CNOU et des CROU doivent faire varier les niveaux d'intervention du Ministère selon les besoins et en fonction des recommandations de l'agent de sécurité du Ministère.

Les niveaux suivants sont les niveaux d'intervention en cas d'incident d'EDSC, qui peuvent être haussés au niveau des urgences au sein du cadre établi par le PSGU et qui se conforment aux directives de Sécurité publique.

Niveau 1 d'intervention (attention et mesures possibles en dehors des opérations régulières)

Le niveau 1 consiste principalement en les activités courantes (quotidiennes) de la DGSI (y compris la Direction de l'intégrité interne et de la sécurité et les directeurs généraux régionaux des services d'intégrité) et du personnel régional de la DGSC; cependant, le niveau 1 peut requérir la coordination des interventions en réponse à des incidents ou à des événements mineurs sans implication ou mobilisation du CNOU et des CROU.

Niveau 2 d'intervention (surveillance, évaluation des risques et planification)

Le niveau 2 requiert la mobilisation partielle du CNOU, des CROU pertinents ou des équipes ministérielles de gestion des urgences. L'intervention de niveau 2 requiert une évaluation approfondie des risques de l'incident afin de diriger de manière appropriée une stratégie d'intervention d'urgence intégrée. Des experts nationaux et régionaux peuvent être mobilisés au besoin. Les ressources d'EDSC peuvent collaborer avec différents paliers de gouvernement en cause dans l'événement, y compris participer aux activités du Centre des opérations du gouvernement et des centres fédéraux de coordination régionale.

Niveau 3 d'intervention (rapports améliorés, évaluation des risques, planification et mobilisation des centres des opérations)

Le niveau 3 consiste en la mobilisation complète du CNOU et des CROU et des équipes ministérielles de gestion des urgences pertinentes; les centres des opérations du gouvernement et le personnel ministériel clé des centres fédéraux de coordination régionale de Sécurité publique gèrent les activités d'intervention par l'entremise du CNOU, des CROU virtuels ou physiques et suivent les procédures d'intervention d'urgence désignées. Le niveau 3 comprend des séances d'information régulières à l'intention du Ministre et des hauts fonctionnaires et le processus décisionnel du Ministre et des hauts fonctionnaires.

Le tableau ci-dessous (figure 6) représente les différents déclencheurs de l'activation du Plan de gestion des urgences :

Figure 6

DÉCLENCHEUR	PLANS MINISTÉRIELS DE GESTION DES URGENCES	PLANS DE GESTION DES URGENCES DES DIRECTIONS GÉNÉRALES ET DES RÉGIONS
Déterminé par le personnel de l'immeuble ou lancé par le système d'alarme incendie de l'immeuble	S. O.	EUEI – Plans d'urgence et d'évacuation dans les immeubles
Déterminé par l'objectif de délai de rétablissement des activités touchées	Plans de continuité des activités	Plans de continuité des activités
Situation d'urgence, de crise ou perturbation majeure exigeant des activités de gestion des urgences et d'intervention	Plan stratégique de gestion des urgences (plans de gestion des urgences pertinents)	Plans de gestion des urgences des directions générales et des régions
	Cadre de communication durant une situation d'urgence et de crise	Cadre de communication durant une situation d'urgence et de crise
Situation d'urgence ou de crise nationale : demande de Sécurité publique dans le cadre d'une intervention coordonnée ou demande à EDSC d'aide fédérale à une province ou à un territoire ou un autre ministère fédéral	PFIU FSU n° 5 — Santé publique et services essentiels à la personne	PFIU FSU n° 5 — Santé publique et services essentiels à la personne
	FSU n° 7 – Services sociaux et à la personne	FSU n° 7 – Services sociaux et à la personne
	FSU n° 11 – Gestion des opérations de logistique	FSU n° 11 – Gestion des opérations de logistique
	FSU n° 12 — Communications Cadre ministériel de communications d'urgence et de crise	FSU n° 12 — Communications Cadre ministériel de communications d'urgence et de crise
Déclaration d'interruption du service postal (grève ou lock-out)	Plan ministériel d'urgence en cas d'interruption du service postal	Plan ministériel d'urgence en cas d'interruption du service postal
Pandémie imminente ou déclarée	Plan ministériel de préparation aux pandémies	Plan ministériel de préparation aux pandémies
Cyberattaque	EDSC – Plans de continuité des activités SPC – Plans de rétablissement de la TI après une catastrophe	Plans de continuité des activités
	Procédures opérationnelles normalisées du CNOU	Procédures opérationnelles normalisées des CROU
Situation d'urgence ou de crise entraînant la mobilisation du CNOU ou des CROU (panne d'électricité, inondation, etc.)	Plans d'urgence spécifiques à un événement	Plans d'urgence spécifiques à un événement
	Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique	S. O.
Mobilisation par le secrétaire du Conseil du Trésor et le greffier du Conseil privé		

*Les directions générales responsables de l'élaboration et de la mise en œuvre des plans de gestion des urgences du Ministère sont recensées à l'annexe B.

Le tableau suivant (figure 7) représente les stratégies de gestion des urgences ministérielles et interministérielles et les processus de mobilisation pour intervenir en cas d'urgence ou de crise en fonction de la portée de l'incident.

Figure 7

NIVEAUX D'ACTIVATION COMITÉS, ÉQUIPES ET PLANS PAR INCIDENT				
		NIVEAU D'INTERVENTION	IMPLICATION/ RESPONSABILITÉ	PLANS
<p>INCIDENT TOUCHANT LE CANADA Catastrophes majeures, risques graves pour le gouvernement du Canada</p>	<p>Impact extrême</p>	<p>Intervention coordonnée du gouvernement du Canada (fédérale/provinciale/territoriale)</p> <p>Direction : Sécurité publique</p>	<p>Comité directeur fédéral de coordination</p> <p>Groupe fédéral de coordination</p> <p>SM COG/SMA /DG CGU</p>	<p>Plan fédéral d'intervention d'urgence de Sécurité publique et annexes associées</p> <p>Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique</p>
<p>INCIDENT TOUCHANT LE MINISTÈRE Incident majeur, risques graves pour EDSC</p>	<p>Impact élevé</p>	<p>Intervention intégrée du Ministère</p> <p>Direction : Haute direction, SM délégué principal et chef de l'exploitation/gestionnaire des crises, SMA DGS1</p>	<p>EMGC Agent de sécurité du Ministère</p> <p>Directeur de la GUCA</p> <p>CNOU/CROU</p> <p>Centre des opérations du gouvernement (au besoin)</p>	<p>Plans ministériels de gestion des urgences</p>
<p>INCIDENT TOUCHANT L'AC/UNE RÉGION Impact sur la prestation de services/les employés</p>	<p>Impact modéré</p>	<p>Intervention de l'AC/régionale</p> <p>Direction : Agent de sécurité du Ministère au niveau exécutif, directeur de la Division de la GUCA</p>	<p>Équipe de gestion des urgences de la direction générale/de la région</p> <p>Agent de sécurité du Ministère</p> <p>Directeur de la GUCA</p> <p>Groupe consultatif de DG sur les mesures d'urgence et continuité des activités</p> <p>Réseau de travail de la GUCA</p> <p>CNOU/CROU</p>	<p>Directions générales, régions, programmes, prestation de services, plans de continuité des activités, plans de rétablissement en cas de catastrophe, protocoles de communications, plans tous risques : GIUE, pandémie, météo, incendie</p>
<p>INCIDENT TOUCHANT UN BUREAU LOCAL Interruption de la prestation des services ou incident dans l'immeuble mineur</p>	<p>Impact faible</p>	<p>Intervention locale</p> <p>Direction : Niveau opérationnel</p>	<p>Responsables des secteurs d'activité</p> <p>Équipes de gestion des incidents</p> <p>Directeur de la GUCA</p>	<p>Directions générales, régions, programmes, prestation de services, plans de continuité des activités, plans de rétablissement en cas de catastrophe, protocoles de communications, plans tous risques : GIUE, pandémie, météo, incendie</p>

