

Plan de gestion des situations d'urgence

***Ministère des Services sociaux et
communautaires***

***Ministère des Services à l'enfance et à la
jeunesse***

Office des affaires francophones

**Le Plan de gestion des situations d'urgence est en vigueur du 15 novembre 2008 au
14 novembre 2009.**

Plan de gestion des situations d'urgence
Ministère des Services sociaux et communautaires et
Ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse
Office des affaires francophones

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION.....	3
1.1. Résumé	3
1.2. Objectifs et aperçu du Plan	4
2. PROGRAMME DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS ET SERVICES INDISPENSABLES.....	4
2.1. Améliorations apportées au PCO en 2008.....	5
2.2. Services à prestation critique, éléments interdépendants et stratégies de rétablissement.....	6
2.3. Lieu différent de prestation des services	6
2.4. Formation destinée au personnel de la gestion des situations d'urgence.....	6
2.5. Infrastructure essentielle.....	7
2.6. PCO en matière de technologie de l'information.....	7
3. ORGANISME D'INTERVENTION EN SITUATION D'URGENCE	7
3.1. Directeur général.....	7
3.2. Groupe d'action ministériel (GAM) et Comité du programme de gestion des situations d'urgence (CPGSU).....	8
3.3. Unité de la gestion des situations d'urgence.....	8
3.4. Responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence, responsables de la gestion des situations d'urgence dans les établissements et les directions centrales.....	8
4. DÉCLARATION DE LA SITUATION D'URGENCE.....	9
4.1. Activation du Plan.....	10
4.2. Modalités de notification.....	10
5. CENTRE MINISTÉRIEL DES OPÉRATIONS D'URGENCE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS	11
6. AUTRES INTERVENANTS CLÉS DANS UNE SITUATION D'URGENCE PROVINCIALE	12
6.1 Premier ministre de l'Ontario.....	12
6.2 Commissaire à la sécurité communautaire (anciennement appelé commissaire à la gestion des situations d'urgence).....	12
6.3 Ministres provinciaux.....	12
6.4 Ministre des Services gouvernementaux.....	12
6.5 Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU).....	12
7. PRINCIPAUX PARTENAIRES AU COURS D'UNE SITUATION D'URGENCE.....	13
8. PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE.....	14
8.1. Identification des dangers et évaluation des risques (IDER).....	14
8.2. Infrastructure essentielle.....	14
8.3. Plan ministériel de lutte contre la pandémie de grippe (PMLPG).....	14
8.4. Examen annuel du plan, essai et compte rendu.....	15
8.5. Programme de sensibilisation du personnel et du public.....	15
8.6. Information et communication publiques.....	16
8.7. Information et communication internes.....	17
8.8. Coordination avec le plan d'autres ministères provinciaux.....	17
ANNEXE 1.....	18
GLOSSAIRE.....	18
ANNEXE 2.....	19
DIAGRAMME DE NOTIFICATION/D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE DU MSSC/MSEJ ET DE L'OAF ..	19
ANNEXE 3.....	19
RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....	20
ANNEXE 4.....	23
LÉGISLATION.....	23
ANNEXE 5.....	27
DÉCLARATION ET FIN D'UNE SITUATION D'URGENCE.....	27
ANNEXE 6.....	28
PLAN DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION EN CAS D'URGENCE DU MSSC/MSEJ	28
ANNEXE 7.....	34
MINISTÈRE DES SERVICES SOCIAUX ET COMMUNAUTAIRES IDENTIFICATION DES DANGERS ET ÉVALUATION DES RISQUES : CONSÉQUENCE COMMUNE SELON LES RESPONSABILITÉS CONFIAÉES AUX TERMES DU DÉCRET 1492/2005	34

1. INTRODUCTION

1.1. Résumé

Aux termes de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* de l'Ontario, chaque ministère est tenu d'élaborer et de mettre en œuvre un programme de gestion des situations d'urgence, notamment un plan de mesures d'urgence. En 2008, le Plan de mesures d'urgence du ministère des Services sociaux et communautaires (MSSC), du ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSEJ) et de l'Office des affaires francophones (OAF) comprend des améliorations assurant un programme intégré et uniforme permettant de répondre aux éventuelles interruptions de service et situations d'urgence susceptibles de toucher les activités du MSSC, du MSEJ et de l'OAF.

Les ministères sont tenus soit d'établir un programme complet, soit d'établir un programme de continuité des opérations (PCO). Aux termes du décret 1492/2005, on a confié aux ministères devant établir un programme complet des domaines de responsabilités particuliers pour des types précis de situations d'urgence ou de services d'urgence. En vertu du décret 380/2004, tous les ministères sont chargés d'assurer la continuité de leurs opérations quel que soit le type de situation d'urgence qui se produit.

Le MSSC est tenu d'établir un programme complet et par conséquent :

- a un PCO en cas d'interruption des activités;
- a un plan d'intervention en cas de situation d'urgence dans la collectivité;
- aux termes du décret, si une intervention provinciale est nécessaire, le MSSC doit s'assurer que ce qui suit est disponible : abris, vêtements et nourriture d'urgence, services d'inscription des victimes et de renseignements sur les victimes, services personnels.

Le MSEJ et l'OAF sont tenus d'établir un programme de continuité des opérations en cas d'interruption des activités. Le MSEJ et l'OAF **ne se sont pas vu** confier de responsabilités pour l'intervention en cas de situation d'urgence dans la collectivité. Cependant, au cours d'une situation d'urgence dans une collectivité, l'Unité de la gestion des situations d'urgence fournit au MSEJ les renseignements nécessaires pour assurer la prestation des services liés au bien-être de l'enfance et aux jeunes faisant l'objet d'une ordonnance d'un tribunal.

Les 159 PCO pour les directions, régions, bureaux locaux et établissements font partie intégrante du Programme de gestion des situations d'urgence des ministères. Ces programmes établissent les services indispensables devant être fournis en cas d'urgence et précisent les stratégies de rétablissement pour la reprise complète des opérations dès que possible après une situation d'urgence.

Afin de satisfaire aux exigences imposées au ministère dans le décret, les neuf régions de la Division de la gestion des programmes (DGP) ont chacune élaboré un plan régional d'intervention en situation d'urgence.

En 2008, il s'est produit plusieurs situations d'urgence (explosion de propane, pannes de courant et inondation) qui ont eu des répercussions sur les bureaux locaux et régionaux ou les établissements et qui ont exigé que les PCO soient activés pendant un ou plusieurs jours. Cela a permis à ces bureaux et établissements d'évaluer l'efficacité de leur PCO et de le modifier en fonction des leçons apprises. Dans l'ensemble, les PCO ont très bien fonctionné pour ce qui est de maintenir et de rétablir les services indispensables et ont permis la reprise rapide des services complets une fois passée la situation d'urgence.

Voici des situations d'urgence locales/provinciales ayant bénéficié d'aide sous forme de préparation, de planification et d'intervention cette année :

- Janvier-avril – inondations causées par la crue de rivières et de lacs dans plusieurs localités de la province.
- Avril-mai – inondation et évacuation de trois collectivités des Premières nations situées sur le littoral de la baie James.
- Avril-mai – journée d'action des Premières nations.
- Août – activation du plan de continuité des opérations du Bureau des obligations familiales par suite de l'explosion à la société Sunrise Propane.

De récentes situations d'urgence survenues dans la province ont renforcé le fait que, en plus d'assurer la disponibilité de services sociaux d'urgence, il pourrait être nécessaire de fournir d'autres services du ministère pour appuyer l'intervention en cas d'urgence. La planification a commencé en ce qui concerne par exemple :

- le versement de paiements d'urgence du programme OT à des particuliers;
- les mesures de soutien dont ont besoin les personnes vulnérables, en particulier les enfants et les jeunes, touchés par une évacuation.

1.2. Objectifs et aperçu du Plan

Le Plan vise à fournir des renseignements clés sur les programmes de gestion des situations d'urgence des ministères et la façon dont ils sont mis en œuvre en cas de situation d'urgence.

Voici les objectifs du Plan de gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ/OAF (Plan) :

1. respecter les exigences imposées par la législation et soutenir une intervention efficace, efficiente et coordonnée pour toute situation d'urgence locale;
2. réduire au minimum l'interruption des activités en relevant les services indispensables du ministère et les stratégies de rétablissement permettant d'assurer la continuité des services indispensables;
3. planifier le rétablissement de tous les services après que la situation d'urgence a pris fin.

Voici les principaux éléments du Plan de mesures d'urgence des ministères :

- détermination et établissement de l'ordre de priorité des services indispensables, des délais critiques et des éléments interdépendants ainsi que de la planification en cas de pandémie;
- organisme d'intervention en situation d'urgence – Groupe d'action ministériel et Comité du programme de gestion des situations d'urgence;
- protocoles de déclaration de la situation d'urgence;
- activation du Plan et processus de notification;
- Centre ministériel des opérations d'urgence;
- Information/communications sur la situation d'urgence;
- principaux intervenants en situation d'urgence;
- principaux partenaires en situation d'urgence;
- planification de la gestion des situations d'urgence.

2. PROGRAMME DE CONTINUITÉ DES OPÉRATIONS ET SERVICES INDISPENSABLES

Le MSSC, le MSEJ et l'OAF ont élaboré un Programme de continuité des opérations (PCO) visant à assurer le maintien des fonctions et services indispensables dont est responsable chacun des ministres pendant et après une situation d'urgence.

Le PCO fournit le cadre stratégique et opérationnel pour la prestation des services indispensables au cours d'une situation d'urgence et pour la reprise complète des activités après une situation d'urgence.

Le PCO pour chacune des 159 unités opérationnelles des ministères :

- établit les responsabilités des fonctionnaires du ministère relativement au PCO et à la mise en œuvre;
- recense les services indispensables à fournir pendant une situation d'urgence et en établit l'ordre de priorité;
- relève les liens d'interdépendance nécessaires pour la prestation des services indispensables (infrastructure, personnes, technologie de l'information et ressources financières, fournisseurs de services internes et externes);
- comporte un volet de continuité des activités de technologie de l'information;
- établit les priorités relativement à la reprise des services et des activités des ministères interrompus partiellement ou temporairement en raison d'une situation d'urgence;
- recense le personnel, le matériel et d'autres ressources dont on dispose pour la gestion de la situation d'urgence;
- précise les activités de planification en cas de pandémie de grippe;
- comporte une stratégie de communication;
- comporte une stratégie de reprise des activités.

Pour l'élaboration du PCO local, chaque unité opérationnelle :

- a procédé à l'**Identification des dangers et évaluation des risques** (IDER) afin de relever les domaines éventuellement vulnérables et d'examiner les mesures de contrôle actuelles, ou de recommander des mesures de contrôle en vue d'atténuer les dangers;
- a procédé à l'inventaire et analyse des répercussions sur les activités des services indispensables;
- a élaboré des **stratégies de rétablissement** pour chacun des services (indispensables ou non).

