

COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE : UN TRAVAIL DE COLLABORATION



PAR François Boucher

Pour ce *Convergence*, nous avons choisi de rencontrer M. André Hémond, de La Coop fédérée. Il y occupe le poste de coordonnateur des mesures d'urgence. Il nous fait part de son expérience.

Q. QUE REPRÉSENTE LE TRAVAIL DE COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE DANS UNE ENTREPRISE COMME LA COOP FÉDÉRÉE ?

C'est un défi intéressant ! Nous avons plusieurs sites, de tailles différentes, répartis à la grandeur de la province. Une ferme avicole compte deux ou trois employés, tandis qu'un centre de distribution peut en avoir plus de 200. Uniformiser les façons de faire concernant les mesures d'urgence dans un si grand nombre de sites, tous aussi différents, exige adaptation et temps.

Le défi vient aussi du fait que nos activités sont très variées, ce qui sous-entend une panoplie de risques dont certains sont très importants. Pour la production agricole, nous utilisons des produits chimiques et de la machinerie agricole. Dans les quincailleries et les centres de distribution, on retrouve différentes matières dangereuses, parfois en grande quantité, comme le chlore, les solvants ou les bouteilles de gaz pour la soudure. Notre division Sonic effectue la distribution de diesel, d'essence, de mazout et de gaz propane. Ces risques variés engendrent beaucoup de travail lorsque vient le moment de mettre en place un programme de mesures d'urgence.

Pour ces raisons, j'occupe à plein temps les fonctions de coordonnateur des mesures d'urgence. J'ai présentement 22 sites où nous avons en place un programme de mesures d'urgence, ainsi qu'une équipe d'intervention en mesures d'urgence. Pour certains de nos sites, nous avons des sections particulières dans nos programmes

(pétrole, gaz, chimie agricole). Nous avons aussi un plan de crise et un plan en cas de pandémie. Ça occupe !

Q. VOUS VENEZ DE DÉMONTRER CLAIREMENT QU'UNE ENTREPRISE COMME LA VÔTRE A TOUT INTÉRÊT À SE Doter D'UN PLAN DE MESURES D'URGENCE, QU'EN EST-IL POUR UNE PLUS PETITE ENTREPRISE ?

L'implantation d'un plan de mesures d'urgence s'applique à tous les types et les tailles d'entreprise. Il y a des risques partout. Il est plus simple d'instaurer un tel programme dans un seul établissement, surtout s'il est de plus petite taille. Malheureusement, je crois que trop peu d'entreprises se lancent. Par exemple, je représente La Coop fédérée dans deux associations, en ce qui concerne les mesures d'urgence. Une d'entre elles s'appelle le CRAIM (Conseil de la réduction des accidents industriels majeurs) et l'autre, RECO-Québec (Réseau d'échange en continuité des affaires). Elles comptent trop peu de membres à travers la province, environ 100 chacune. Seuls les gros joueurs sont présents (industries de la chimie et de l'énergie au CRAIM; banques, télécommunications, etc., chez RECO-Québec). Il n'y a peut-être pas lieu de créer un poste de coordonnateur des mesures d'urgence dans chaque entreprise, mais avoir une personne qui s'en occupe : ça vaut le coup !

Ce qu'on observe souvent, comme élément déclencheur, pour qu'une entreprise s'engage dans la préparation des mesures d'urgence, est la survenance d'un événement qui aurait nécessité un plan de mesures d'urgence dans le passé. Pour La Coop fédérée, ce fut la crise du verglas de 1998. Nous avons été touchés par la longue interruption d'électricité (silos en production animale, pénurie de produits pétroliers pour chauffage

et génératrices, etc.). Les dernières années ont apporté leur lot de catastrophes (Montreal, Maine & Atlantic à Lac-Mégantic; Neptune à Sherbrooke; BEM Feux d'Artifice à Coteau-du-Lac; Bombardier à Valcourt; résidence pour personnes âgées à l'Isle-Verte). Peut-être cela donnera-t-il naissance à la mise en place de telles mesures dans d'autres entreprises ?

Q. COMMENT AVEZ-VOUS MIS EN PLACE LES MESURES D'URGENCE À LA COOP ?

Étant donné les nombreux sites et la panoplie de risques, nous avons d'abord choisi de faire appel à une firme spécialisée dans les mesures d'urgence. Nous avons commencé lentement, un site à la fois. Avec l'expérience acquise, nous avons pu poursuivre le développement et continuer les mises à jour nous-mêmes. La recette est simple : commencez par évaluer les risques avec les gens des sites concernés. Par la suite, préparez le programme. Les connaissances des gens du milieu sont cruciales. Pour ma part, ce qui m'a beaucoup aidé, à cette étape, ce sont mes formations en chimie et en mécanique du bâtiment. Je parle le même langage que mes experts de chaque site, ce qui représente un atout inestimable.

