*Il est fortement recommandé que toutes les organisations disposent d’une structure de commandement prédéterminée qui définira la marche à suivre lors d’une situation d’urgence.* *Pour répondre à cette exigence, certaines organisations choisissent d’adopter le système de commandement des interventions (SCI), qui est utilisé par les organismes d’intervention, les services de police et les services d’incendie partout en Amérique du Nord.* *Ce type de structure permettrait à votre équipe de coordination d’urgence (ECU) de simplifier les communications internes, de coordonner les actions avec les responsables de la sécurité publique et de favoriser de bonnes relations avec les médias.*

**Présentation de l’ECU**

Nous recommandons que l’ensemble du personnel, en particulier les membres de l’ECU, suive une formation sur la manière d’intervenir lors d’une urgence médicale.

Pour en savoir davantage sur les formations de secourisme en milieu de travail, consultez la liste des [cours offerts par la Croix-Rouge canadienne](https://www.croixrouge.ca/cours-et-certificats/description-de-cours/description-des-cours-de-secourisme-en-milieu-de-travail?lang=fr-CA) et des [cours offerts par la Croix-Rouge américaine (en anglais seulement)](https://www.redcross.org/take-a-class).

L’ECU suit une structure hiérarchique qui confie le pouvoir décisionnel à une commandante ou un commandant d’intervention, qui rend des comptes aux gestionnaires et dirige les interventions de l’organisation lors de situations d’urgence. Il n’est pas impératif que ce soit la dirigeante ou le dirigeant de l’organisation qui remplisse cette fonction, même si c’est souvent le cas. Il arrive parfois qu’une ou un membre du personnel possède une expérience ou des compétences qui rendent cette personne plus apte à assumer la fonction de commandante ou de commandant d’intervention. Dans la mesure du possible, il faut prévoir une deuxième personne prête à assumer cette fonction au cas où la première ne serait pas disponible au moment où survient la situation d’urgence.

Selon le système de commandement des interventions, les autres membres de l’ECU s’occupent des cinq sections (domaines de responsabilité) ci-dessous. Dans une organisation de petite taille, une personne peut se voir attribuer plusieurs sections.

Bien que les préposé(e)s à la sécurité ne figurent pas dans l’organigramme, ces personnes font partie intégrante de l’ECU. Lors d’une situation d’urgence, elles s’occupent principalement d’effectuer des tâches liées à l’intervention, comme l’évacuation d’un bâtiment, et ne sont pas responsables de la gestion de l’urgence en soi. Elles relèvent de la ou du responsable de la santé et sécurité.

Afin de rester efficaces, les membres de l’ECU doivent participer au moins une fois par année à une formation portant sur leurs rôles en situation d’urgence. La liste ci-dessous énumère les responsabilités professionnelles typiques de chaque membre de l’ECU.

**Commandant(e) d’intervention**

La personne qui occupe cette fonction devra déterminer la gravité de la situation d’urgence et superviser l’intervention. Voici quelques-unes de ses responsabilités :

* Contribuer à l’élaboration du plan de mesures d’urgence à l’aide des informations recueillies lors des exercices de formation et des évaluations à jour des dangers et des vulnérabilités.
* Superviser la mise en œuvre du plan de formation des membres de l’ECU et des autres membres du personnel.
* Surveiller les catastrophes, situations d’urgence et autres perturbations potentielles.
* Déterminer le niveau d’intervention requis afin de bien gérer une situation d’urgence.
* Expliquer la situation aux gestionnaires lorsque survient une urgence.
* Consigner les informations relatives à la nature de l’urgence et aux mesures prises pour y faire face.
* Prendre la décision de mettre en œuvre une partie ou la totalité des éléments contenus dans le plan de mesure d’urgence.
* Rassembler les ressources adéquates, notamment les membres de l’ECU.
* Coordonner les activités d’intervention à l’interne avec les premières répondantes et premiers répondants, que ces personnes travaillent pour l’organisation ou pour les autorités publiques.
* Assumer la responsabilité de l’intervention menée par l’organisation.
* Mettre en place un poste de commandement et de communication, au besoin.
* Gérer le personnel de l’ECU tout au long de la situation d’urgence.
* Superviser les activités d’analyse des dommages ou des besoins de rétablissement avec les premières répondantes et les premiers répondants sur place.
* Faire en sorte que les activités reprennent leur cours normal le plus rapidement possible.
* Déterminer le moment où la situation d’urgence prend fin et émettre le signal de fin d’alerte.

**Responsable des communications**

Cette personne conseille les gestionnaires sur la manière de répondre aux demandes des médias et des parties prenantes. Elle réunit tous les faits et diffuse régulièrement des informations sur l’état de la situation auprès du public. Cette fonction relève directement de la commandante ou du commandant d’intervention et indirectement des gestionnaires. Voici quelques-unes de ses responsabilités :

* Préparer des renseignements généraux à propos de l’organisation pouvant être utilisés rapidement en cas d’urgence.
* Former les gestionnaires et le personnel sur la manière de gérer les demandes médias.
* Fournir des renseignements précis et à jour aux membres du personnel et à leurs familles.
* Participer à la veille médiatique en vue de connaître la façon dont l’organisation est perçue par la presse et les médias.
* À la demande de la commandante ou du commandant d’intervention, annoncer officiellement le déclenchement d’une situation d’urgence.
* Élaborer un plan média et un plan de communication propres à la situation d’urgence, une fois celle-ci annoncée.
* Travailler en étroite collaboration avec la commandante ou le commandant d’intervention pour suivre l’évolution de la situation.
* Agir à titre de personne-ressource pour toutes les demandes de renseignements provenant des parties prenantes, y compris les médias.
* Informer régulièrement les gestionnaires et le personnel de l’état d’avancement de l’intervention.
* Fournir en temps opportun des informations exactes et pertinentes aux parties prenantes externes, y compris aux médias.
* Veiller à maintenir une image fidèle et positive de l’organisation tout au long de la situation d’urgence.
* Coordonner l’ensemble des communications à diffuser dans les médias traditionnels et sur les réseaux sociaux.
* Assurer un suivi afin de gérer la perception de l’organisation et de ses activités à la suite de la situation d’urgence.