2.1. Améliorations apportées au PCO en 2008

Les PCO des unités opérationnelles pour 2008 incluent diverses améliorations, notamment des éléments exigés par la Direction de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité (DGSUS) du ministère des Services gouvernementaux (MSG). Voici les améliorations apportées :

- modalités et mesures de préparation plus détaillées dans le PCO des unités opérationnelles en cas de pandémie;
- renforcement de la planification locale commune avec d'autres ministères et intervenants;
- capacité accrue d'offrir les services à partir de lieux différents;
- rapports sur les exercices sur table et exercices actifs menés pour mettre à l'essai le PCO des unités opérationnelles;
- rapports d'étapes concernant l'orientation reçue par le personnel des unités opérationnelles relativement aux plans et aux mesures de préparation du MSSC/MSEJ en cas de pandémie;
- meilleure détermination des plans de rétablissement après une catastrophe de l'ITI liés aux services à prestation critique et des domaines exigeant des changements pour appuyer ces services;
- modalités et protocoles écrits lorsqu'un comité de l'immeuble a été établi.

2.2. Services à prestation critique, éléments interdépendants et stratégies de rétablissement

Le MSSC, le MSEJ et l'OAF ont déterminé les services indispensables, les délais critiques, les éléments interdépendants ainsi que les stratégies de rétablissement globales au niveau du ministère. Chaque unité opérationnelle a précisé d'autres services indispensables et non indispensables, des éléments interdépendants ainsi que des stratégies de rétablissement s'appliquant à son domaine particulier.

L'objectif immédiat du PCO à l'échelle du ministère et des PCO des unités opérationnelles est la reprise des services à prestation critique par ordre prioritaire. Ainsi, les modalités de chaque équipe de rétablissement sont décrites en fonction des heures et des jours après l'activation du PCO. Certains services doivent être fournis de manière continue, par exemple les établissements de garde et de détention des jeunes et les soins en établissement pour les enfants et les adultes. D'autres services, par contre, peuvent être suspendus ou réduits pendant des heures, des jours, voire des semaines sans que cela nuise à la clientèle ou au grand public.

Des stratégies de rétablissement détaillées pour les services indispensables ayant un délai de rétablissement de 15 jours figurent dans les PCO. Des stratégies sont également décrites pour le rétablissement d'autres services.

Il convient de noter que si les opérations sont interrompues en raison d'une grève légale, les « services essentiels » sont ceux qui ont été négociés par suite d'une entente signée entre l'employeur et l'agent négociateur et peuvent différer des services jugés indispensables par la direction dans d'autres circonstances.

2.3. Lieu différent de prestation des services

Les PCO des ministères incluent une section précisant un lieu différent de prestation des services à partir duquel assurer la prestation des programmes et services indispensables, en remplacement du lieu de travail principal, en cas de toute interruption des services autre qu'une situation d'urgence locale. S'il y a lieu, un protocole d'entente signé conclu avec les responsables du lieu de prestation différent se trouve dans le PCO de l'unité opérationnelle.

Une boîte sécurisée servant au rétablissement se trouve dans le lieu différent de prestation des services. Cette boîte permet à l'Équipe de rétablissement d'accéder aux éléments nécessaires pour reprendre les activités en un autre endroit.

2.4. Formation destinée au personnel de la gestion des situations d'urgence

Au cours de 2008, l'Unité de la gestion des situations d'urgence (UGSE) a coordonné des réunions, téléconférences et séances de formation à l'intention des responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence et des responsables des PCO. Des réunions de deux jours pour les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP ont eu lieu en février et octobre 2008. Tout au cours de l'année, des réunions individuelles ont été tenues avec les responsables des Services de justice pour la jeunesse (SJJ) du MSEJ.

En avril 2008, une séance de formation spéciale d'une journée a été offerte aux responsables des PCO de l'administration centrale.

Le personnel de l'UGSE et les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence/responsables des PCO continuent de bénéficier des possibilités de formation organisées par Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO) et le MSG, notamment : séances sur l'élaboration d'exercices sur table, formation de base en gestion des situations d'urgence et cours approfondi sur la planification de la continuité des activités (DRI). Le personnel de l'UGSE, les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP et des SJJ ainsi que

certain responsables des PCO ont assisté à la World Conference on Disaster Management du 15 au 18 juin 2008.

L'UGSE a établi divers groupes de travail – exercices d'entraînement/notification, planification en cas de pandémie, services indispensables et éléments interdépendants de l'ITI – afin que les PCO des ministères soient cohérents et incorporent les exigences des PCO de 2008. Les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP et des SJJ ainsi que les responsables des PCO ont reçu les outils élaborés par chacun des groupes de travail.

2.5. Infrastructure essentielle

L'infrastructure essentielle est la fondation structurelle de base dans nos deux ministères. Elle comprend les biens ou systèmes dont l'interruption ou la destruction pourraient avoir de graves répercussions sur la santé, la sécurité et le bien-être économique des personnes ou compromettre la prestation continue des services indispensables.

2.6. PCO en matière de technologie de l'information

Le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse a élaboré un PCO en matière de technologie de l'information en vue d'assurer la continuité des services et systèmes de technologie de l'information. On y précise les services indispensables et autres services d'ITI et y décrit les dangers éventuels susceptibles de compromettre la continuité des services de technologie de l'information, les stratégies de rétablissement des services interrompus et les méthodes visant à atténuer les risques. Le PCO comprend diverses stratégies permettant de rétablir les services du MSSC/MSEJ et de l'OAF dans un délai précis après une interruption des activités. Il décrit en outre les dangers et risques pour lesquels il n'existe actuellement aucun système pouvant garantir la reprise rapide des services ou la restauration des données.

Le Groupement des SSSEJ continue de travailler avec ses partenaires opérationnels afin de relever les logiciels vitaux et les autres risques et stratégies de rétablissement liés aux systèmes particuliers des ministères. Il explore également des options pour augmenter la capacité de rétablissement après une catastrophe.

La Division des services de justice pour la jeunesse (DSJJ) coordonne la planification de la continuité des opérations de technologie de l'information en partenariat avec le Groupement ITI pour la justice, qui est responsable de la planification du rétablissement après une catastrophe pour le Système informatique de suivi des jeunes contrevenants et tous les autres logiciels et services de la DSJJ.

3. ORGANISME D'INTERVENTION EN SITUATION D'URGENCE

3.1. Directeur général

Les ministres des Services sociaux et communautaires et des Services à l'enfance et à la jeunesse ainsi que l'Office des affaires francophones ont désigné le sous-ministre adjoint de la Division des services ministériels et de la planification des activités (SMA/DSMPA) comme principal cadre supérieur responsable de la direction du Programme de gestion des situations d'urgence. Le SMA/DSMPA est le directeur général de la gestion des situations d'urgence et siège à la présidence du Groupe d'action ministériel (GAM) et du Comité du programme de gestion des situations d'urgence (CPGSU), en plus d'assumer le rôle de commandant des opérations sur le lieu de l'incident en cas d'une importante situation d'urgence.

Le directeur général de la gestion des situations d'urgence est chargé d'informer les ministres et sous-ministres, s'il y a lieu, concernant les nouvelles questions d'importance pour les ministères. Dans une situation d'urgence, le directeur général tient les ministres et sous-ministres au courant des progrès, des questions et des préoccupations liés à la participation ou à la capacité d'intervention des ministères.

3.2. Groupe d'action ministériel (GAM) et Comité du programme de gestion des situations d'urgence (CPGSU)

Le GAM est le groupe de hauts fonctionnaires chargé de diriger l'intervention du MSSC/MSEJ et de l'OAF en situation d'urgence.

Le CPGSU est le groupe de hauts fonctionnaires qui fournit des conseils sur l'élaboration du Programme de gestion des situations d'urgence des ministères.

Le GAM et le CPGSU se composent notamment des personnes suivantes :

- SMA, Division des services ministériels et de la planification des activités, MSSC/MSEJ/OAF, directeur général de la gestion des situations d'urgence (président du CPGSU et du GAM);
- SMA, Division de la gestion des programmes, MSSC/MSEJ (remplaçant du président);
- SMA, Services de justice pour la jeunesse, MSEJ (deuxième remplaçant du président);
- directeur de l'information, Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse, MSSC/OAF;
- chef, Programme de gestion des situations d'urgence, MSSC/MSEJ/OAF;
- directeur, Direction des services juridiques, MSSC/MSEJ;
- directeur, Direction des communications et du marketing, MSSC;
- directeur, Direction des ressources humaines, MSSC/MSEJ;
- autres SMA, s'il y a lieu;
- autres directeurs de l'administration centrale, s'il y a lieu;
- directeurs régionaux/administrateurs d'établissement/chefs d'établissement, s'il y a lieu.

Les ministres et sous-ministres sont également membres du GAM et du CPGSU et peuvent assister aux réunions. Chacun des membres du GAM/CPGSU a nommé un suppléant. Les membres du GAM ont reçu une carte-portefeuille où figurent les renseignements suivants : numéros de téléphone des membres/suppléants du GAM, numéro de téléavertisseur de l'UGSE, numéros utiles du Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU).

3.3. Unité de la gestion des situations d'urgence

L'Unité de la gestion des situations d'urgence (UGSE) dirige l'élaboration et la mise en œuvre du Programme de gestion des situations d'urgence. Les directions centrales, les bureaux régionaux, les établissements, le Groupement ITI pour les SSSEJ et le Groupement de la justice reçoivent du soutien pour remplir leurs fonctions de gestion des situations d'urgence grâce au programme de gestion des situations d'urgence. L'UGSE comprend le chef, le coordonnateur ministériel de la gestion des situations d'urgence (CMGSU), le coordonnateur suppléant de la gestion des situations d'urgence, des conseillers en gestion des situations d'urgence, et un adjoint administratif. Le CMGSU est le coordonnateur du programme d'intervention en situation d'urgence du ministère. Le coordonnateur suppléant coordonne le Programme de continuité des opérations.

3.4. Responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence, responsables de la gestion des situations d'urgence dans les établissements et les directions centrales

Les directions centrales, régions et établissements du MSSC/MSEJ et de l'OAF ont identifié les responsables de la gestion des situations d'urgence chargés de l'élaboration du PCO propre à leur emplacement.

Des responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP ont également été identifiés et sont chargés d'appuyer l'intervention des ministères en situation d'urgence dans l'ensemble de la province. Les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP et des SJJ doivent faire en sorte que les PCO particuliers dans leur région forment une stratégie régionale cohérente.