4.4 RÉTABLISSEMENT

La capacité du Ministère à se rétablir après une situation de crise ou d'urgence dépend de l'activation et de l'exécution des plans de continuité des activités et des plans ministériels de rétablissement de la TI après une catastrophe pertinents. Grâce à ses travaux internes et en collaboration avec d'autres institutions fédérales telles que TPSGC, Industrie Canada, Services partagés Canada, EDSC assure le versement continu des prestations et des indemnités et la prestation continue des services et des communications aux Canadiens avec un minimum de perturbations jusqu'au rétablissement des opérations normales. En appui à cette capacité, les directions générales et les régions doivent inclure dans leurs plans de gestion des urgences respectifs des dispositions et des mesures qui favorisent une collaboration efficace et un processus décisionnel rapide pour rétablir la fonction opérationnelle essentielle du Ministère ou contribuer au rétablissement fédéral coordonné.

EDSC possède également une grande expertise pour répondre aux besoins des Canadiens et de leurs collectivités. En période de crise et d'incertitude, la population compte encore plus sur le Ministère pour qu'il s'acquitte de sa mission de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel.

Les programmes et services clés d'EDSC et les bureaux régionaux, couverture géographique des points de service du Ministère dans l'ensemble du Canada, permettent au Ministère de contribuer aux efforts de rétablissement liés à des situations particulières d'urgence, de crise ou de catastrophe. À titre d'organe gouvernemental responsable de la prestation de services axés sur le citoyen, Service Canada est prêt à aider les Canadiens en situation difficile en offrant la prestation continue d'indemnités et de services, les voies de communication fédérales et de l'aide pour aider les citoyens personnellement touchés.

Comme en témoignent les efforts du Ministère dans le cadre du Plan d'action économique du Canada, EDSC peut contribuer à la production de résultats pour les Canadiens. De nombreux programmes et services visant à aider les personnes touchées par la récente récession économique sont mise à la disposition des Canadiens, des employeurs et des organisations admissibles touchés par une situation d'urgence liée à une crise ou à une catastrophe.

Le Ministère peut soutenir les personnes admissibles qui ont perdu leur emploi suite à une catastrophe naturelle ayant obligé un employeur à fermer définitivement ses portes en vertu des dispositions de la partie I de la *Loi sur l'assurance-emploi*.

De plus, EDSC peut venir en aide aux Canadiens grâce aux mesures stipulées dans la partie II de la Loi telles que le travail partagé qui permet aux Canadiens admissibles d'obtenir du soutien du revenu en travaillant pendant un nombre d'heures par semaine réduit temporairement en attendant que leur employeur reprenne ses activités. Dans le cas des Canadiens qui n'ont aucune perspective de retour à leur ancien emploi, le Ministère offre des programmes d'apprentissage et d'emploi pour aider les Canadiens admissibles à acquérir de nouvelles compétences ou à suivre des études postsecondaires. D'autres programmes législatifs tels que le Régime de pensions du Canada (RPC), les prestations d'invalidité et de survivant et l'assurance-emploi sont mis à

la disposition des Canadiens admissibles pour les aider à refaire leur vie et à se remettre de leurs pertes personnelles.

À titre de responsable fédéral du développement social, EDSC est un partenaire stratégique dans la remise sur pied des collectivités touchées par des crises et des urgences. Le mandat législatif du Ministère, qui consiste à aider les collectivités à faire face aux difficultés économiques et sociales et à leur fournir les connaissances et l'information nécessaires pour préserver leur bien-être, doit être renforcé en situation de crise ou d'urgence.

En réponse à une demande d'aide fédérale, le Ministère collabore avec les municipalités, les provinces et les territoires pour offrir l'aide des programmes et des services aux personnes admissibles, y compris aux enfants, aux familles, aux personnes âgées, aux personnes handicapées, aux collectivités et aux personnes et aux familles sans-abri ou présentant le risque de le devenir.

EDSC mène ses efforts de rétablissement dans le but de réduire les futurs risques de danger et d'assurer la viabilité à long terme. À l'aide des processus d'amélioration de la capacité recommandés de Sécurité publique, EDSC intègre les leçons apprises à l'occasion d'événements et d'exercices d'entraînement dans ses plans et ses activités de gestion des urgences. (L'information supplémentaire sur les stratégies de rétablissement est couverte dans les directives opérationnelles.)

5. SOUTIEN LOGISTIQUE ET BESOINS EN RESSOURCES DE LA GESTION DES URGENCES

5.1 GÉNÉRALITÉS

La capacité d'EDSC à intervenir en réponse à des urgences qui touchent le Ministère et à s'acquitter des responsabilités de son mandat en vertu du PFIU dépend du soutien des directions générales et des opérations régionales concernées. Le Ministère compte sur plusieurs services habilitants et ressources opérationnelles pour assurer la coordination logistique, la gestion financière, la gestion des ressources humaines et des urgences et l'aide à la coordination nécessaires à l'efficacité des activités d'intervention et de rétablissement.

5.2 SOUTIEN LOGISTIQUE

À titre de responsable ministériel de la gestion des urgences, la DGSI coordonne le soutien et la logistique de la gestion des urgences d'EDSC. Lors d'activités d'intervention ou de rétablissement, la DGSI compte sur les services habilitants clés pour soutenir les activités ministérielles, notamment les services de la DGIIT, de la DGAPF, de la DGSRH, de la DGAPRI et des directions générales de Service Canada, selon les besoins.

5.3 CENTRE NATIONAL DES OPÉRATIONS D'URGENCE (CNOU)

Lors de situations de crise ou d'urgence qui touchent le Ministère, le CNOU fournit aux fonctionnaires ministériels des installations et de l'équipement complets pour les opérations fonctionnelles qui assurent l'efficacité des stratégies opérationnelles et d'intervention. Le CNOU et les CROU entretiennent une relation étroite et bien établie qui assure une approche ministérielle de gestion des urgences coordonnée. En cas d'urgence, le CNOU et le centre de gestion voisin offrent des locaux pour permettre à l'EGC de diriger et de coordonner efficacement les activités d'intervention d'urgence et de rétablissement du Ministère et aider les régions à rétablir les opérations dans les zones touchées.

En situation de crise, le CNOU et les CROU communiquent pour assurer une connaissance de la situation à jour, le partage des directives nationales et l'apport d'aide mutuelle.

5.4 BESOINS EN RESSOURCES

L'administration et l'entretien des activités ministérielles de gestion des urgences exigent d'avoir accès à des ressources humaines, administratives et financières et d'investir dans ces ressources. Le PSGU d'EDSC énonce diverses stratégies et initiatives pour assurer la disponibilité de ressources suffisantes pour soutenir son approche de gestion des urgences intégrée et coordonnée.

