

LES MULTIPLES VISAGES D'UNE URGENCE



PAR Sylvie Mallette

Il existe plusieurs situations d'urgence susceptibles de mettre en péril la sécurité des personnes, d'endommager vos installations, d'interrompre vos activités, de contaminer l'environnement, etc. Votre organisation saura-t-elle réagir adéquatement le moment venu ? Est-elle vraiment prête à affronter une urgence ? Pour réagir adéquatement le jour J, encore faut-il connaître les dangers potentiels qui vous guettent ? Ainsi, vous éviterez d'improviser et pourrez prévoir les interventions possibles. Plus précisément, cela dictera qui fait quoi, quand, où et comment.

D'ABORD, UN LANGAGE COMMUN

Avant de tenter de prévoir l'imprévisible, il est important d'établir une terminologie commune pour comprendre les enjeux qui se rattachent à chaque situation. Voici donc quelques définitions essentielles dont vous pourrez vous servir.

Une *urgence* désigne toute situation ou événement de nature grave qui survient de façon imprévue et demande une intervention immédiate.

Un *sinistre* consiste en un événement qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et qui exige, de la collectivité affectée, des mesures inhabituelles.

Lorsqu'on fait référence à la *crise*, il s'agit d'une situation qui découle d'un événement pouvant mettre en péril la mission ou la réputation d'une organisation. Elle se produit lorsqu'il y a perte de contrôle ou que les conséquences de l'événement sont catastrophiques, perturbant ainsi l'ensemble des activités de l'entreprise et affectant ses occupants.

Le *plan de mesures d'urgence*, quant à lui, réfère à un document écrit dans lequel sont mentionnées les procédures à suivre en cas de situation d'urgence ou de sinistre, ainsi que

les responsabilités des membres de l'équipe d'intervention, selon le type de scénario d'accident.

Finalement, lorsqu'on parle de *gestion des situations d'urgence*, il s'agit d'un processus continu qui a pour objectif la prévention, l'atténuation, la préparation, la réponse et le retour à la normale après un événement mettant en danger les vies, les biens, les activités ou l'environnement.

POURQUOI PLANIFIER ?

Planifier ses mesures d'urgence permet d'être préparé et de protéger ses travailleurs et ses clients, en plus de réduire les dommages possibles aux actifs, à l'environnement, à la communauté, etc., en cas de situation d'urgence. Le plan de mesures d'urgence est donc un document auquel on peut référer, lors d'une urgence, pour assurer une réponse rapide et contrôlée. Mais ce document ne doit pas être un simple copier-coller d'un autre plan trouvé sur le Web. Il doit être spécifique à votre entreprise. En fait, le plan de mesures d'urgence est le résultat écrit de VOTRE démarche de planification et d'organisation qui précise les procédures à suivre pour gérer VOS situations imprévues et soudaines.

L'élaboration d'un plan de mesures d'urgence demande du temps et des ressources, tant financières qu'humaines. C'est un projet d'envergure. Il est primordial que la démarche soit appuyée par la direction. Ce support se manifestera, entre autres, par une politique claire et par la désignation d'une personne responsable et d'un comité de planification. Pour celui-ci, il peut être utile de consulter des ressources externes (service de sécurité incendie, service de police, etc.) ou encore de se regrouper avec d'autres industries. Si ce n'est déjà fait, voilà une belle occasion d'aller frapper à la porte de vos voisins industriels pour

vous faire connaître. Qui sait ? Cela va peut-être créer un accord d'aide mutuelle permettant à votre entreprise de partager des services, des équipements et d'autres soutiens nécessaires en cas d'urgence.

Il existe également des comités mixtes où siègent des acteurs municipaux et d'autres partenaires pour échanger, se concerter et favoriser une coexistence saine des zones industrielles et résidentielles au sein d'une municipalité. C'est le cas, entre autres, pour l'agglomération de Montréal où il existe trois comités mixtes industries-municipalités (CMMI), actifs dans des pôles industriels d'importance : l'est de Montréal (CMMIC-EM), LaSalle (CISL) et l'arrondissement de Saint-Laurent (CMAI).

DRESSER UN PORTRAIT PRÉCIS

QUE POURRAIT-IL ARRIVER ?

Avant de commencer à élaborer votre plan, il faut déterminer quels sont les dangers susceptibles de menacer votre entreprise, votre personnel, vos équipements et vos opérations de production. Cette étape consiste à recueillir de l'information sur l'environnement tant interne qu'externe de votre entreprise. Ces données permettront de dresser un portrait précis qui servira de base aux étapes subséquentes de la démarche de planification des mesures d'urgence.