Les principaux rôles et responsabilités du GAM, du CPGSU et des autres membres de l'organisme d'intervention en situation d'urgence sont décrits à l'annexe 3.

4. DÉCLARATION DE LA SITUATION D'URGENCE

La *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* définit une situation d'urgence comme suit :

« Situation ou situation imminente dangereuse à un point tel qu'elle risquerait de causer un grave préjudice à des personnes ou d'importants dommages à des biens et qui est due à un fléau de la nature, à un accident ou à un acte intentionnel ou autre. Ce genre de situation peut menacer la sécurité publique, la santé publique, l'environnement, les infrastructures essentielles, les biens-fonds ou la stabilité économique. »

En Ontario, l'intervention en situation d'urgence est mise en vigueur progressivement :

1. Premiers intervenants : police, pompiers et ambulance.
2. Municipalités et collectivités locales comme intervenants de « deuxième niveau ».
3. Ministères provinciaux – lorsque la capacité de la municipalité, collectivité locale ou collectivité des Premières nations est insuffisante et l'intervention devient provinciale.
4. Aide du gouvernement fédéral lorsque la capacité de la province est dépassée.

Une situation d'urgence peut être déclarée au niveau municipal ou régional, au niveau des Premières nations, ou au niveau provincial ou national. La déclaration d'une situation d'urgence locale doit être faite au niveau administratif le moins élevé (par la municipalité ou la collectivité des Premières nations p. ex.). Il est rarement nécessaire de déclarer une situation d'urgence provinciale ou nationale, même s'il arrive souvent que les gouvernements provincial et fédéral fournissent des ressources pour aider à faire face à une situation d'urgence déclarée par une municipalité ou collectivité.

L'annexe 5 contient deux tableaux résumant le processus suivi pour déclarer une situation d'urgence municipale ou provinciale, et pour y mettre fin. Les tableaux précisent aussi les activités du MSSC/MSEJ et de l'OAF, p. ex. mise en œuvre des plans d'intervention en situation d'urgence et activation du GAM relativement à l'intervention d'urgence et au PCO.

Pendant une situation d'urgence locale/provinciale, les ministères doivent :

- répondre à toute heure du jour ou de la nuit, sept jours sur sept, à Gestion des situations d'urgence Ontario;
- répondre à toute heure du jour ou de la nuit, sept jours sur sept, au Centre principal d'intervention de la Direction de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité (MSG) si la continuité des services gouvernementaux est touchée par la situation d'urgence;
- assurer la permanence du bureau du MSSC au Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU), s'il y a lieu;
- activer le Groupe d'action ministériel et le Centre ministériel des opérations d'urgence (CMOU), s'il y a lieu;

- aider au besoin les municipalités/collectivités à assurer la disponibilité des services sociaux d'urgence lorsque l'aide provinciale est nécessaire;
- maintenir ou rétablir les services ministériels indispensables, s'ils ont été perturbés par la situation d'urgence.

4.1. Activation du Plan

Les ministères ont fixé les critères d'activation du Plan de gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ et de l'OAF par le directeur général de la gestion des situations d'urgence (SMA, DSMPA).

Le directeur régional peut activer le Plan régional d'intervention en situation d'urgence en consultation avec l'Unité de la gestion des situations d'urgence du ministère, qui avisera et consultera le directeur général du GAM.

Le directeur régional, le directeur de l'administration centrale, l'administrateur ou chef d'établissement, ou le SMA de l'Office des affaires francophones peut activer le PCO d'une unité opérationnelle, si l'interruption des services est locale et n'exige pas de décisions ou de soutien dirigés par les ministères. Chaque unité opérationnelle a prévu une équipe d'intervention en cas de crise et une équipe de rétablissement chargé de gérer les questions de continuité des activités au niveau local.

4.2. Modalités de notification

Pour le MSSC, le MSEJ et l'OAF, un processus de notification (surveillance/conseils) a été établi et est en place pour faire face aux situations d'urgence locales et provinciales.

Les ministères ont en place des modalités de notification jour et nuit, sept jours sur sept, y compris un téléavertisseur réservé à la gestion des situations d'urgence et porté à tour de rôle par du personnel de l'UGSE. L'UGSE tient à jour une liste de numéros de téléphone/Blackberry permettant de joindre à toute heure du jour ou de la nuit, sept jours sur sept, tous les intervenants en cas d'urgence et cadres supérieurs du ministère. Les listes de personnes-ressources sont mises à jour tous les mois. Copies de la liste des personnes-ressources des deux ministères sont communiquées par voie électronique à toutes les personnes figurant sur la liste, à chaque mise à jour.

S'il se produit une situation d'urgence locale importante (intervention en situation d'urgence ou situations visées par le PCO), le responsable régional de la gestion des situations d'urgence de la DGP suit les protocoles de notification pour informer l'UGSE et le directeur régional. Dans les directions centrales et les bureaux/établissements des SJJ, le responsable du PCO du MSSC/MSEJ ou de l'OAF ou le responsable régional de la gestion des situations d'urgence des SJJ pour cet endroit ou la région informe le chef responsable et l'UGSE des situations d'urgence exigeant l'activation du PCO.

Voir le diagramme de notification du GAM à l'annexe 2.

Des modalités d'appel et les renseignements pour joindre les responsables à toute heure du jour ou de la nuit, sept jours sur sept, se trouvent dans chacun des PCO du MSSC/MSEJ et de l'OAF et dans les plans régionaux d'intervention en situation d'urgence du MSSC.

5. CENTRE MINISTÉRIEL DES OPÉRATIONS D'URGENCE ET TÉLÉCOMMUNICATIONS

Pour appuyer le MSSC, le MSEJ et l'OAF, et conformément à ce qu'exige la législation, on a établi un centre ministériel des opérations d'urgence (CMOU) fonctionnant jour et nuit. On conserve sur place de la nourriture, de l'eau ainsi que des fournitures de bureau et fournitures personnelles et médicales afin que le CMOU puisse fonctionner de manière autonome pendant les 72 premières heures d'une situation d'urgence. Le CMOU se trouve à côté de bureaux pouvant servir au besoin pour les opérations et les décisionnaires.

Si le CMOU principal ne peut être utilisé en raison d'une panne de courant ou d'un sinistre dans le centre-ville de Toronto, le ministère a établi un centre des opérations d'urgence de remplacement doté d'une génératrice. Un protocole d'entente signé est en place concernant l'utilisation de ce CMOU de remplacement.

De plus, le GAM peut se réunir de façon virtuelle par téléconférence. Les réunions virtuelles du GAM représentent un outil pratique lorsque la situation d'urgence se produit à l'extérieur de la région de Toronto et que des directeurs régionaux ou des administrateurs/chefs d'établissement doivent être ajoutés au GAM.

Le CMOU est activé sur la décision du directeur général de la gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ ou de l'OAF. Un classeur conservé dans le CMOU ou le CMOU de remplacement contient les modalités détaillées à suivre pour les opérations du CMOU.

Pour aider les membres du GAM et le personnel de l'UGSE à remplir leurs fonctions dans la gestion des situations d'urgence et assurer la continuité des opérations, le CMOU est doté du matériel suivant réservé à son usage :

- postes de travail, ordinateurs de bureau et ordinateurs portatifs, photocopieur et imprimante;
- lignes téléphoniques (numéros de téléphone de la FPO et hors FPO) et télécopieur;
- téléviseur, lecteur de DVD, postes radio pour la météo, poste radio AM/FM avec piles de rechange/génératrice à manivelle.

Les ordinateurs et le matériel connexe situés dans le CMOU sont configurés et branchés à des réseaux de façon à permettre une capacité d'intervention immédiate. Le service Internet haute vitesse a été installé afin d'avoir accès à un fournisseur d'accès Internet de rechange (Rogers). Des unités centrales de traitement (UCT) portatives et des modems sont disponibles en cas de panne de courant ou d'un autre incident perturbant le fonctionnement du CMOU et pour utilisation au cas où le GAM devrait se réunir dans un lieu extérieur.

L'UGSE a trois sacs à dos et fournitures pouvant être transportés dans un autre endroit en cas de situation d'urgence. En outre, il y a trois ordinateurs portatifs, et toutes les données et les plans concernant l'intervention en situation d'urgence et les renseignements connexes nécessaires sont stockés dans les ordinateurs portatifs aux fins d'utilisation dans n'importe quel endroit. Deux autres sacs à dos sont entreposés dans le bureau du directeur général de la gestion des situations d'urgence situé à une autre adresse.

Le CMOU a été mis en place en utilisant le **Système ontarien de gestion des incidents (SOGI)**, un système international normalisé qui définit la structure de commandement, les rôles et les responsabilités de base pour la gestion efficace d'un incident ou d'une situation d'urgence.

Les membres du GAM et le personnel de l'UGSE ont accès à des systèmes de télécommunications et au matériel connexe qui les aident à intervenir dans une situation d'urgence (téléphones cellulaires, téléavertisseurs, appareils Blackberry et ordinateurs portatifs). Les ministères participent pendant

un an à un projet pilote de la FPO afin de faire l'essai d'un système de communication par radiomessagerie en cas d'urgence.

Les appareils Blackberry offrent des fonctions de communication multiples, notamment : téléphone, émetteur-récepteur portatif, communication de NIP à NIP, accès à Outlook et à Internet. Dans l'éventualité où le système de courrier électronique de la FPO tombait en panne, ces appareils sont dotés d'un système de remplacement (Telus). Les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP et des SJJ disposent également d'un appareil Blackberry doté des mêmes fonctions, sauf dans le Nord, où l'on garde des téléphones satellites dans les bureaux régionaux.

6. AUTRES INTERVENANTS CLÉS DANS UNE SITUATION D'URGENCE PROVINCIALE

6.1 Premier ministre de l'Ontario

Le premier ministre de l'Ontario détient le pouvoir exécutif et peut :

- a) déclarer qu'une situation d'urgence provinciale existe;
- b) désigner la zone où existe la situation d'urgence;
- c) déléguer à un ministre les pouvoirs que la Loi confère au premier ministre.

6.2 Commissaire à la sécurité communautaire (anciennement appelé commissaire à la gestion des situations d'urgence)

Le commissaire à la sécurité communautaire (anciennement appelé commissaire à la gestion des situations d'urgence) rend compte au sous-ministre de la Sécurité communautaire, lequel conseillera le premier ministre et le Conseil des ministres sur les questions importantes liées à l'intervention dans une situation d'urgence provinciale. GSUO rend compte au commissaire et agit à titre de responsable pour la coordination des interventions et de l'aide fournies par la province dans les situations d'urgence locales.