La fonction de gestion des urgences au sein d'EDS fait partie du cycle de planification annuelle des activités et des ressources des directions générales qui est intégré au cycle de planification du Ministère.

5.4.1 CAPACITÉ DE POINTE DES RESSOURCES HUMAINES

En collaboration avec les directions générales et les régions du Ministère, les ressources humaines de la Division de la GUCA et les employés régionaux de la DGSI dirigent les activités de gestion des urgences. Pendant les événements d'urgence et les crises, la Division de la GUCA à l'AC peut avoir accès à du personnel de capacité de pointe venant d'autres sections de la DGSI afin de soutenir les opérations du CNOU et les activités d'intervention d'urgence connexes. Des ressources humaines d'autres directions générales et régions du Ministère peuvent également être mobilisées au besoin.

La Division de la GUCA doit être dotée de manière appropriée afin de conserver sa capacité à soutenir le programme de gestion des urgences : conduire les opérations quotidiennes au cours des situations d'urgence, coordonner efficacement les stratégies d'intervention et de rétablissement en situation d'urgence et exécuter le mandat du Ministère en vertu du PFIU.

De plus, la Division de la GUCA doit posséder le personnel approprié pour mener les activités prescrites dans les directives opérationnelles. Ces activités comprennent des analyses des répercussions sur les activités, des initiatives d'information, des activités visant à assurer l'examen et l'évaluation de la qualité des plans ministériels de continuité

des activités et la coordination ou la direction d'exercices et de mises à l'essai du Ministère.

5.4.2 RESSOURCES FINANCIÈRES POUR LA FORMATION ET LES EXERCICES

La capacité d'intervention et de rétablissement du Ministère en cas de crise ou d'urgence dépend de son état de préparation. Pour EDSC, cet aspect comprend la promotion de la sensibilisation des employés à la gestion des urgences, la formation du personnel de gestion des urgences dont le rôle d'intervention est défini dans le PSGU, les activités d'examen, de mise à l'essai et de validation continues des plans et l'exécution d'exercices ministériels portant sur les plans, les protocoles et les procédures de gestion des urgences. De plus, le Ministère est responsable d'élaborer un cycle de vérification de la GCA dans le cadre des rapports réguliers au SCT.

Formation

Grâce à l'entretien et à la mobilisation du CNOU et des CROU du Ministère, le personnel de gestion des urgences d'EDSC met en pratique et perfectionne les diverses compétences nécessaires pour s'acquitter de ses fonctions et de ses responsabilités en situation d'urgence. De plus, le Ministère évalue actuellement les besoins de formation des employés de gestion des urgences de la DGSI nationaux et régionaux pour guider l'affectation des ressources financières. Les investissements dans ces employés permettent à EDSC de conserver une main-d'œuvre de gestion des urgences formée et professionnelle prête à intervenir efficacement en réponse à des situations d'urgence ou de crise.

EDSC s'assure qu'une formation en planification de la continuité des activités et en commandement des incidents est offerte au personnel de la Division de la GUCA.

Exercices d'entraînement

La participation à des exercices ministériels, interministériels et multi-territorial permet à EDSC de mettre à l'essai sa capacité à exécuter les responsabilités de son mandat en cas d'urgences et les fonctions de soutien aux urgences fédérales au besoin. Actuellement, chaque direction générale et région affecte des ressources financières d'exploitation et d'entretien à la mise à l'essai de leurs plans d'urgence, leurs plans de continuité des activités et leurs autres plans de soutien respectifs.

En plus de mettre à l'essai les plans de continuité des activités, et conformément aux exigences de Norme opérationnelle de sécurité du SCT – Programme de planification de la continuité des activités et des directives opérationnelles (Incendie, GCA et EUEI), EDSC élabore actuellement un calendrier plus structuré d'exercice ministériel de gestion des urgences et d'évaluation après les exercices, y compris prépare un rapport sur les leçons apprises pour déterminer si les objectifs ont été atteints. La future mise en œuvre de ce processus cyclique soutiendra les objectifs clés du PSGU d'EDSC.

5.5 EXIGENCES ADMINISTRATIVES ET DE GESTION FINANCIÈRE

L'objectif de la gestion financière consiste à assurer un accès rapide à tous les ressources disponibles et une utilisation efficace de ces ressources en situation d'urgence.

La Direction générale de l'agent principal des finances est responsable d'assurer les exigences administratives et de gestion financière d'EDSC pendant les urgences. Dans le cadre de ses responsabilités à l'égard des dépenses de gestion des urgences, la DGAPF se conforme aux principales politiques qui soutiennent les situations d'urgence, en particulier la Politique sur la délégation du pouvoir décisionnel, la Politique sur les imputations interministérielles et les virements entre crédits, la Politique sur les marchés et la Politique sur la sécurité du gouvernement.

5.5.1 GESTION FINANCIÈRE EN SITUATION D'URGENCE

Conformément au Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique, la DGAPF suit et met en œuvre l'une ou l'autre des quatre options mises à la disposition du Ministère pour financer une intervention d'urgence. Ces options comprennent :

- utilisation d'un budget de services votés;
- utilisation du processus exécutif (distinct du budget de services votés d'un ministère) en présence de réserves;
- utilisation du processus législatif (distinct du budget de services votés d'un ministère);
- utilisation des mandats spéciaux du gouverneur général en période de dissolution du Parlement.

5.5.2 NIVEAU D'AUTORISATION

Chaque direction générale et région administre ou exécute des activités de gestion des urgences à partir de ses affectations financières annuelles.

La responsabilité du financement de la gestion des urgences est assurée conformément aux politiques financières du SCT, aux politiques et aux ententes ministérielles. Les gestionnaires ministériels sont autorisés à approuver les dépenses conformément aux pouvoirs financiers établis par EDSC.

6. MISE À L'ESSAI, EXAMEN ET TENUE À JOUR

6.1 GÉNÉRALITÉS

La Direction générale des services d'intégrité, par l'intermédiaire de la Division de la GUCA, est responsable de gérer et de mettre en œuvre le PSGU d'EDSC. Cette responsabilité consiste à mettre à l'essai, à examiner, à modifier et à tenir à jour le PSGU et les autres plans et processus d'urgence ministériels pertinents au moment présent ou à la suite d'exercices ou d'une initiative de mise à l'essai le cas échéant.

6.2 MISE À L'ESSAI ET EXERCICE

En collaboration avec les intervenants ministériels et les partenaires externes, la DGSJ est chargée de mettre à l'essai le PSGU. Un programme ministériel de mise à l'essai et d'exercice dans le cadre de la gestion des urgences est élaboré et mis en œuvre conformément aux directives opérationnelles.

Ce programme intègre les activités d'exercice et d'information établies telles que la continuité des activités, l'Organisme des secours de l'immeuble, la technologie de l'information et l'élargissement de la participation pour inclure tous les secteurs du Ministère au besoin. Cette approche assure à EDSC un programme de gestion des exercices stratégique et coordonné pour soutenir ses rôles et responsabilités de gestion des urgences. De plus, les directives opérationnelles connexes précisent les exigences particulières relatives à la mise à l'essai et à l'exercice de tous les plans de gestion des urgences au sein des directions générales et des régions.

Des exercices ministériels sont effectués sous différentes formes et à l'aide de différentes méthodes telles que des exercices de consultation, des exercices sur table et des exercices à grande échelle ou fonctionnels, selon les besoins d'amélioration du rendement opérationnel.