**Responsable des finances et de l’administration**

Une situation d’urgence peut entraîner un besoin pressant de se procurer du matériel ou d’engager des dépenses, par exemple en aménageant un espace de travail provisoire ou en louant de l’équipement. Le ou la responsable des finances et de l’administration doit veiller à la mise en œuvre et à la supervision de ces actions et relève de la commandante ou du commandant d’intervention. Voici quelques-unes de ses responsabilités :

* Participer à l’élaboration du plan d’action de mesures d’urgence.
* Élaborer en collaboration avec les fournisseurs et les partenaires commerciaux des plans définissant la manière dont ces personnes comptent répondre aux demandes lors d’une situation d’urgence.
* Établir les lignes directrices relatives à l’achat et au contrôle des dépenses applicables lors d’une situation d’urgence.
* Coordonner, en situation d’urgence, la gestion du budget et des dépenses.
* Assurer le suivi des dépenses et documenter tout dommage survenu au cours de l’événement.
* Aviser les gestionnaires des conséquences de la situation d’urgence sur les flux de trésorerie.
* Travailler avec les sociétés d’assurance, les services financiers municipaux ou provinciaux, l’aide financière fédérale et les autres groupes qui assurent un accès permanent aux programmes d’aide.
* Passer en revue et approuver toute dépense inhabituelle, dans le respect des limites préétablies, en période de crise.
* Fournir aux gestionnaires un rapport détaillé de l’analyse des conséquences financières de l’événement.

**Responsable des opérations**

Le ou la responsable des opérations veille à limiter les effets de la situation d’urgence sur les activités quotidiennes. Il s’agit notamment de communiquer des informations aux partenaires commerciaux, à la clientèle, aux organismes de réglementation et aux autres parties prenantes. Toutes les communications publiques doivent être coordonnées avec la personne chargée de la liaison avec les médias. Ce poste relève de la commandante ou du commandant d’intervention. Voici quelques-unes de ses responsabilités :

* Examiner les interventions possibles selon le plan de mesures d’urgence.
* Mettre au point des stratégies de contournement et des mesures d’atténuation en réponse à divers types de perturbations.
* Superviser les opérations en cours durant la situation d’urgence afin que la mission de l’organisation soit respectée tout au long de la période de perturbation.
* Coordonner la répartition du personnel durant la période de perturbation.
* Travailler en étroite collaboration avec les gestionnaires et les propriétaires des locaux (le cas échéant) afin de garantir un environnement de travail sain et sécuritaire.
* Gérer l’équipe d’évaluation post-événement qui devra déterminer les conséquences de la situation d’urgence sur les activités.
* Superviser les travaux de réparation ou d’autres travaux contractuels durant la situation d’urgence.

**Responsable de la santé et sécurité**

Le ou la responsable de la santé et sécurité conseille les gestionnaires sur la manière de répondre aux demandes sur la santé ou la sécurité soumises par les médias et les parties prenantes. Cette personne réunit tous les faits pertinents et travaille avec le ou la responsable des communications pour diffuser périodiquement des informations sur l’état de la situation auprès du public. Cette fonction relève directement de la commandante ou du commandant d’intervention et indirectement des gestionnaires. Voici quelques-unes de ses responsabilités :

* Superviser le processus de recrutement et de formation des préposé(e)s à la sécurité.
* Agir à titre de spécialiste auprès des personnes responsables de l’élaboration du plan d’action d’urgence.
* Contribuer à la création d’un environnement de travail sain et sécuritaire sur le site ainsi que sur tout autre site mis en place pour la durée d’une situation d’urgence.
* Faire en sorte que la sécurité du travail ne soit pas compromise pendant une situation d’urgence.
* Veiller au respect des règles et des normes de sécurité durant une situation d’urgence.
* Élaborer, mettre en œuvre et gérer un plan de sécurité.

**Préposé(e)s à la sécurité (facultatif)**

Les préposé(e)s à la sécurité sont des volontaires qui relèvent de la ou du responsable de la santé et sécurité. Ces personnes effectuent plusieurs tâches non administratives, dont les suivantes :

* Orienter le personnel et les personnes en visite vers les sorties de secours en portant une attention particulière aux personnes en situation de handicap.
* Vérifier que la zone immédiate a été entièrement évacuée, puis envoyer la confirmation à la ou au responsable de la santé et sécurité.
* Veiller à ce que les portes et les fenêtres soient fermées, sans être verrouillées.
* Apporter son aide à quiconque est incapable de quitter une zone. Si une aide supplémentaire est requise, communiquer avec l’ECU et les premières répondantes et premiers répondants.
* Fermer les services essentiels (par exemple, couper l’alimentation en gaz) avant d’évacuer sa zone.
* Récupérer le matériel de premiers secours et l’apporter au point de rassemblement ou à l’abri.
* Aider les premières répondantes et les premiers répondants à effectuer d’autres tâches telles que la recherche et le sauvetage, à condition d’avoir reçu la formation nécessaire.
* Faire part de ses compétences linguistiques particulières à sa supérieure immédiate ou à son supérieur immédiat.