6.3 Ministres provinciaux

Les ministres auxquels on a confié la responsabilité d'un type de situation d'urgence particulier doivent :

- a) élaborer et tenir à jour un plan d'intervention en situation d'urgence répondant aux responsabilités qui leur ont été confiées par décret pour un type de situation d'urgence;
- b) affecter le personnel et les ressources nécessaires aux situations d'urgence;
- c) coordonner leurs efforts avec d'autres, s'il y a lieu, conformément avec leur plan d'intervention en situation d'urgence.

6.4 Ministre des Services gouvernementaux

Aux termes du décret, le ministre des Services gouvernementaux reçoit des responsabilités particulières visant la continuité des services gouvernementaux indispensables.

6.5 Centre provincial des opérations d'urgence (CPOU)

GSUO surveille toutes les situations d'urgence éventuelles à partir du Centre provincial des opérations d'urgence et peut déployer du personnel pour conseiller ou aider une collectivité avant qu'une situation d'urgence soit déclarée. GSUO sert de centre de liaison pour les communications entre les représentants de la collectivité et les autres organismes provinciaux participant à une intervention en situation d'urgence.

Lorsqu'une situation d'urgence provinciale se produit, qu'elle ait été ou non déclarée, le CPOU peut être doté de représentants des ministères auxquels on a confié des responsabilités particulières en matière d'intervention (ce qui comprend le MSSC, mais non le MSEJ ou l'OAF).

Le représentant du MSSC au CPOU assure la liaison pour la communication d'information entre le CPOU et le ministère, et coordonne la mise en œuvre des responsabilités confiées au MSSC par décret. Les coordonnées des personnes-ressources du CPOU figurent sur la carte-portefeuille plastifiée de tous les membres du GAM.

Afin d'accroître la capacité d'intervention du ministère au cours d'une situation d'urgence, on a recensé au sein du ministère des volontaires chargés travailler au CMOU et au CPOU, ou de fournir une autre forme de soutien, selon les besoins au cours de la situation d'urgence. Les volontaires ont reçu une journée et demie de formation comprenant de la formation sur le CPOU et le CMOU.

7. PRINCIPAUX PARTENAIRES AU COURS D'UNE SITUATION D'URGENCE

Pendant une situation d'urgence, les ministères collaborent étroitement avec les organismes et fournisseurs suivants :

- Gestion des situations d'urgence Ontario, ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (MSCSC);
- Direction de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité, MSG;
- municipalités/Premières nations;
- conseils d'administration de district des services sociaux;
- ministères provinciaux visés, relativement aux responsabilités et besoins du MSSC aux termes du décret :
 - ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML) – financement d'urgence;
 - ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) – intervention psychosociale;
 - ministère de l'Éducation – éducation des jeunes évacués;
 - ministère du Procureur général et MSCSC – questions liées à la justice pour la jeunesse;
 - Services communs de l'Ontario (SCO) – SIGIF et systèmes financiers et administratifs;
 - ministère des Finances (MFO) – systèmes de paiements financiers;
 - ministère des Richesses naturelles (MRN) – manifestes d'évacuation et de vol;
 - Gestion des situations d'urgence Ontario, MSCSC – Section de la chaîne d'approvisionnement et de la coordination de la logistique;
- Société immobilière de l'Ontario (SIO) – cadre de continuité des opérations et lignes directrices et modalités d'intervention en cas d'urgence pour aider les ministères qui font face à une situation d'urgence ou à un problème liés aux installations;
- gouvernement fédéral (p. ex. Affaires indiennes et du Nord Canada est responsable des Premières nations);
- organismes bénéficiant de paiements de transfert (santé mentale des enfants, justice pour la jeunesse, bien-être de l'enfance et services aux personnes ayant une déficience intellectuelle – surveillance et vérification de la prestation de services aux enfants et adultes « à risque »; suivi et surveillance de la clientèle du système de justice pour la jeunesse);
- fournisseurs et organismes bénévoles jouant un rôle dans la prestation de services sociaux d'urgence (Croix-Rouge, Armée du Salut, etc.).

Il peut être nécessaire d'offrir des services d'intervention psychosociale avant, pendant et après une situation d'urgence aux intervenants en cas d'urgence, aux enfants, aux bien portants anxieux et aux personnes pouvant présenter des symptômes diagnostiquables par suite du stress. Le MSSC, le MSEJ et le MSSLD s'occupent de questions de santé mentale relativement à l'évaluation de l'intervention

psychosociale pour les enfants et les adultes. Dans le cas des Premières nations, le MSSC, AINC et Santé Canada ont tous un rôle à jouer.

En 2008, le MSSC a officialisé sa relation de travail avec la Zone de l'Ontario de la Société canadienne de la Croix-Rouge afin de renforcer la capacité d'intervention des services sociaux d'urgence du ministère lorsqu'une situation d'urgence nécessite une intervention provinciale.

Lorsque les ressources provinciales ne permettent pas de répondre adéquatement aux besoins en services sociaux d'urgence pendant une situation d'urgence, la province peut demander au Centre de mesures et d'interventions d'urgence de l'Agence de santé publique du Canada (ASPC) (gouvernement du Canada) de fournir des articles provenant de la Réserve nationale de secours. Les fournitures de la Réserve, auxquelles le personnel désigné de l'UGSE peut avoir accès, incluent notamment : lits portatifs, couvertures, trousse pour les centres de réception, trousse d'inscription et de demande renseignements, cuisines roulantes.

8. PLANIFICATION DES MESURES D'URGENCE

Les gouvernements fédéral et provincial ont tous deux adopté une législation sur la gestion des situations d'urgence afin d'assurer que toutes les collectivités canadiennes soient bien préparées à intervenir en cas d'urgence. L'annexe 4 décrit les principaux textes législatifs sur la gestion des situations d'urgence s'appliquant au MSSC, au MSEJ et à l'OAF.

8.1. Identification des dangers et évaluation des risques (IDER)

La *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (par. 5.1 (2)) exige que chaque ministre effectue une Identification des dangers et évaluation des risques (IDER) dans le cadre de son Programme de gestion des situations d'urgence.

Chaque PCO du MSSC/MSEJ et de l'OAF a été élaboré après que l'on ait relevé les risques, menaces et vulnérabilités susceptibles d'entraver la prestation des services indispensables du ministère à cet endroit. L'IDER a permis de tenir compte de tous les genres de risque auxquels peuvent faire face les organismes. En 2008, chaque unité opérationnelle a été tenue d'examiner et de mettre à jour son IDER.

Le MSSC a rendu son IDER plus précis pour la planification des interventions en situation d'urgence en utilisant un modèle de « conséquences communes ». Selon ce modèle, on examine les résultats communs à toute situation d'urgence plutôt que chaque danger possible individuellement.

8.2. Infrastructure essentielle

Le paragraphe 5.1 (2) de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* exige que chaque ministre détermine l'infrastructure essentielle à sa capacité d'assurer la continuité des opérations et de fournir les services publics et la sécurité publique nécessaires. Les directions centrales, bureaux régionaux, bureaux locaux et établissements des ministères ont relevé l'infrastructure essentielle dans leur PCO et leur plan d'intervention en situation d'urgence ainsi que dans le cadre de leur planification des mesures d'urgence.

8.3. Plan ministériel de lutte contre la pandémie de grippe (PMLPG)

L'Unité de la gestion des situations d'urgence s'est engagée dans un processus pluriannuel pour établir le plan ministériel de lutte contre la pandémie de grippe. Ce plan vise à protéger, dans la mesure du possible, la santé et la sécurité du personnel, de la clientèle et du grand public en mettant en place des mesures de lutte contre les infections et à aider les ministères à faire face à une

pandémie de grippe en Ontario. On prévoit que le plan fonctionnera en conjonction avec les PCO et les plans d'intervention en situation d'urgence des ministères.

8.4. Examen annuel du plan, essai et compte rendu

Le Plan du MSSC/MSEJ et de l'OAF ainsi que les plans connexes de mesures d'urgence des directions centrales, des bureaux régionaux, des bureaux locaux et des établissements du MSSC/MSEJ et de l'OAF sont mis à jour et à l'essai chaque année pour vérifier que tous les aspects du programme permettent l'intervention appropriée des ministères en situation d'urgence. La responsabilité à cet égard revient à l'Unité de la gestion des situations d'urgence du ministère, mais dépend du soutien et de la participation continus de l'ensemble des deux ministères.

Chaque PCO local (y compris l'examen et la mise à jour annuels) est approuvé par le cadre supérieur responsable (p. ex. SMA, directeur central ou directeur régional/administrateur d'établissement). Les directeurs régionaux approuvent les plans d'intervention en situation d'urgence. Le directeur général de la gestion des situations d'urgence approuve le PCO pour le bureau du sous-ministre et les bureaux des sous-ministres adjoints du MSSC. Le SMA du MSEJ approuve le PCO pour le bureau du sous-ministre et les deux divisions du MSEJ.

À la fin de 2007, la plupart des unités opérationnelles avaient effectué un exercice de simulation sur table d'une pandémie relativement à leur PCO et révisé leur plan en fonction des leçons apprises. Par suite de cet exercice, la Direction de la gestion des situations d'urgence et de la sécurité du MSG a reconnu que le MSSC/MSEJ avait les plans de continuité des opérations avec les meilleurs exercices pour 2007. En 2008, les unités opérationnelles ont continué de faire l'essai de divers aspects de leur PCO. Les exercices de simulation sont une méthode efficace pour vérifier la fiabilité des plans locaux et valider les hypothèses. Ils permettent aussi au personnel d'améliorer leur capacité pour ce qui est de faire face à une véritable situation d'urgence.

En juin 2008, l'UGSE a organisé un exercice de simulation sur table d'une pandémie pour les membres du Groupe d'action ministériel.

Le MCSS/MCYS et l'OAF ont participé à l'exercice d'urgence « Anti-Virus » en cas de pandémie mené à l'échelle de la FPO le 25 septembre 2008. Cet exercice fonctionnel en cas de pandémie a duré une journée et visait à donner aux participants la possibilité de faire l'essai de leurs plans relatifs à la continuité des opérations, à l'intervention en situation d'urgence et à la reprise des opérations TI. Parmi les participants, citons : un centre régional pour jeunes, un établissement pour enfants, un bureau de probation, un bureau régional de justice pour la jeunesse, le Groupement ITI pour les services sociaux et les services à l'enfance et à la jeunesse, la Direction des services juridiques, l'agent ministériel d'information sur les situations d'urgence, un représentant du ministère au CPOU, des membres suppléants du GAM, et l'activation du CMOU.

Après chaque exercice, on organise une réunion avec tous les participants et on établit un compte rendu dans lequel on souligne les leçons apprises et les meilleures pratiques. Ces leçons et pratiques sont également incorporées à nos plans et serviront dans la formation et le perfectionnement continus du personnel en matière de gestion des situations d'urgence.