6.3 EXAMEN ET TENUE À JOUR

Le Ministère examine et met à jour le PSGU après sa mise en œuvre. Le PSGU doit faire l'objet d'un examen après chaque exercice et situation d'urgence ou de crise afin d'intégrer les leçons apprises et les pratiques exemplaires déterminées dans le cadre du processus d'amélioration de la capacité de Sécurité publique.

Indépendamment du processus d'examen ministériel, les programmes, les plans et les procédures de gestion des urgences régies par le PSGU doivent être tenus à jour régulièrement. La Division de la GUCA doit collaborer avec les directions générales, les régions, les institutions fédérales et les autres intervenants pour mettre à jour le PSGU et les annexes au besoin. Ces mises à jour sont justifiées par les modifications apportées aux lois fédérales, aux politiques, aux plans ou par les leçons apprises à l'occasion d'exercices ou de situations d'urgence ou de crise.

Il incombe à l'agent de sécurité du Ministère de s'assurer que le Ministère effectue un examen approfondi du PSGU au moins une fois tous les deux ans ou au besoin. Cet examen doit être effectué en consultation avec des représentants de la gouvernance de la gestion des urgences du Ministère et d'autres intervenants importants. Une fois l'examen terminé, le PSGU mis à jour doit être remis à tous les intervenants participants.

ANNEXE A – Rôles et responsabilités de gestion des urgences

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DE GESTION DES URGENCES		
ACTIVITÉS	FRÉQUENCE	RESPONSABILITÉ
GESTION DES URGENCES		
Gouvernance <ul style="list-style-type: none"> Participer à l'Équipe ministérielle de gestion de crise (EMGC) 	Au besoin	Sous ministres SMA et chef de l'exploitation Directions générales et régions des SMA
<ul style="list-style-type: none"> Soutenir les réseaux de gestion des urgences 	Au besoin	Direction générale et région du SMA
<ul style="list-style-type: none"> Coordonner les activités de gestion des urgences dans leur direction générale/région respective 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Collaborer avec le coordonnateur ministériel des crises sur les questions touchant la direction générale/région respective des SMA 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Offrir de l'orientation et des mises à jour régulières à la direction générale/région 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Accorder les autorisations financières à la direction régionale/région pour soutenir les activités d'intervention d'urgence 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Nommer un représentant de la direction générale pour qu'il collabore avec l'Équipe de la GUCA, DGSI 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les exigences du PSGU selon les directives de la DGSI 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Déterminer auprès des ministères clients et des intervenants les besoins spéciaux en matière d'urgence 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Rendre compte des incidents ou événements survenus pendant les urgences et communiquer ces renseignements à la DGSI 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Suivre les processus ministériels d'amélioration de la capacité pour appliquer les leçons apprises à l'occasion des mises à l'essai, des exercices et des incidents réels au sein du secteur de responsabilité du SMA sur demande 	Au besoin	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> S'assurer que des plans de gestion des urgences sont élaborés et tenus à jour 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> Examiner et approuver les risques déterminés et les stratégies d'atténuation au sein du secteur de responsabilité du SMA 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions

<ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec le SMA principal de Gestion des services et le coordonnateur ministériel des crises 	Au besoin	Les SMA des régions peuvent assumer cette responsabilité pendant les urgences
<ul style="list-style-type: none"> • Représenter le Ministère auprès du Comité directeur fédéral de la coordination régionale de Sécurité publique 	Au besoin	Les SMA des régions peuvent assumer cette responsabilité pendant les urgences
<ul style="list-style-type: none"> • Diriger les activités du CROU au sein des régions respectives 	Au besoin	Les SMA des régions peuvent assumer cette responsabilité pendant les urgences
<p>Plan stratégique de gestion des urgences (PSGU)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en œuvre du PSGU au sein de la direction générale/région respective • Collaborer avec Sécurité publique au besoin • Examiner et approuver le PSGU 	<p>Activité courante</p> <p>Tous les deux ans</p>	SMA des directions générales et régions
<p>Directives, orientations et outils opérationnels ministériels</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer la mise en œuvre des directives, des orientations et des outils opérationnels 	Tous les deux ans	SMA des directions générales et régions
<p>Plan fédéral d'intervention d'urgence (PFIU – FSU) – à l'étude</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner et mettre à jour les FSU • Collaborer avec Sécurité publique et d'autres ministères fédéraux • Approuver les FSU 	Tous les deux ans	Direction générale des services d'intégrité
<ul style="list-style-type: none"> • Examiner les FSU • Formuler des commentaires liés au secteur de responsabilité du SMA • Se conformer au PFIU 	Tous les deux ans	SMA des directions générales et régions
<p>Cadre de communications durant une situation d'urgence et de crise</p> <ul style="list-style-type: none"> • Examiner et mettre à jour le cadre • Approuver le cadre • Collaborer avec les directions générales, les régions et Sécurité publique 	Tous les deux ans	DGAPRI
<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir le cadre 	Activité courante	SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> • Offrir des orientations liées à la gestion des urgences • Collaborer avec la Direction générale des affaires publiques et des relations avec les intervenants (DGAPRI) 	Activité courante	Direction générale des services d'intégrité
<p>Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique (PIIFP) – à l'étude</p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec le SCT • Offrir des orientations ministérielles • Participer aux réunions • Se conformer aux exigences du Plan d'intervention immédiate pour la fonction publique 	Tous les deux ans	Direction générale des services d'intégrité

Plans d'urgence axés sur un événement particulier <ul style="list-style-type: none"> Élaborer des plans pour atténuer les risques au sein du secteur de responsabilité du SMA Examiner les plans Approuver les plans 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions (inondations, feux de forêt, etc.) Direction générale des services d'intégrité Plans ministériels (pandémie, interruption du service postal) DGIIT
Plans de rétablissement de la TI après une catastrophe <ul style="list-style-type: none"> Élaborer des plans pour atténuer les risques Examiner Approuver 	Tous les ans	
Sécurité de la TI <ul style="list-style-type: none"> Collaborer avec la DGIIT 	Activité courante	Direction générale des services d'intégrité Agent de sécurité du Ministère
GCA	FRÉQUENCE	RESPONSABILITÉ
Gouvernance <ul style="list-style-type: none"> Diriger les activités de GCA Mettre en œuvre les PCA respectifs 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions
Analyse des répercussions sur les activités <ul style="list-style-type: none"> S'assurer que le questionnaire d'analyse des répercussions sur les activités est rempli pour chaque fonction/service opérationnel Approuver les résultats/conclusions de l'analyse des répercussions sur les activités 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions
Plans et dispositions de continuité des activités <ul style="list-style-type: none"> Mettre en place une Équipe de gestion de crise pour la direction générale et la région respective S'assurer que les PCA des directions générales et des régions sont élaborés pour chaque fonction/service opérationnel essentiel Examiner le résumé de la direction générale/de la région Approuver le résumé du PCA de la direction générale/région Rendre compte des activités de GCA 	Tous les ans ou au besoin selon les changements organisationnels	SMA des directions générales et régions
Formation et sensibilisation sur le plan de continuité des activités <ul style="list-style-type: none"> Faire participer la direction générale/région respective aux activités de formation et de sensibilisation Participer aux activités de formation et de sensibilisation et les soutenir 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions
Mise à l'essai et pratique des plans de continuité des activités <ul style="list-style-type: none"> Mettre à l'essai et pratiquer les plans Soutenir les mises à l'essai et les exercices 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions

<p>de la direction générale/région respective</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participer aux mises à l'essai et aux exercices (consultation, sur table et à grande échelle) • Soutenir les mises à l'essai et les exercices ministériels et interministériels et y participer • Valider les plans par l'entremise des rapports après action 		
PROTECTION CONTRE LES INCENDIES	FRÉQUENCE	RESPONSABILITÉ
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre et surveiller les exigences de la Norme sur la protection contre les incendies du SCT, du Code national du bâtiment, du Code national de prévention des incendies et la Directive opérationnelle 	Activité courante	Coordonnateur ministériel de la protection contre les incendies
<ul style="list-style-type: none"> • Produire un rapport à l'intention du Conseil du Trésor 	Tous les ans	Coordonnateur ministériel de la protection contre les incendies
<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre les exigences de la Norme sur la protection contre les incendies du SCT et la Directive opérationnelle pour la direction régionale et la région respective 	Activité courante	SMA des directions générales et régions
<p>Plans de sécurité en cas d'incendie</p> <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que les plans de sécurité en cas d'incendie des bâtiments sont examinés et tenus à jour 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions (cadres supérieurs responsables des préparatifs en cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal)
<p>Exercices d'urgence/d'évacuation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre des mesures aux fins de conformité aux exigences du Code du travail, du Code de prévention des incendies et des normes sur les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles (EUEI) 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions (cadres supérieurs responsables des préparatifs en cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal)
ÉQUIPE D'URGENCE ET D'ÉVACUATION DANS LES IMMEUBLES	FRÉQUENCE	RESPONSABILITÉ
<p>Gouvernance</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mettre en œuvre et surveiller les exigences de la norme sur les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles (EUEI) du SCT et la Directive opérationnelle 	Tous les ans	Coordonnateur ministériel des interventions d'urgence SMA des directions générales et régions
<ul style="list-style-type: none"> • Rendre compte des activités de l'Équipe d'intervention d'urgence (EIU) et du Plan d'intervention d'urgence (PIU) 	Tous les ans	Coordonnateur ministériel des interventions d'urgence
<ul style="list-style-type: none"> • S'assurer qu'un gestionnaire supérieur est nommé et que l'EUEI est active • Organiser des réunions régulièrement 	Activité courante	SMA des directions générales et régions (cadres supérieurs responsables des préparatifs en cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal)
<p>Plans d'urgence et d'évacuation de l'immeuble</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et mettre en œuvre le plan 	Activité courante	SMA des directions générales et régions (cadres supérieurs responsables des préparatifs en

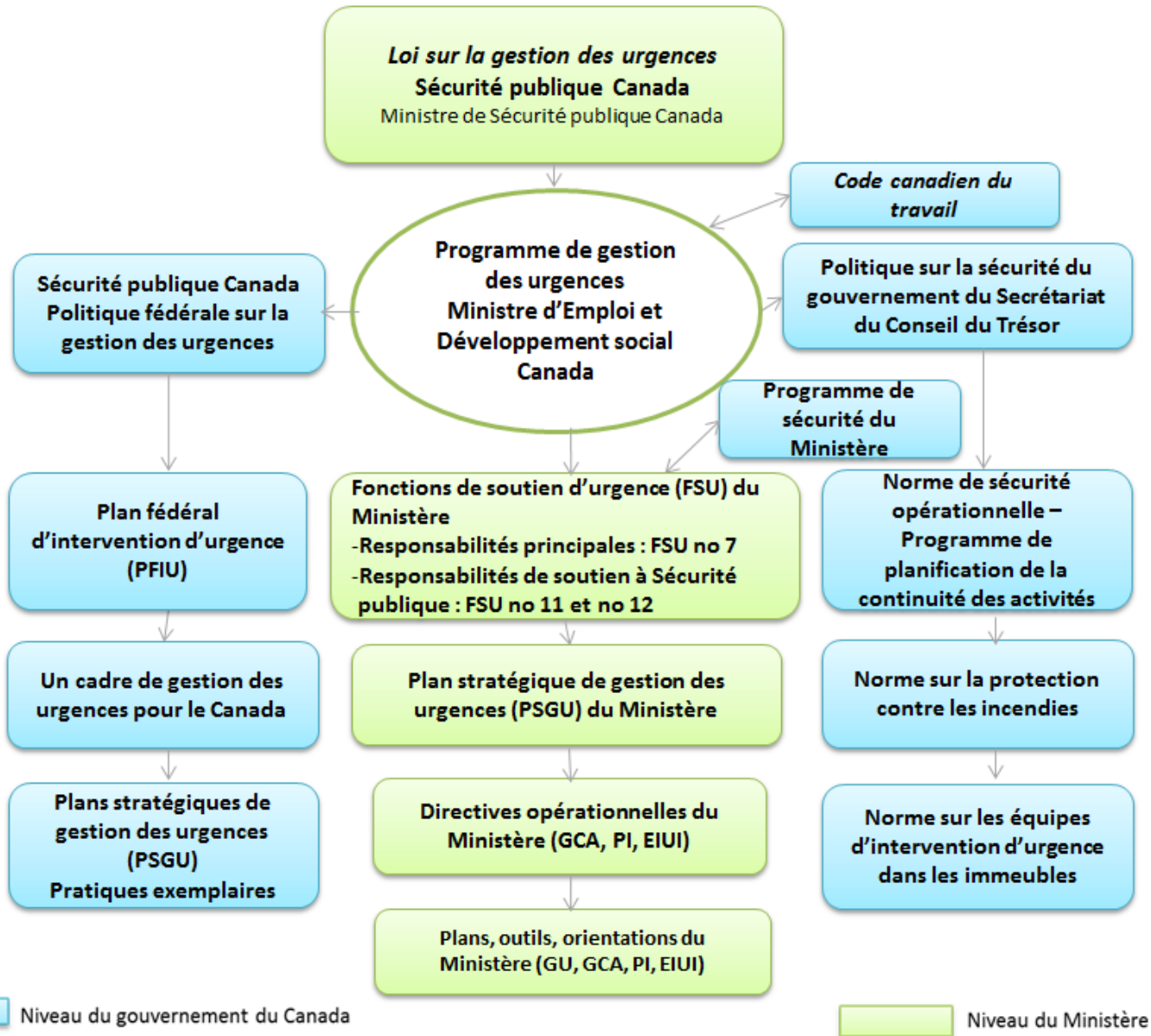
d'intervention d'urgence dans les immeubles		cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal)
Exercices d'urgence/d'évacuation <ul style="list-style-type: none"> Assurer la conformité aux exigences d'évacuation du Code canadien du travail, du Code de prévention des incendies et de la norme sur les équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles Mettre en œuvre des procédures d'urgence et d'évacuation aux fins de conformité 	Tous les ans	SMA des directions générales et régions (cadres supérieurs responsables des préparatifs en cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal)
<ul style="list-style-type: none"> Offrir du soutien au coordonnateur ministériel des interventions d'urgence Offrir du soutien aux équipes d'urgence et d'évacuation dans les immeubles 	Activité courante	Agent de sécurité du Ministère

ANNEXE B – Responsabilité de l'élaboration et de la tenue à jour des plans de gestions des urgences d'EDSC

