En termes simples, l’évaluation d’une situation d’urgence consiste à « savoir ce qui se passe autour de soi ». Trop souvent, un événement provoque une commotion et sème le chaos, alors que les responsables de l’organisme devraient suivre l’évolution de la situation pour en informer les personnes touchées.

Lors d’une crise ou d’une urgence, il est impératif de documenter les principales mesures et décisions que l’on prend. Les questions suivantes servent à s’assurer que les responsables savent ce qui se passe tout au long d’un événement. Assurez-vous de prendre des notes lisibles et claires de vos discussions.

**Portrait de la situation**

1. Que sait-on de ce qui s’est passé?

* D’où provient cette information?
* Ces sources sont-elles fiables?
* A-t-on vérifié l’information?

2. Que sait-on des répercussions sur le personnel, l’établissement, les activités et d’autres éléments clés?

3. Quelles mesures immédiates ont été prises ou doivent l’être?

4. De quels renseignements supplémentaires a-t-on besoin?

* Où peut-on trouver les renseignements requis?

5. À l’échelle de l’organisme, qui doit participer à l’intervention?

* Ces personnes sont-elles déjà formées?
* A-t-on déjà défini leur rôle et leurs responsabilités dans le cadre de la situation d’urgence?

6. De quelles ressources dispose-t-on ou pourrait-on avoir besoin?

7. Quelles parties prenantes pourraient être touchées?

8. Quel message faut-il communiquer?

* À qui s’adresse-t-il?
* Qui sera responsable de le diffuser?
* Comment sera-t-il présenté?

9. Quel est le risque que la situation s’aggrave?

10. Y a-t-il un autre événement qui se déroule dans la région et qui serait susceptible d’avoir des répercussions sur votre organisation, votre personnel, votre établissement ou vos activités?

**Feuille de travail**

Les questions suivantes servent à s’assurer que les responsables savent ce qui se passe tout au long d’un événement. Si votre organisation ne documente pas les faits à mesure que la situation évolue, elle devrait tout au moins examiner les questions ci-dessous lors de chaque séance d’information.

Que sait-on de ce qui s’est passé?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Information** | **Source** | **Vérification** |
|  |  | ☐ |
|  |  | ☐ |
|  |  | ☐ |
|  |  | ☐ |
|  |  | ☐ |
|  |  | ☐ |

De quels renseignements supplémentaires a-t-on besoin?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Renseignements désirés** | **Source** | **Responsable** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Quelles sont les répercussions?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Actuelles** | **Potentielles** |
| Personnel |  |  |
| Établissement |  |  |
| Activités |  |  |
| Parties prenantes |  |  |
| Fournisseurs |  |  |
| Autres |  |  |

Quelles mesures immédiates ont été prises ou doivent l’être?

Le processus suivant vous permettra d’obtenir d’excellents résultats en peu de temps s’il est dirigé ou géré de manière efficace.

1. Déterminez quels seront vos objectifs à court et moyen terme, une fois les problèmes de sécurité personnelle stabilisés. La documentation de ces objectifs stratégiques permettra à tout le monde de se concentrer sur le processus de rétablissement.
2. En tenant compte de ces objectifs stratégiques, fixez des objectifs à une période d’activité donnée, par exemple pour les \_\_\_ prochaines heures ou prochains jours.
3. Discutez des stratégies vous permettant d’atteindre vos objectifs. Suggérez autant d’idées que possible.
4. Sélectionnez les stratégies les plus efficaces et les plus susceptibles de donner les résultats escomptés. À cette étape, vous devez prendre garde aux contraintes et aux obstacles associés aux stratégies retenues.
5. Documentez les tâches nécessaires à la mise en œuvre des mesures choisies.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tâche** | **Responsable** | **Statut** |
|  |  |  |

À l’échelle de l’organisme, qui doit participer à l’intervention?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom** | **Rôle** | **Responsabilités** | **Avisé(e)?** |
|  |  |  | ☐ |
|  |  |  | ☐ |
|  |  |  | ☐ |
|  |  |  | ☐ |

De quelles ressources a-t-on besoin?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Personnel** | **Dispo?** | **Établissement** | **Dispo?** | **Technologie/équipement** | **Dispo?** |
|  | ☐ |  | ☐ |  | ☐ |
|  | ☐ |  | ☐ |  | ☐ |
|  | ☐ |  | ☐ |  | ☐ |

Quels messages faut-il communiquer?

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Public cible** | **Message à communiquer** | **Responsable de la diffusion** | **Moyen de communication** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

La connaissance de la situation est un processus continu. Lors d’une crise, servez-vous du présent formulaire pour réévaluer la situation et votre intervention à la lumière des plus récents développements.