Q. COMMENT FONCTIONNE VOTRE PROGRAMME ?

Si un employé constate une anomalie, il appelle le responsable ou l'équipe d'intervention d'urgence de son site. Cette équipe se rend sur les lieux. Si elle constate que le problème nécessite l'intervention des services d'urgence de la région, elle compose le 911. Tout cela se passe rapidement, car les gens que nous choisissons, pour cette équipe, sont la plupart du temps présents sur les lieux. Une fois les services d'urgence sur place, notre équipe les soutient, en fournissant les plans détaillés de l'endroit. Ils peuvent



M. André Hémond

aussi fournir des connaissances techniques sur des produits spécifiques comme le propane, les chimies agricoles, le pétrole, etc. Le personnel des services d'incendie n'est pas toujours aussi familier que nos employés du site, pour ces types de produits et la connaissance des lieux.

Très rapidement, l'équipe sur place communique avec moi. Les technologies actuelles permettent que je sois informé comme si j'y étais. Cela m'est très utile considérant les distances. Mon rôle est alors de servir de lien entre les gens sur place et le corporatif de La Coop fédérée. Les gens des assurances, du contentieux, de l'environnement et des communications peuvent être informés en temps réel. Ils sont aussi en mesure de donner des instructions ou l'information pertinente, que je partage ensuite avec les gens de l'équipe d'intervention.

Une cinquantaine de personnes sont impliquées de près dans nos mesures d'urgence pour l'ensemble de nos sites. Chaque site a son équipe. Chaque équipe comporte un responsable local des mesures d'urgence ainsi qu'un substitut. Celui-ci est là pour combler l'absence du responsable si tel est le cas. Généralement, le responsable est un superviseur et le substitut un employé qui connaît bien les installations. Ces deux per-

sonnes sont aussi choisies parce qu'elles ont déjà un bon bagage de connaissances et de l'expérience. Nous formons celles-ci en fonction de notre programme. À ces 50 personnes, s'ajoutent quelques spécialistes pour nos sites où les risques sont plus critiques.

Q. ÉTANT DONNÉ QU'ON NE VIT PAS UNE URGENCE FRÉQUEMMENT (HEUREUSEMENT), COMMENT GARDEZ-VOUS VOTRE PROGRAMME BIEN VIVANT ?

Une fois l'an, pour chaque site, je me déplace afin d'organiser une pratique d'évacuation. C'est un exercice intéressant, car tous les employés sont visés et la pratique permet de valider les connaissances. Il est important d'investir du temps avec les employés parce que ce sont eux les premiers témoins. Nous avons d'ailleurs décidé de mettre l'accent sur eux dans notre structure. Nous les avons informés, à l'aide d'un dépliant au contenu simple, et je me suis déplacé sur chaque site afin de l'expliquer. Le rôle des membres de nos équipes est détaillé et les attentes sont claires.

Aussi, avec les responsables des mesures d'urgence et leurs substituts, on révise les programmes de chacun de nos sites aux 12 à 18 mois. Un petit nombre de personnes se joignent à l'exercice. Pour ce faire, nous utilisons des mises en situation et des exercices de table. J'essaie d'adapter mes exercices à chaque site, afin d'éviter la répétition et pour que l'on pratique des situations nouvelles.

Finalement, des audits sont prévus, dans notre programme de santé et sécurité, et les mesures d'urgence sont incluses. Ce sont les gens que nous avons formés pour les mesures d'urgence qui sont audités. On leur demande si le programme de leur site a été mis à jour. S'ils ont réalisé la pratique d'évacuation. S'ils ont fait une

simulation. Des points sont alloués pour chaque *item*. Si lacune il y a, l'auditeur m'avise et un suivi est effectué.

Q. TOUT SEMBLE BAIGNER DANS L'HUILE ? AVEZ-VOUS VÉCU DES MOMENTS DIFFICILES ?

Le principal défi est la disponibilité. Les gens que nous impliquons, dans nos programmes de mesures d'urgence, sont choisis pour leurs connaissances, leur savoir-faire, leur expérience. Nous ne sommes évidemment pas les seuls à les solliciter. Ils ont des agendas très chargés. Je dois dire, par contre, qu'une fois sur place, je sens toujours la bonne volonté de chacun. Fait intéressant : ceux qui ont déjà vécu une situation d'urgence trouvent plus rapidement une petite place pour moi dans leur agenda.

Q. QUEL EFFET CELA A-T-IL SUR LES GENS ?

Les gens aiment beaucoup le travail réalisé autour des mesures d'urgence, ça se sent ! Surtout en ce qui concerne le côté pratique (simulations, exercices de table, pratiques d'évacuation), ils se sentent intégrés.

Les mesures d'urgence sont là, en premier lieu, pour sauver des vies humaines. S'en occuper sérieusement donne le message aux employés qu'ils sont importants. Ainsi, ils ont la certitude de savoir quoi faire en situation d'urgence et que rien n'est laissé au hasard.

Pour terminer, je tiens à remercier et à souligner le travail de tous ceux qui contribuent de près à la réussite de nos plans de mesures d'urgence. Je remercie aussi l'ensemble de nos employés pour avoir emboîté le pas !