Plans de gestion des urgences	Responsable
Plan stratégique de gestion des urgences du Ministère	Services d'intégrité
Directives, orientations et outils opérationnels ministériels	Services d'intégrité
Plan fédéral d'intervention d'urgence	Services d'intégrité
Plans de continuité des activités	SMA, DG, directeurs (gestionnaires parfois pour les sites locaux) au sein des directions générales et des régions en collaboration avec Services d'intégrité. * Cette responsabilité incombe aux SMA
Procédures normalisées de fonctionnement du Centre national des opérations d'urgence et des centres régionaux des opérations d'urgence	Services d'intégrité GUCA et régions
Plans de rétablissement de la TI après une catastrophe	Innovation, information et technologie
Cadre de communication durant une situation d'urgence et de crise	Affaires publiques et relations avec les intervenants
Plans d'urgence axés sur un événement en particulier, par exemple plan pour les inondations	Services d'intégrité avec responsables opérationnels/ dirigeants suivant le cas
Plans d'urgence et d'évacuation dans les immeubles	Services d'intégrité et cadres supérieurs responsables des préparatifs en cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal
Plans de sécurité en cas d'incendie	Services d'intégrité et cadres supérieurs responsables des préparatifs en cas d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – dont EDSC est le locataire principal
* Les plans sont élaborés et mis en œuvre en collaboration avec les directions générales et les régions concernées	

ANNEXE C – Liens externes en matière de gestion des urgences

Schématisation de l’environnement de la gestion des urgences



ANNEXE D – Plan fédéral d’intervention d’urgence et Fonctions de soutien en cas d’urgence

Le Plan fédéral d’intervention d’urgence (PFIU) est le plan d’intervention tous risques du gouvernement du Canada qui répond à une exigence de la *Loi sur la gestion des urgences*. Dirigé par Sécurité publique Canada, ce plan détermine à quels ministères incombent les responsabilités principales et les responsabilités de soutien dans l’éventualité d’une intervention fédérale coordonnée en réponse à une situation d’urgence. Les ministères qui assurent des responsabilités principales ont un mandat lié à un élément clé d’une situation d’urgence et les ministères qui assurent des responsabilités de soutien offrent de l’aide générale ou spécialisée à un ministère assumant des responsabilités principales en réponse à une urgence.

Le PFIU comprend 13 fonctions de soutien en cas d’urgence (FSU) assignées à différents ministères en fonction de leurs responsabilités principales. Sécurité publique Canada peut invoquer une ou plusieurs des 13 FSU selon la nature et la portée de l’urgence.

En vertu du PFIU, Emploi et Développement social Canada (EDSC) assume un certain nombre de responsabilités principales ou de soutien pour contribuer à une intervention fédérale coordonnée.

FSU 7 – Services sociaux et à la personne

En vertu du PFIU, EDSC assume des responsabilités principales dans le cadre de la FSU n° 7 sur les services sociaux et à la personne. À titre de ministère principal pour la FSU n° 7, EDSC assure le versement des indemnités financières, la prestation des avantages sociaux et l’accès aux programmes et services clés de manière continue avec le moins de perturbation possible. Le Ministère répond également aux besoins des municipalités, des provinces, des territoires et des institutions fédérales à l’aide d’un éventail de services, de biens et d’infrastructures qui peuvent contribuer à une intervention en réponse à une situation d’urgence ou de crise.

Le Ministère se tient prêt à offrir des services et du soutien par l’intermédiaire de ses centres de service permanents qui offrent des services d’identification et d’authentification des clients, de communication mobile avec les zones touchées et d’aide par téléphone et en ligne dans l’ensemble du pays.

FSU n° 11 – Gestion des opérations de logistique

EDSC assume également des responsabilités de soutien dans le cadre de la FSU n° 11 sur la gestion des opérations de logistique. Dans le cadre de cette capacité de soutien, EDSC offre du soutien logistique au Centre des opérations du gouvernement (COG) de Sécurité publique Canada par l’entremise du Centre national des opérations d’urgence (CNOU) du Ministère et avec l’aide supplémentaire des centres régionaux des opérations d’urgence (CROU) du Ministère au besoin. Le CNOU, situé à l’administration centrale, est l’installation centrale de commandement et de contrôle du Ministère pour effectuer les activités de gestion stratégique de la préparation et des interventions pendant un

événement ou une situation de crise. Les CROU offrent également des services régionaux de préparation aux urgences et d'intervention. Le CNOU constitue également le principal centre de remplacement du Centre des opérations du gouvernement.

FSU n° 12 – Communications

EDSC assume également des responsabilités de soutien dans le cadre de la FSU n° 12 sur les communications publiques. À la demande de Sécurité publique Canada, EDSC doit utiliser son réseau multivoie (site Web canada.gc.ca, centre d'appel 1-800 O Canada et services en personne) pour informer les Canadiens sur la nature et la situation des urgences, leur communiquer des mesures à prendre et des recommandations pour assurer leur sécurité et toute autre information pertinente concernant la situation. La fonction du Ministère peut consister également à utiliser de l'information approuvée par les ministères responsables pour répondre aux demandes de renseignements et communiquer de l'information au public lors d'une urgence.

Sous-ministre adjoint, Direction générale des services d'intégrité, coordonnateur ministériel des crises désigné

Le SMA, Direction générale des services d'intégrité, en qualité de coordonnateur ministériel des crises, s'assure de la préparation, de la disponibilité et de la mobilisation des FSU du Ministère pour soutenir une intervention fédérale coordonnée en réponse à une situation d'urgence ou de crise en vertu du PFIU.

Sous-ministres adjoints des directions générales et des régions

La capacité d'EDSC à intervenir en réponse à des urgences qui touchent le Ministère et à assumer les responsabilités liées à son mandat en vertu du PFIU dépend de l'appui des opérations des directions générales et des régions nécessaires pour assurer des activités d'intervention et de rétablissement efficaces.

ANNEXE E – Document de planification de la gestion des urgences

Le tableau suivant définit les différents types de plans de gestion des urgences, y compris offre un bref aperçu de leurs objectifs :