Une réunion de bilan a aussi lieu après chaque situation d'urgence ou interruption des opérations afin d'évaluer l'efficacité des plans locaux ou le plan du ministère.

8.5. Programme de sensibilisation du personnel et du public

Le personnel a pu apprendre les composantes du Programme de gestion des situations d'urgence du ministère grâce aux mesures de communication et de sensibilisation suivantes :

- activités pendant la Semaine de la protection civile dans tout le ministère;

- site intranet de gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ et de l'OAF;
- articles sur la gestion des situations d'urgence dans le bulletin trimestriel du MSSC intitulé *The Comet*;
- articles sur la gestion des situations d'urgence dans le bulletin du MSEJ intitulé *Stages*;
- élaboration et distribution d'une brochure sur la pandémie de grippe par l'UGSE;
- campagne sur le lavage des mains et distribution de désinfectants pour les mains.

Le *Guide de préparation aux situations d'urgence à l'intention des personnes ayant un handicap ou des besoins particuliers* a été présenté officiellement le 11 mai 2007 dans le cadre de la Semaine de la protection civile. Ce guide offre des conseils adaptés à diverses catégories de handicaps ou de besoins particuliers. En septembre 2008, le ministère des Services sociaux et communautaires, le Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario et le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels ont reçu le prix pour activités humanitaires de la Croix-Rouge canadienne. Le prix reconnaît les organismes qui ont fait la démonstration du principe d'humanité grâce à des initiatives qui aident les personnes vulnérables au Canada.

L'UGSE collabore maintenant avec Gestion des situations d'urgence Ontario en vue d'élaborer un autre guide à l'intention du public portant sur les besoins des enfants et des jeunes touchés par une situation d'urgence dans la collectivité. Ce nouveau guide vise à fournir aux parents, aux fournisseurs de soins et aux professionnels de la gestion des situations d'urgence des conseils pratiques sur la façon d'assurer la sécurité physique, la santé affective et les besoins en matière de rétablissement des enfants et des jeunes après une situation d'urgence. La publication de ce nouveau guide est provisoirement prévue pour la Semaine de la protection civile en 2009.

8.6. Information et communication publiques

Les ministres des Services sociaux et communautaires et des Services à l'enfance et à la jeunesse ont désigné comme agent ministériel d'information sur les situations d'urgence (AMISU) un chef de la Direction des communications et du marketing. Cette personne agit à titre de coordonnateur pour la préparation et la diffusion des renseignements ministériels concernant la gestion des situations d'urgence par le MSSC/MSEJ. L'AMISU suppléant est la directrice de la Direction des communications et du marketing du MSSC.

Au cours d'une situation d'urgence, l'AMISU travaille en étroite collaboration avec le coordonnateur ministériel de la gestion des situations d'urgence, le GAM et les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP ainsi qu'avec le directeur des communications de GSUO/MSCS et la direction des communications du Bureau du Conseil des ministres si la situation l'exige.

Des protocoles de communication sont en place dans les bureaux régionaux, les directions centrales et les établissements. Les demandes de renseignements des médias concernant une situation d'urgence sont transmises à l'AMISU qui y répond, et qui appuie le GAM, les bureaux régionaux et les directions centrales concernant les relations avec les médias. En outre, l'AMISU fait en sorte que l'on consulte ou fasse participer les ministres et sous-ministres s'il y a lieu.

Le Plan de gestion des situations d'urgence de 2007 du MSSC/MSEJ a été communiqué à tous les ministères. En outre, le Plan de 2007 est offert en français et en anglais sur les sites Internet du MSSC et du MSEJ. Le Plan de 2008 sera traduit et mis à la disposition du public sur le site Web au début de 2009. Il comprendra une fonction de « lecture à haute voix » pour en améliorer l'accessibilité. Le MSSC/MSEJ et l'OAF explorent les possibilités d'accroître l'accessibilité des plans et des services d'urgence.

8.7. Information et communication internes

Le directeur général de la gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ et de l'OAF (SMA/DSMPA) fournit des mises à jour sur le Programme de gestion des situations d'urgence et informe les ministres et sous-ministres, au besoin, des nouvelles questions d'importance pour les ministères. Des notes de synthèse seront utilisées pour tenir les ministres à jour.

L'UGSE coordonne la collecte de renseignements pour les notes de synthèse et aide-mémoires et travaille au besoin avec l'AMISU et d'autres responsables de direction et responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence pour ce qui est de préparer et de faire approuver les notes et observations du ministère en réponse à des demandes de renseignement de GSUO. Le Plan d'information sur les situations d'urgence du ministère se trouve à l'annexe 6.

8.8. Coordination avec le plan d'autres ministères provinciaux

Aux termes du décret, le MSSC joue un rôle de soutien dans divers autres types de situations d'urgence dont d'autres ministères ont la responsabilité principale.

En cette matière, on a prévu des rôles et responsabilités afin que le MSSC puisse aider les ministères suivants et coordonner ses activités avec leur plan :

- ministère de la Santé et des Soins de longue durée : Plan ontarien de lutte contre la pandémie de grippe;
- ministère de la Santé et des Soins de longue durée : Plan ontarien d'urgence contre la variole;
- ministère des Transports : Plan de gestion de la circulation frontalière;
- ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales : Plan d'intervention d'urgence en cas de maladie animale d'origine étrangère;
- Gestion des situations d'urgence Ontario (MSCSC) : Plan provincial de coordination en matière de lutte contre la pandémie de grippe;
- Gestion des situations d'urgence Ontario (MSCSC) : Plan provincial d'intervention en cas d'urgence nucléaire;
- Gestion des situations d'urgence Ontario (MSCSC) : Plan en cas de conditions météorologiques extrêmes.

Ces composantes ont été élaborées en consultation avec le MSSLD, le MTO, GSUO et le MAAARO et communiquées aux ministères respectifs.

Les ministères visés dans le décret élaborent leur plan séparément, mais le MSSC fournit du soutien relativement à ses responsabilités aux termes du décret. L'élaboration de plans de coordination se poursuit.

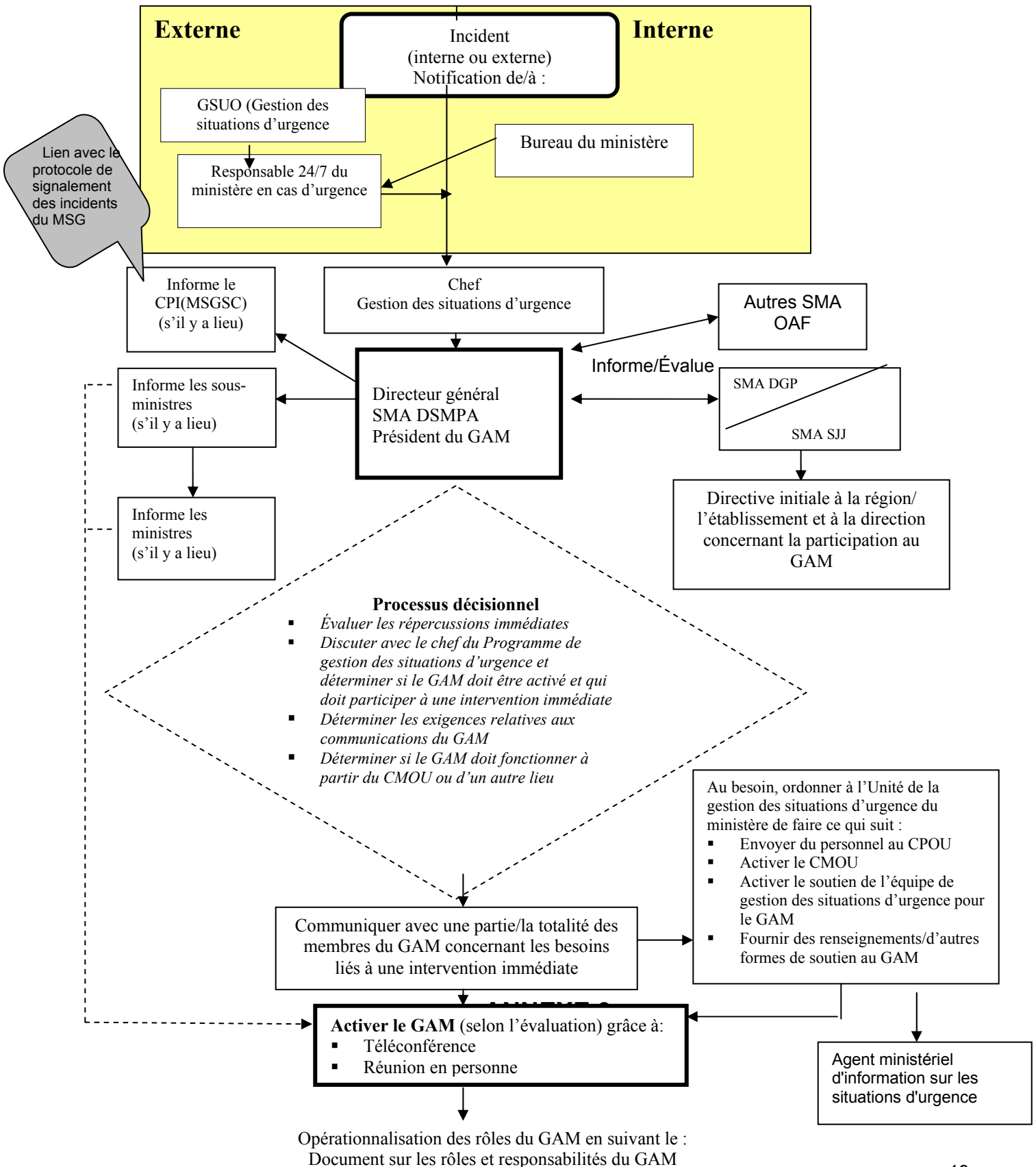
ANNEXE 1

GLOSSAIRE

CMOU	Centre ministériel des opérations d'urgence. Centre à partir duquel le GAM peut gérer une situation d'urgence 24 heures sur 24, sept jours sur sept, au besoin.
CPOU	Centre provincial des opérations d'urgence. Centre exploité par GSUO et à partir duquel une situation d'urgence provinciale est gérée. Les ministères visés dans le décret ont établi des bureaux dans le CPOU et nommé du personnel chargé d'y travailler pendant une situation d'urgence. Cela permet d'assurer une liaison essentielle avec le directeur général de la gestion des situations d'urgence des ministères et le GAM, en particulier au cours des premières heures ou premiers jours d'une situation d'urgence.
Décret	Affecte des responsabilités externes particulières en matière de gestion des situations d'urgence à 13 ministères aux termes de la <i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i> . Dans le cas du MSSC, il s'agit d'assurer la disponibilité de ce qui suit : abris, vêtements et nourriture d'urgence, services d'inscription des victimes et de renseignements sur les victimes, services personnels.
GAM	Groupe d'action ministériel. Coordonne et gère les interventions du MSSC/MSEJ et de l'OAF au cours de situations d'urgence. Responsable de la mise en œuvre des plans de mesures d'urgence du ministère visant la continuité des opérations et les domaines de responsabilités particuliers précisés dans le décret pris aux termes de la <i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i> .
GSUO	Gestion des situations d'urgence Ontario. Organisme du ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels. Surveille, coordonne et fournit du soutien pour l'élaboration et la mise en œuvre des programmes de gestion des situations d'urgence en Ontario.
PCO	Programme de continuité des opérations. Composante du Programme de gestion des situations d'urgence grâce à laquelle un ministère est en mesure de fournir les fonctions et services indispensables pendant une situation d'urgence. Désigné aussi par l'expression planification de la continuité des activités.
SOGI	Système ontarien de gestion des incidents. Système international normalisé adopté par GSUO, qui définit la structure de commande, les rôles et responsabilités de base nécessaires à la gestion efficace d'un incident.