Plusieurs outils et documents peuvent vous aider à dresser cet inventaire. Par exemple, la norme NFPA 1600¹ présente un outil d'évaluation des risques (*check-list*), dont la première partie sert à identifier les biens et les opérations pouvant être menacés. Par exemple, possédez-vous un centre de distribution ? des laboratoires de recherche et développement ? des matières premières et des produits

1. NFPA 1600, Norme relative aux plans de gestion des catastrophes et des situations d'urgence et de continuité des activités.

finis ? La deuxième partie de cette liste de vérifications permet de noter les risques pouvant avoir un impact sur votre organisation. Ceux-ci sont regroupés en trois grandes catégories.

- Risques d'origine naturelle (tremblement de terre, glissement de terrain, inondation, verglas, etc., ainsi que les pandémies du style grippe aviaire)
- Évènements accidentels ou volontaires d'origine humaine (incendie, explosion, déversement ou rejet de matières dangereuses, fuite de gaz, accident de transport, alerte à la bombe, terrorisme, acte de sabotage, manifestation, prise d'otages, etc.)
- Évènements d'origine technologique (perte de télécommunications/énergie/électricité, ordinateur central)

Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), dans son manuel de planification des mesures d'urgence², propose, quant à lui, un processus de planification des mesures d'urgence en six étapes. La toute première phase de celui-ci consiste à dresser un portrait précis du milieu afin de mieux planifier ses actions. Comme le démontre l'encadré ci-contre, il s'agit de recueillir de l'information sur l'environnement tant interne qu'externe de votre établissement.

Peu importe comment vous procédez, posez-vous d'abord les questions suivantes pour établir votre plan de mesures d'urgence : que peut-il arriver ? Sommes-nous vulnérables par rapport à des risques présents à l'intérieur de notre périmètre ou à l'extérieur de celui-ci ? Cet exercice n'est certes pas futile car, plus vous y répondez et serez documenté sur ce qui pourrait arriver, plus vous serez en mesure de planifier des actions précises si une situation d'urgence survient.

Une fois le recensement des dangers complété, vous devrez estimer leur probabilité relative, c'est-à-dire évaluer la vulnérabilité de l'organisation aux dangers identifiés et quantifier l'impact potentiel de chaque danger (voir page 8). Évidemment, chacun de ces événements ne nécessitera pas le même arsenal de moyens et de personnes pour intervenir mais, chose certaine, il faudra être prêt à réagir et vite.

CONCLUSION

Bien que les situations d'urgence soient, par définition, des événements inattendus, il est possible de les prévoir avec un certain degré d'exactitude. Cette collecte de données est une étape non seulement cruciale mais elle constitue le cœur de la démarche d'élaboration de votre plan d'urgence. Il n'en tient qu'à vous de bien faire vos devoirs !

EXEMPLE PHASE I – PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE

Profil démographique de l'organisation : il s'agit ici de déterminer les caractéristiques du personnel et de la clientèle, s'il y a lieu (nombre d'employés, répartition par quart de travail, type de clientèle, par exemple pour les établissements de soins de santé).

Caractéristiques physiques de l'entreprise : à cette étape, on doit recueillir des renseignements sur l'organisation et la localisation des diverses installations physiques (les différents locaux, le système électrique et son réseau, le système de chauffage et son réseau, les systèmes de communication, les systèmes de protection, les matières dangereuses, les voies d'accès sur le terrain, etc.).

Caractéristiques de l'environnement externe : l'environnement externe est indissociable de la planification des mesures d'urgence. En effet, vos activités ou votre production peuvent être sérieusement compromises par un sinistre qui se produit à l'extérieur de vos murs. Rappelez-vous la crise du verglas en 1998 ou, plus récemment, le déraillement à Lac-Mégantic.

Ces éléments externes comprennent :

- les caractéristiques physiques (nature des sols, réseau hydrographique)
- l'occupation du territoire (s'agit-il d'un environnement résidentiel ? industriel ? ou agricole ?)
- les infrastructures (réseau routier, réseau ferroviaire, installations portuaires ou aéroportuaires, etc.)

2. <http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/961885cb24e4e9fd85256b1e00641a29/a4b55b6534961c4285256e620056a1f8?OpenDocument>
(13 mars 2014)