Documents de planification de la gestion des urgences

Plan	<u>Objectifs et aperçu</u>
Plan stratégique de gestion des urgences (PSGU)	<ul style="list-style-type: none"> • Un PSGU établit les objectifs, l'approche et la structure de l'institution fédérale visant à protéger les Canadiens et le Canada contre des menaces et des dangers inhérents à leurs domaines de responsabilités, et expose comment l'institution participera à l'intervention fédérale coordonnée des urgences. • Des plans de GU, comme le PSGU, représentent la planification d'une institution propre à son environnement « externe ». • Le qualificatif « stratégique » est utilisé pour différencier ce plan de haut niveau des autres genres de plans de la GU, y compris des plans opérationnels. Un PSGU est un complément important à d'autres genres de plans de GU, car il favorise une approche intégrée et coordonnée à la planification de la gestion des urgences.
Plan fédéral d'intervention d'urgence (PFIU)	<ul style="list-style-type: none"> • Le PFIU est le plan d'intervention « tous risques » du gouvernement du Canada. • Il décrit les processus et les mécanismes visant à faciliter une intervention intégrée du gouvernement du Canada en cas d'urgence et élimine le besoin pour les ministères de coordonner une intervention plus étendue du gouvernement du Canada. • Il comprend 13 fonctions de soutien en cas d'urgence que le gouvernement fédéral peut mettre en œuvre en réponse à une urgence. Chacune de ces fonctions peut traiter un besoin susceptible de survenir avant et pendant une urgence.
Plans opérationnels (y compris plans spécifiques à une intervention et à un incident)	<ul style="list-style-type: none"> • Les plans opérationnels visent davantage le niveau dit « tactique » et soutiennent le PSGU tout en fournissant les détails nécessaires pour une intervention coordonnée lors de dangers spécifiques définis au moyen d'un processus officiel d'évaluation des risques. • Leur but est d'harmoniser les efforts d'intervention d'urgence par le gouvernement fédéral, les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organismes non gouvernementaux, et le secteur privé. • Les plans opérationnels peuvent être fondés sur les quatre piliers de planification de GU, ou se concentrer sur des activités particulières à un seul pilier.
Plans de continuité des activités (PCA)	<ul style="list-style-type: none"> • Les PCA permettent aux services ou aux produits essentiels à être livrés sans interruption aux Canadiens dans l'éventualité d'un incident ou d'une urgence. • Des plans de GU, tels que le PSGU, représentent la planification d'une institution liée à son environnement « externe ». En revanche, les PCA représentent la planification d'une institution liée à ses efforts « à l'interne » pour assurer une disponibilité continue des services essentiels dans l'éventualité de répercussions sur l'institution en cas d'incident ou d'urgence. • Nonobstant la distinction générale entre « externe » et « interne », la planification de la GU et la planification de la continuité des activités sont complémentaires; par exemple, les données utilisées dans l'analyse des répercussions sur les activités aident à définir l'environnement du risque pour la planification de GU.

Source : Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada

ANNEXE F – Services offerts au nom d’autres ministères fédéraux

La DGSC a mis en place des protocoles d’entente avec plusieurs ministères et organismes externes dans le cadre des Services d’information personnalisés. EDSC répond aux demandes de renseignements sur un certain nombre de programmes pour plusieurs ministères. Ces ministères comprennent :

- Affaires autochtones et Développement du Nord Canada
- Agence du revenu du Canada
- Administration canadienne de la sûreté du transport aérien
- Agence canadienne d’inspection des aliments
- Commission canadienne des droits de la personne
- Office des transports du Canada
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Ministère des Pêches et des Océans
- Environnement Canada
- Centre d’analyse des opérations et déclarations financières du Canada
- Santé Canada
- Industrie Canada
- Justice Canada
- Bibliothèque et Archives Canada
- Ressources naturelles Canada
- Bureau du Conseil privé
- Commission de la fonction publique
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
- Monnaie royale canadienne
- Transports Canada
- Anciens Combattants Canada

D’autres protocoles d’entente ou accords de niveau de service sont en place pour offrir des services ou des installations au nom de :

- Citoyenneté et Immigration Canada (pour les services de passeports et autres)
- Résolution des questions des pensionnats indiens Canada
- Sécurité publique Canada
- Anciens Combattants Canada

ANNEXE G – Liste des personnes à contacter en cas d’urgence

(À fournir par les directions générales et régions)

ANNEXE H – Glossaire

Planification de la gestion des urgences tous risques

Une approche qui reconnaît que les actions nécessaires pour atténuer les effets des urgences sont essentiellement les mêmes, déduction faite de la nature de l'événement, et de ce fait, permettant d'optimiser une planification, l'intervention et les ressources de soutien rares. Le but de la planification générique des urgences tous risques est d'avoir recours à des méthodologies génériques qui seront modifiées au besoin en fonction des circonstances particulières.

Tous risques comprend les menaces de dangers naturels et ceux causés par l'homme, y compris les événements traditionnels de la gestion des urgences tels que les inondations et les accidents industriels, ainsi que les événements de sécurité nationale tels que les actes de terrorisme et les cyberévénements.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Actifs

Les actifs comprennent, sans s'y limiter, l'information de toute forme et les médias, les réseaux, les systèmes, le matériel, les biens réels, les ressources financières, les fiducies d'employés, la confiance du public et la réputation internationale.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Gestion de la continuité des activités (planification)

Un terme qui englobe tout et qui comprend l'élaboration et l'exécution opportune de plans, de mesures, de procédures et d'arrangements visant à assurer une interruption minimale ou aucune interruption dans la disponibilité des services et des biens essentiels.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Analyse des répercussions sur les activités

Le processus pour établir les répercussions sur une organisation, dans l'éventualité qu'une perte possible, identifiée par l'analyse du risque, ne survienne réellement. L'ARA doit quantifier, si possible, les répercussions d'une perte lors d'une interruption des affaires (plusieurs jours) et d'une perte financière, d'une perte de vie ou tout autre point de vue.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Processus d'amélioration de la capacité

Le PACA permet de recueillir, d'analyser et d'archiver de façon adéquate les recommandations découlant d'événements réels et d'exercices. Ce processus pangouvernemental permet d'établir les fondements pour la mise en œuvre des mesures correctives recommandées ou l'adoption de pratiques exemplaires visant à améliorer les capacités dans l'ensemble des institutions fédérales du gouvernement.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Crise

Événement critique qui, s'il n'est pas géré de manière appropriée, peut entraîner de graves répercussions sur la rentabilité, la réputation ou la capacité à exercer ses activités d'une organisation; ou occurrence ou perception qui menace les opérations, le personnel, la valeur pour les actionnaires, les actionnaires, la marque, la réputation, la confiance et les objectifs stratégiques/commerciaux d'une organisation.

(Glossaire du Disaster Recovery Journal http://www.drj.com/downloads/drj_glossary.pdf)

Service essentiel

Service dont la dégradation sur le plan de l'accessibilité ou de l'intégrité entraînerait une grande menace pour la santé, la sûreté, la sécurité ou le bien-être économique des Canadiens, ou encore pour le fonctionnement efficace du gouvernement du Canada, lequel service doit être continuellement offert (n'a pas ou très peu de temps d'arrêt admissible).

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Concept des opérations

Le concept des opérations fournit un cadre pour opérationnaliser la gestion horizontale et une structure de gouvernance efficace, et délimite clairement les rôles et les responsabilités des personnes et des comités principaux qui sont au centre de chaque phase du processus de gestion de l'incident.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Infrastructure essentielle

Infrastructure essentielle fait référence aux processus, aux systèmes, aux installations, aux technologies, aux réseaux, aux biens et aux services essentiels à l'égard de la santé, de la sécurité et du bien-être économique des Canadiens, et au fonctionnement efficace du Gouvernement. L'infrastructure essentielle peut être autonome ou interreliée et interdépendante à l'intérieur des provinces, des territoires et des frontières nationales et dans toute leur étendue. Des perturbations de l'infrastructure essentielle pourraient donner lieu à des pertes de vie catastrophiques, des préjudices économiques, et compromettre sérieusement la confiance du public.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Catastrophe

Essentiellement phénomène social qui découle de la rencontre d'un danger et d'une collectivité vulnérable d'une manière qui dépasse la capacité de la collectivité à faire face et risque de nuire gravement à la sécurité, à la santé, au bien-être, à la propriété ou à l'environnement des personnes; événement pouvant être déclenché par un phénomène naturel attribuable à l'environnement géophysique ou biologique ou par une action ou une erreur humaine, qu'elle soit malveillante ou involontaire, y compris les pannes technologiques, les accidents ou les actes terroristes.