ANNEXE 2

DIAGRAMME DE NOTIFICATION/D'INTERVENTION EN CAS D'URGENCE DU MSSC/MSEJ ET DE L'OAF



RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Groupe d'action ministériel

En général, les principaux rôles et responsabilités du GAM dans une situation d'urgence incluent ce qui suit :

- Diriger les interventions immédiates des ministères en situation d'urgence conformément aux exigences de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*;
- Établir les exigences opérationnelles du GAM (calendrier, exigences en matière de rapports, calendrier des réunions/téléconférences, etc.);
- Donner des directives au personnel ministériel travaillant au CPOU;
- Faire en sorte que le CPOU et autres partenaires concernés (gouvernement fédéral, municipalités, autres ministères, organismes communautaires, etc.) soient tenus au courant des principaux faits nouveaux et décisions;
- Fournir des rapports quotidiens (ou plus fréquents, au besoin) sur les progrès réalisés relativement à la situation d'urgence;
- Faire en sorte que des ressources supplémentaires du ministère soient disponibles, au besoin;
- Faire en sorte que les décisions et actions prises, et que les ressources et l'argent engagés, soient consignés de manière précise;
- Participer à un exercice ministériel annuel visant à évaluer le Plan de gestion des situations d'urgence;
- Participer en groupe à de la formation annuelle afin de rester informé et prêt à assumer le leadership si une situation d'urgence se produit.

Comité du programme de gestion des situations d'urgence

Voici les principaux rôles et responsabilités du comité du programme de gestion des situations d'urgence (CPGSU) :

- Connaître les exigences de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* (2006) et les responsabilités particulières du MSSC aux termes du décret;
- Comprendre le rôle joué par d'autres intervenants clés dans l'intervention de la province en situation d'urgence (GSUO, CPOU, MSG, autres ministères et ordres de gouvernement, organismes communautaires, etc.);
- Fournir l'orientation nécessaire à l'élaboration du programme de gestion des situations d'urgence des ministères;
- Participer à la révision annuelle du programme de gestion des situations d'urgence des ministères;
- Faire en sorte que les ministres reçoivent des conseils sur l'élaboration et la mise en œuvre du programme de gestion des situations d'urgence des ministères et formuler des recommandations aux ministres concernant les révisions à apporter au programme.

Unité de la gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ et de l'OAF

Le personnel de l'UGSE a reçu de la formation relative à la préparation et à l'intervention en cas d'urgence et est responsable de ce qui suit :

- Faire en sorte que les PCO et plans d'intervention en situation d'urgence du MSSC/MSEJ et de l'OAF soient élaborés et mis à jour au minimum une fois par an;
- Mettre en œuvre l'intervention en situation d'urgence liée aux responsabilités confiées au MSSC par décret;

- Assurer la liaison avec GSUO et d'autres organismes et intervenants en matière d'intervention en situation d'urgence;
- Établir et maintenir un centre ministériel des opérations d'urgence (CMOU) opérationnel ainsi qu'un autre lieu de remplacement;
- Former les responsables/responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ et de l'OAF et le GAM;
- Élaborer un programme de sensibilisation du personnel et du public lié au Programme de gestion des situations d'urgence des ministères.

Coordonnateur ministériel de la gestion des situations d'urgence et coordonnateur du Programme de continuité des opérations

Conformément au Règlement de l'Ontario 380/2004, chaque ministère doit désigner un coordonnateur ministériel de la gestion des situations d'urgence (CMGSU) ainsi qu'un coordonnateur ministériel suppléant de la gestion des situations d'urgence (CMSGSU). Le MSSC/MSEJ et l'OAF ont désigné ces postes au sein de l'Unité de la gestion des situations d'urgence du ministère. Le CMGSU et le CMSGSU ont suivi toute la formation exigée par Gestion des situations d'urgence Ontario et le ministère des Services gouvernementaux.

Le CMGSU est le coordonnateur pour le programme d'intervention en situation d'urgence du ministère. Le coordonnateur suppléant est le coordonnateur pour le Programme de continuité des opérations.

Le CMGSU et les coordonnateurs des PCO rendent compte au chef de l'Unité de la gestion des situations d'urgence.

Responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP

Des ressources pour la gestion des situations d'urgence ont été affectées pour appuyer les ministères au niveau régional. Les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence de la DGP font en sorte que les responsabilités confiées au MSSC dans le décret relativement aux situations d'urgence locales font l'objet de planification et de gestion. Ils doivent également faire en sorte que les plans de continuité des opérations établis par les responsables de la gestion des situations d'urgence dans les établissements et directions forment un ensemble complet et cohérent de stratégies régionales pour tous les programmes des ministères.

Les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence travaillent en étroite collaboration avec l'UGSE pendant une situation d'urgence. Pour chaque responsable, un suppléant a été nommé, et de la formation a été fournie par l'UGSE.

Les responsabilités des responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence incluent ce qui suit :

- Élaborer un plan d'intervention en situation d'urgence pour les régions du MSSC et la coordination de tous les plans locaux/plans d'établissement dans leur région;
- Communiquer avec l'UGSE afin que les messages et interventions de l'administration centrale et des régions soient uniformes en cas de situations d'urgence possibles ou réelles;
- Faire en sorte que les bureaux régionaux répondent de manière appropriée aux demandes d'aide des municipalités/collectivités en matière de services sociaux d'urgence;
- Diriger la coordination régionale des services sociaux d'urgence (nourriture, vêtements, abris, services d'inscription des victimes et de renseignements sur les victimes, services personnels) pendant une situation d'urgence locale lorsqu'une intervention ministérielle provinciale est nécessaire;

- Répondre aux besoins en services sociaux d'urgence des collectivités non érigées en municipalité et des collectivités des Premières nations;
- Coordonner l'établissement et la collecte des PCO des bureaux régionaux, bureaux locaux et établissements;
- Former le personnel des bureaux régionaux et des établissements concernant ses responsabilités en matière de gestion des situations d'urgence;
- Participer à des exercices de simulation et autres formes de mise à l'essai des plans afin d'évaluer l'efficacité des plans d'intervention en situation d'urgence et en assurer l'amélioration continue.

Responsables de la gestion des situations d'urgence des établissements du MSSC

Les responsables de la gestion des situations d'urgence des établissements du MSSC sont chargés d'élaborer le PCO de leur établissement et de le présenter au responsable régional de la gestion des situations d'urgence. Les PCO des établissements font partie du PCO régional.

Responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence des SJJ et bureau de probation et responsables de la gestion des situations d'urgence des établissements

Les responsables de la gestion des situations d'urgence des SJJ pour les établissements et les bureaux de probation sont chargés d'élaborer leur PCO respectif et de le présenter au responsable régional de la gestion des situations d'urgence des SJJ.

Les responsables régionaux de la gestion des situations d'urgence des SJJ sont responsables de la coordination du parachèvement des PCO ainsi que de tous les aspects du Programme de continuité des opérations (essai du PCO, formation du personnel, etc.).

Responsables de la gestion des situations d'urgence des directions centrales et du Groupement ITI pour les SSSEJ

Les responsables de la gestion des situations d'urgence des directions centrales dans les ministères, l'OAF et le Groupement ITI pour les SSSEJ ont été désignés et chargés des tâches suivantes :

- Fournir des connaissances des programmes au niveau ministériel pour l'élaboration du Plan de gestion des situations d'urgence du ministère;
- Relever les services indispensables ainsi que les stratégies à l'échelle du ministère nécessaires pour maintenir/rétablir ces services;
- Élaborer un PCO pour leur direction.

Les responsables de la gestion des situations d'urgence de l'administration centrale collaborent étroitement avec l'UGSE des ministères et reçoivent son soutien.

ANNEXE 4

LÉGISLATION

Une législation sur la gestion des situations d'urgence a été adoptée aux niveaux fédéral et provincial afin d'assurer un degré élevé de préparation et d'intervention en cas d'urgence pour toutes les collectivités du Canada. En Ontario, les collectivités comprennent :

- municipalités;
- collectivités des Premières nations;
- collectivités non érigées en municipalité.

La législation établit les paramètres des programmes ministériels d'intervention en situation d'urgence. La présente annexe décrit brièvement la législation applicable et met en contexte les rôles et responsabilités du MSSC relativement à son Programme de gestion des situations d'urgence.

Législation provinciale

Le gouvernement provincial est chargé de protéger la santé et la sécurité du public, les biens et l'environnement dans la province. Il coordonne l'intervention en situation d'urgence grâce à Gestion des situations d'urgence Ontario. Que la situation d'urgence se limite à une municipalité ou touche plusieurs régions ou l'ensemble de la province, les ministères provinciaux offriront du soutien aux zones touchées conformément aux exigences prévues :

Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence

- i. Le fondement légal de la gestion des situations d'urgence en Ontario est la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, L.R.O. 1990, chapitre E.9, (ci-après *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* ou Loi).
- ii. Aux termes de l'article 8.1 de la Loi, le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels formule le Plan provincial d'intervention en cas d'urgence.
- iii. Les pouvoirs d'urgence confiés au lieutenant-gouverneur en conseil ou au premier ministre de l'Ontario par l'article 7 de la Loi peuvent être délégués à un ministre de la Couronne ou au commissaire à la sécurité communautaire (anciennement appelé commissaire à la gestion des situations d'urgence), lorsque le premier ministre a déclaré qu'une situation d'urgence existe en Ontario.
- iv. Les employés de la Couronne, un membre d'un conseil municipal, un employé d'un conseil d'administration de district des services sociaux ou un ministre de la Couronne ne sont pas tenus responsables de tout acte accompli de bonne foi dans le cadre de la Loi (paragraphe 11 (1)).

Règlement de l'Ontario 380/04

Le Règlement de l'Ontario 380/04 pris en application de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence* comprend les exigences réglementaires s'appliquant à l'établissement des programmes ministériels de gestion des situations d'urgence en Ontario. Le règlement précise les normes de conformité pour tous les ministères provinciaux.

Décret 1492/2005

Le lieutenant-gouverneur en conseil peut confier à un ministère la responsabilité de l'établissement d'un plan d'intervention en situation d'urgence répondant à un type précis de situation d'urgence.

Aux termes du décret 1492/2005, le ministère des Services sociaux et communautaires doit établir un plan de mesures d'urgence concernant ce qui suit :

- Toute situation d'urgence exigeant : abris, vêtements et nourriture d'urgence, services d'inscription des victimes et de renseignements sur les victimes, services personnels.

Également aux termes de ce décret, le MSSC, le MSEJ et l'OAF doivent établir des plans de mesures d'urgence concernant toute situation d'urgence qui a une incidence sur la continuité de leurs opérations et services respectifs.

Loi de 1997 sur le programme Ontario au travail, Règlement 134/98

De l'aide financière en cas d'urgence peut être versée aux personnes aux termes de l'article 56 du règlement pris en application de la *Loi de 1997 sur le programme Ontario*. Cette aide n'est pas limitée aux situations d'urgence; cependant, les dispositions du règlement permettent de verser de l'aide à court terme pendant une période d'au plus la moitié d'un mois.

Cette aide peut être versée sans que la personne ait à remplir une demande officielle de services. N.B. L'aide en cas d'urgence fournie dans le cadre du programme Ontario au travail est distincte de l'aide offerte aux termes du Programme ontarien de secours aux sinistrés (POSS) ou de l'aide relative à l'infrastructure que peut fournir et administrer le ministère des Affaires municipales et du Logement (MAML).

Législation municipale

Aux termes des articles 2 et 3 de la *Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence*, les municipalités doivent établir un plan pour répondre aux situations d'urgence et adopter ce plan par règlement municipal.

Ce plan doit aussi comprendre, le cas échéant, des dispositions pour la prestation de services et d'aide par les bureaux du comté, les services policiers locaux et les conseils locaux.

Aux termes de l'article 5 de la Loi, le plan d'une municipalité de palier inférieur qui fait partie d'une municipalité de palier supérieur doit être conforme au plan de la municipalité de palier supérieur.

- i.* En vertu de l'article 14 de la Loi, les plans municipaux d'intervention en situation d'urgence doivent être conformes aux normes fixées par le ministre de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels.
- ii.* Les plans municipaux d'intervention en situation d'urgence doivent autoriser les employés municipaux à mettre en œuvre ces plans dans des circonstances semblables à celles mentionnées à l'article 14 de la Loi.
- iii.* **Municipalités désignées.** Aux termes du paragraphe 3 (4) de la Loi, le lieutenant-gouverneur en conseil peut désigner une municipalité pour traiter d'un type précis de situation d'urgence dans son plan de mesures d'urgence.
- iv.* **Municipalités assurant de l'aide.** La province peut désigner des municipalités comme municipalités assurant de l'aide avant, pendant et après une situation d'urgence. Ces

municipalités fournissent du soutien et de l'aide, dans la mesure du possible, à la municipalité désignée.

Le soutien et l'aide peuvent notamment comprendre ce qui suit :

- services essentiels;
- fournitures d'urgence;
- approvisionnement à court terme en biens et services ne pouvant être fournis par des moyens habituels.

- v. **Participation du comté.** Aux termes des paragraphes 3 (1) et 3 (3) de la Loi, un comté, avec l'assentiment des municipalités qui y sont situées, peut coordonner les plans de mesure d'urgence de ces municipalités.
- vi. **Conseil d'administration de district des services sociaux (CADSS).** L'article 7 de la Loi accorde au premier ministre le pouvoir, en cas de rare déclaration d'une situation d'urgence provinciale, de prendre un arrêté pour « assumer la direction et le contrôle de l'administration, des installations et du matériel de cette municipalité dans la zone de crise » et « exiger que toute municipalité prête l'aide qu'il juge nécessaire ». Aux fins de l'article 7 de la Loi, une municipalité s'entend en outre d'un CADSS. Cela signifie que le premier ministre pourrait exiger qu'un CADSS fournisse l'aide qu'il juge nécessaire si une situation d'urgence est déclarée. La Loi n'exige pas qu'un CADSS ait un programme de gestion des situations d'urgence.

Législation fédérale

Loi sur les mesures d'urgence, L.R.C. 1985

La *Loi sur les mesures d'urgence* permet au gouvernement fédéral de respecter son obligation constitutionnelle d'assurer la sécurité des Canadiens pendant des situations d'urgence nationales.

Loi sur la protection civile, L.R.C. 1985 – abrogée en août 2007

Loi sur la gestion des urgences, 2007, ch. 15 – en vigueur à compter du 3 août 2007

La nouvelle *Loi sur la gestion des urgences* renforce l'état de préparation du gouvernement du Canada aux urgences majeures de tout genre. La Loi consolide les efforts accomplis afin que le Canada soit en mesure d'atténuer les conséquences des menaces à la sécurité de la population canadienne d'origine naturelle et humaine, de s'y préparer, d'intervenir et de se rétablir à la suite de tels incidents..

La *Loi sur la gestion des urgences* :

- confère au ministre de la Sécurité publique la responsabilité pour ce qui est d'assurer un leadership à l'échelle nationale et d'établir une orientation claire concernant la gestion des urgences et la protection des infrastructures essentielles au sein du gouvernement du Canada;
- établit clairement les rôles et responsabilités des ministres fédéraux et vient consolider l'état de préparation du gouvernement du Canada aux urgences majeures de tout genre;
- permet d'améliorer la collaboration en matière de gestion des urgences et l'échange de renseignements avec les autres ordres de gouvernement ainsi qu'avec le secteur privé;
- confère au ministre de la Sécurité publique le pouvoir de coordonner, en collaboration avec le ministre des Affaires étrangères, l'intervention du Canada par suite d'une urgence survenant aux États-Unis.

Ententes avec les Premières nations

Entente de 1992 concernant l'aide aux Premières nations en cas d'urgence

Une entente conclue entre la province de l'Ontario et le gouvernement fédéral précise que l'Ontario accepte de fournir de l'aide en matière de préparatifs et d'intervention d'urgence aux collectivités des Premières nations. L'entente énumère les collectivités des Premières nations admissibles à cette aide d'urgence. Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) rembourse les ministères provinciaux pour les coûts supplémentaires liés à l'intervention en situation d'urgence visant les collectivités des Premières nations nommées dans l'entente. Le financement des collectivités des Premières nations non visées par cette entente devra être évalué individuellement.

L'entente prévoit que des préparatifs d'urgence sont fournis à *la demande* d'AINC ou d'une collectivité des Premières nations.

L'entente fédérale-provinciale indique que le ministre des Services sociaux et communautaires assure la disponibilité de ce qui suit : abris, vêtements et nourriture d'urgence, services d'inscription des victimes et de renseignements sur les victimes, services personnels nécessaires dans le cadre de toutes les situations d'urgence.

Entente protocolaire avec la nation Nishnawbe-Aski (NNA)

Il s'agit d'une entente avec la nation Nishnawbe-Aski (NNA), AINC et le gouvernement de l'Ontario concernant l'intervention et l'évacuation en situation d'urgence. Dans l'ensemble, l'accord prévoit ce qui suit :

- Le chef et le conseil d'une collectivité de la NNA sont responsables de la préparation, de la planification et de l'évacuation relatives aux situations d'urgence.
- Le gouvernement fédéral fournit du soutien et du financement.
- Gestion des situations d'urgence Ontario (GSUO) assure la liaison et la coordination avec les autres ministères provinciaux et sert de centre de communication.

Même si cela n'est pas expressément mentionné dans l'accord, le plan du MSSC prévoit que l'on assure la disponibilité de services sociaux d'urgence aux membres de la NNA à la demande de GSUO.

ANNEXE 5

DÉCLARATION ET FIN D'UNE SITUATION D'URGENCE

Situation d'urgence municipale

Type de situation	Situation d'urgence/sinistre qui touche une partie ou l'ensemble d'une municipalité, notamment inondation, feux de forêt, etc.
Ressources nécessaires à l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Une ou plusieurs municipalités • Ministères provinciaux, éventuellement • Ministères fédéraux si la situation est dans une réserve des Premières nations
Plan de mesures d'urgence mis en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Plan municipal • Le bureau régional pourrait devoir mettre en œuvre le plan régional d'intervention en situation d'urgence ou le PCO
Centre provincial des opérations d'urgence	Activité : surveillance ordinaire; surveillance élevée; activation
Groupe d'action ministériel	Directeur général avisé, et décision quant à la notification/participation des autres membres du GAM
Situation d'urgence déclarée par	Municipalité : Chef du conseil municipal Collectivité des Premières nations : chef Collectivités non érigées en municipalité : Le ministère provincial concerné intervient, mais aucune situation d'urgence n'est déclarée
Déclaration de la fin de la situation d'urgence par	Le chef du conseil municipal ou le chef de la collectivité des Premières nations ayant déclaré la situation d'urgence

Situation d'urgence provinciale

Type de situation	Situation d'urgence/sinistre, notamment un accident nucléaire, touchant plus d'une région ou une situation d'urgence locale qui s'aggrave à un point tel que plusieurs ministères provinciaux doivent intervenir
Ressources nécessaires à l'intervention	<ul style="list-style-type: none"> • Ministères et organismes provinciaux • Administrations régionales et municipales • Ministères ou organismes fédéraux, éventuellement
Plan de mesures d'urgence mis en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> • Plan ministériel • Les régions/établissements/directions touchés devront mettre en œuvre le plan d'intervention en situation d'urgence et le PCO locaux (si la situation a une incidence sur la prestation des services indispensables du ministère)
Centre provincial des opérations d'urgence	Activé – MSSC tenu d'avoir un membre du personnel au CPOU (éventuellement 24/7)
Groupe d'action ministériel	Activé
Situation d'urgence déclarée par	Premier ministre provincial, lieutenant-gouverneur en conseil, ministre de la Couronne ou commissaire à la sécurité communautaire (anciennement appelé commissaire à la gestion des situations d'urgence) aux termes de la <i>Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence</i>
Déclaration de la fin de la situation d'urgence par	Consulter la Loi pour le délai prévu concernant la révocation automatique d'une déclaration, à moins de prorogation par le lieutenant-gouverneur en conseil ou l'Assemblée législative

ANNEXE 6

PLAN DE COMMUNICATION DE L'INFORMATION EN CAS D'URGENCE DU MSSC/MSEJ

Le ministère des Services sociaux et communautaires et le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse (MSSC/MSEJ) ont élaboré un système et un ensemble de modalités pour fournir de l'information aux intervenants internes et externes en cas d'urgence.