(Cadre de gestion des urgences pour le Canada)

Urgence

Situation inattendue ou imminente susceptible d'entraîner des blessures, des décès, la destruction de propriétés ou d'entraver, de terminer ou d'interrompre les opérations commerciales normales d'une organisation dans une mesure qui constitue un danger. (Glossaire du Disaster Recovery Journal http://www.drj.com/downloads/drj_glossary.pdf)

Gestion des urgences

La gestion des urgences tous risques, y compris toutes les activités et les mesures de gestion du risque propres à la prévention et à l'atténuation, à la préparation, à l'intervention et au rétablissement.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Cadre de gestion des urgences pour le Canada

Décrit les principes au cœur d'un cadre de sécurité civile pour le Canada. Ils reflètent l'essence même de ce qu'est la sécurité civile au Canada et façonnent les valeurs essentielles et les objectifs qui la sous-tendent. Ils visent à soutenir la conception, la mise en œuvre et l'amélioration continue de l'ensemble des cadres, programmes, procédures, lignes directrices et activités que comportent les systèmes de sécurité civile du Canada.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Centre des opérations d'urgence

Installation désignée, établie par un organisme ou une juridiction visant à coordonner l'intervention globale d'un organisme ou d'une juridictionnelle en cas d'urgence et offrir un soutien.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Fonction de soutien en cas d'urgence

Les fonctions de soutien en cas d'urgence sont les mesures d'intervention mises en place pour répondre aux besoins susceptibles de se manifester avant et pendant une situation d'urgence.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Analyse environnementale

Le processus d'identification des principaux facteurs et risques externes et internes qui influent sur le programme de politiques et de gestion de l'organisation.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Politique fédérale en matière de gestion des urgences

La politique PFGU favorise une approche intégrée et résiliente à l'échelle du gouvernement pour la planification de gestion des urgences, ce qui comprend une

meilleure prévention et atténuation, une capacité d'intervention, une intervention et un rétablissement en cas d'urgence.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Centre des opérations du gouvernement

Le noyau stratégique des opérations au Canada coordonne les activités du pivot d'un réseau de centres d'opérations gérés par différents ministères et organismes fédéraux lors d'urgences.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Danger

Un danger est un événement physique potentiellement nuisible, de phénomène ou d'activité humaine susceptible d'entraîner des pertes de vie ou des blessures, des dommages à la propriété, une perturbation sociale et économique ou une dégradation environnementale.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Incident

Une occurrence ou événement peu important en lui-même, mais capable d'entraîner de graves conséquences tel qu'une agitation politique, une guérilla ouverte et autre.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Système de commandement en cas d'incident

Un concept normalisé de gestion des urgences sur place, spécifiquement conçu afin de permettre à ses utilisateurs d'adopter une structure organisationnelle intégrée qui correspond à la complexité et aux demandes d'incidents simples ou multiples, sans être gênés par des contraintes de juridiction.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Atténuation

Mesures à caractère permanent visant à éliminer ou à réduire les risques et les effets potentiels des aléas bien avant qu'une urgence ou qu'un désastre se produit; les mesures d'atténuation peuvent être considérées comme faisant partie de la prévention. Les mesures d'atténuation peuvent être de nature structurale (p. ex. digues contre l'inondation) ou non structurale (p. ex. élaboration de politiques d'aménagement du territoire).

(Politique fédérale en matière de gestion des urgences)

Préparation

Étape au cours de laquelle sont prises des décisions et des mesures qui permettront une intervention et un rétablissement efficaces en cas d'urgence.

(Politique fédérale en matière de gestion des urgences)

Prévention

Mesures prises pour éviter les conséquences négatives associées à une menace donnée. Les mesures de prévention peuvent être considérées comme étant de l'atténuation. (Politique fédérale en matière de gestion des urgences)

Probabilité

La vraisemblance qui est exprimée en chiffres de 0 à 1, 0 indiquant que l'occurrence est impossible et 1 indiquant la certitude absolue que l'occurrence est survenue ou surviendra, et où les ratios entre les chiffres expriment et maintiennent des relations quantitatives.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Rétablissement

En gestion des urgences, étape au cours de laquelle les activités entreprises visent à ramener les conditions normales d'avant l'urgence.

(Politique fédérale en matière de gestion des urgences)

Intervention

En gestion des urgences, étape qui, selon le cas, peut débuter pendant, après ou immédiatement avant une urgence, et au cours de laquelle les activités entreprises visent à limiter ou à prévenir les dommages aux êtres vivants, aux biens ou à l'environnement.

(Politique fédérale en matière de gestion des urgences)

Risque

La combinaison de la vraisemblance et des conséquences d'un danger spécifique qui se réalise. Il se réfère à la vulnérabilité, à la proximité ou à l'exposition aux dangers, ce qui influe sur la vraisemblance de répercussions adverses. (Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Évaluation des risques

Le concept du risque est défini comme produit ou processus qui collecte de l'information et attribue des valeurs aux risques aux fins de documenter les priorités, d'élaborer et de comparer des plans d'action, et d'informer les décideurs.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Fondé sur les risques

Le concept qu'une prise de décision logique sur la gestion des urgences reposera sur la compréhension et l'évaluation des dangers, des risques et des vulnérabilités.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Gestion du risque

L'utilisation de politiques, de pratiques et de ressources pour analyser et contrôler les risques pour la santé, la sécurité, l'environnement et l'économie.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Connaissance de la situation

La connaissance de la situation est d'avoir une idée de son environnement et des circonstances pour comprendre comment les événements et les actions influenceront sur les objectifs opérationnels, maintenant et dans un proche avenir.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Procédures normalisées de fonctionnement (PNF)

Les PNF sont un ensemble d'instructions constituant une directive, couvrant les caractéristiques des opérations qui mènent vers un processus d'accomplissement définitif, étape par étape. Les PNF constituent un document de référence complet ou un guide des opérations qui indique le but, les autorités, la durée, et les détails pour obtenir une méthode privilégiée d'accomplir une fonction unique ou une série de fonctions interdépendantes de manière uniforme.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Capacité de pointe

Capacité à obtenir des ressources adéquates (personnel, fournitures, équipement, structures et systèmes) afin d'assurer des activités d'intervention suffisantes pour répondre aux besoins immédiats d'un afflux de demandes à la suite d'un incident ou d'une catastrophe à grande échelle.

(Adaptation à partir du site Web de MedScape :
http://www.medscape.com/viewarticle/704505_7.)

Menace

La présence d'un danger et d'une voie d'exposition; les menaces peuvent être naturelles ou causées par l'homme, soit accidentelles ou intentionnelles.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Évaluation des menaces

Le processus d'identification ou d'évaluation d'entités, d'actions ou d'occurrences, qu'elles soient naturelles ou causées par l'homme, qui ont ou qui indiquent une possibilité de nuire à la vie, à l'information, aux opérations ou à la propriété.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Vulnérabilité

Les conditions qui sont déterminées par des facteurs ou des processus physiques, sociaux, économiques et environnementaux, qui augmentent la sensibilité d'une organisation ou d'une communauté à l'égard des répercussions en cas de danger.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)

Évaluation de la vulnérabilité

Processus d'identification des caractéristiques physiques ou des attributs opérationnels qui rendent une entité, un bien, un système, un réseau ou une superficie susceptible d'être exposé aux dangers.

(Guide pour la planification de la gestion des urgences 2010–2011 de Sécurité publique Canada)