Le présent plan est un guide pour ce système.

Rôle de la Direction des communications et du marketing (DCM)

À titre de membre du Groupe d'action ministériel (GAM), le directeur de la Direction des communications et du marketing (DCM) du MSSC (le directeur de la DCM du MSEJ est suppléant) joue un rôle important pour ce qui est de fournir l'orientation et du soutien en matière de communications au moment d'une intervention provinciale en situation d'urgence. Les communiqués de presse appropriés et les réponses aux demandes des médias seront approuvés en conjonction avec le directeur des communications de Gestion des situations d'urgence Ontario ou la direction des communications du Bureau du Conseil des ministres, s'il y a lieu.

En outre, le MSSC/MSEJ a désigné un agent ministériel d'information sur les situations d'urgence (AMISU) situé à la DCM. L'AMISU agit à titre de coordonnateur pour la préparation et la diffusion des renseignements ministériels concernant la gestion des situations d'urgence par le MSSC. Il est le principal interlocuteur du ministère pour les médias au cours d'une situation d'urgence.

Pendant une situation d'urgence, la liste des principaux responsables à la DCM sera fournie à ceux qui s'occupent de la gestion de cette situation.

Système de notification et d'intervention du ministère

La capacité d'un organisme de notifier les intervenants clés en cas d'urgence est essentielle à la rapidité de l'intervention et aux résultats finaux.

Pour les ministères, un processus de notification (surveillance/avis) étape par étape a été établi et est en place pour intervenir en cas d'urgence à l'échelle locale ou provinciale. Consulter l'annexe 2 – Diagramme de Notification en cas d'urgence.

Les modalités de notification visent la :

Notification interne : notification de l'urgence au sein des ministères;

Notification externe : notification faite au ministère par des organismes externes (p. ex. GSUO).

Organisation de la DCM en cas d'urgence

L'AMISU communique avec tous les chefs de la DCM ou leurs suppléants pour faire en sorte que leur bureau respectif poursuive ses opérations pendant une situation d'urgence afin que des fonctions comme la gestion des questions d'intérêt, la correspondance, les sites Internet et intranet et les communications stratégiques soient maintenues à un niveau de rendement minimal. Cela inclut des représentants de l'Unité de gestion des questions d'intérêt, des deux unités centrales de communications (MSSC et MSEJ), de l'Unité de la correspondance, et des Services de création et solutions technologiques.

Rôle des autres divisions et directions des ministères

Le personnel clé des ministères devra fournir au besoin des mises à jour à l'AMISU afin qu'il élabore les produits de communication nécessaires pour répondre à la situation d'urgence.

Le personnel clé des bureaux régionaux du MSSC/MSEJ devra diffuser les mises à jour au personnel, aux organismes, aux partenaires municipaux, à la clientèle et au public.

Rôle des coordonnateurs des questions d'intérêt dans les directions

L'agent ministériel d'information sur les situations d'urgence (AMISU) utilisera les protocoles de gestion des questions d'intérêt :

- chaque direction des ministères désigne la personne avec qui communiquer pour la gestion des questions d'intérêt;
- leur rôle est de coordonner l'information dans leur direction, de la communiquer à l'AMISU et de servir d'intermédiaires entre l'AMISU et le personnel de la direction.

Destinataires

1. Membres du personnel
2. Médias
3. Autres ministères du gouvernement provincial
4. Bureaux des ministres, Bureau du Conseil des ministres
5. Clientèle des ministères (POSPH, BOF, justice pour la jeunesse, etc.)
6. Secteur bénéficiant de paiements de transfert (organismes, municipalités, Premières nations, etc.)
7. Grand public

Messages clés

Des messages clés seront élaborés par l'AMISU en fonction de l'orientation fournie par le GAM. Ces messages répondront aux questions litigieuses soulevées par suite de la situation d'urgence et reflèteront les priorités des ministères. Ils seront diffusés rapidement afin d'informer efficacement la clientèle interne et externe.

Tactiques

Dans une situation d'urgence, les ministères disposent de divers outils de communication pour diffuser l'information. Ces méthodes permettent aux ministères d'utiliser au besoin des moyens de communication de remplacement.

L'information à diffuser fournira des précisions sur diverses questions, notamment : fermeture des bureaux, interruption des services, lieux de prestation des services différents, possibilité d'obtenir des services par téléphone. Par exemple : « Pendant cette situation d'urgence, le service x sera offert, le service y ne sera pas offert, et le service z sera offert dans certaines circonstances. »

1. **Ligne téléphonique pour les médias** : Les ministères disposent de lignes réservées aux médias où l'on reçoit tous les appels provenant de journalistes. Du personnel désigné est chargé de répondre de façon appropriée par téléphone ou par courriel. Ce protocole établi avec les médias est suivi par tout le personnel des ministères, qui renvoie toutes les demandes de renseignements des médias vers la ligne téléphonique externe à l'intention des médias (416 325-5156).
2. **Internet** : Les deux ministères ont des sites Web publics qui serviront à fournir des mises à jour complètes concernant les services des ministères pendant la situation d'urgence. De plus, il y a des pages destinées aux médias comprenant des communiqués, documents d'information et allocutions des ministres.
3. **Intranet** : Les deux ministères ont un site Web intranet qui servira à fournir des mises à jour complètes sur la situation d'urgence en ce qu'elle touche au personnel.
4. **Courriel** : Le courriel servira à communiquer dans l'ensemble des ministères des mises à jour continues sur la situation d'urgence en ce qu'elle touche au personnel. Certains membres du personnel utiliseront le courriel pour communiquer avec leur propre clientèle interne et externe, notamment avec d'autres ministères et le Bureau du Conseil des ministres.
5. **Téléphone** : S'il y a lieu, les membres du personnel communiquent entre eux, avec des organismes, le public et d'autres ministères pendant la situation d'urgence.
6. **Message d'accueil de la boîte vocale** : S'il y a lieu, des mises à jour peuvent être fournies grâce aux messages d'accueil des boîtes vocales dans l'ensemble des ministères pendant la situation d'urgence.
7. **Affichage** : Les bureaux des ministères touchés par une situation d'urgence poseront s'il y a lieu des affiches information le personnel, la clientèle et le grand public.
8. **Téléconférences** : Des téléconférences seront organisées au besoin pour diffuser de l'information pendant la situation d'urgence.
9. **Réunions en personne** : Des réunions seront tenues s'il y a lieu pour diffuser de l'information pendant la situation d'urgence.
10. **Télécopieur** : Les télécopieurs serviront s'il y a lieu à diffuser de l'information pendant la situation d'urgence.

Outils	Personnel	Médias	Autres ministères	BM/BCM	Clients	OBPT	Public
Ligne des médias		X					
Internet	X	X	X	X	X	X	X
Intranet	X		X	X			
Courriel	X	X	X	X		X	
Téléphone	X	X	X	X		X	
Message d'accueil	X	X	X	X	X	X	X
Affichage		X			X		X
Téléconférences	X						
Réunions en	X	X	X	X		X	

Outils	Personnel	Médias	Autres ministères	BM/BCM	Clients	OBPT	Public
personne							
Télécopieur	X	X	X	X		X	

Relations avec les médias

Étant donné qu'une situation d'urgence touchant la collectivité ou la continuité des activités peut avoir des répercussions sur la clientèle vulnérable et les intervenants des ministères, il est possible que les médias s'y intéressent. Il est extrêmement important que l'information publique soit exacte et à jour et reflète la position de la région et du ministère concerné.

Si un représentant des médias communique avec un membre du personnel d'un ministère *concernant une urgence touchant la continuité des activités...*

- Le membre du personnel doit demander au représentant des médias de communiquer avec l'agent ministériel d'information sur les situations d'urgence (AMISU), situé à la DCM, pour obtenir des renseignements.
- L'agent ministériel d'information sur les situations d'urgence répond aux demandes de renseignements et fournit du soutien au bureau régional en ce qui concerne les relations avec les médias.
- L'AMISU discute avec le CMGSU de toute communication en cours d'élaboration aux fins de diffusion.
- L'AMISU travaille en étroite collaboration avec le CMGSU, le GAM et les responsables des communications dans ce processus. Il sert au sein de la FPO de lien permettant aux organismes centraux de diffuser des messages clés qui seront utilisés par les ministères dans l'ensemble du gouvernement provincial.

Les situations d'urgence attirent rapidement l'attention locale, nationale et même parfois internationale, et font souvent l'objet d'une importante couverture médiatique. Il est extrêmement important que l'information publique soit exacte et à jour et reflète la position des autorités locales, provinciales ou fédérales.

Au niveau local, c'est la municipalité, la collectivité ou la Première nation qui est responsable de la diffusion de l'information en cas d'urgence.

Si un représentant des médias communique avec un membre du personnel d'un ministère ***concernant l'intervention mise en oeuvre par une municipalité ou une Première nation*** par suite d'une urgence locale, le membre du personnel doit demander au représentant des médias de communiquer avec la municipalité, la collectivité ou la Première nation pour obtenir des renseignements.

Protocoles relatifs à l'affichage et aux boîtes vocales

Pour assurer l'uniformité dans l'ensemble du MSSC et du MSEJ, la DCM élaborera un message d'accueil normalisé pour les boîtes vocales et des affiches pour les bureaux des ministères à utiliser pendant la situation d'urgence.

Mises à l'essai des systèmes de communication du MSSC et du MSEJ

Chaque année, les systèmes de communication seront mis à l'essai de plusieurs façons :

1. L'AMISU fera l'essai chaque année des modalités de notification du groupe de la haute direction de la DCM. Pour ce faire, le directeur de la DCM du MSSC lancera un appel à l'AMISU et aux cadres supérieurs.
2. L'AMISU participera aux exercices provinciaux en cas d'urgence nucléaire et communiquera s'il y a lieu avec les AMISU d'autres ministères clés au cours d'exercices pouvant être organisés.
3. L'AMISU participera à des exercices permettant de faire l'essai du plan de gestion des situations d'urgence du MSSC/MSEJ.
4. L'AMISU participera à tout exercice spécial mettant en jeu le ministère et organisé par le ministère des Services gouvernementaux.
5. Le directeur des communications ou une personne désignée participera à tous les exercices organisés par le GAM.

Comptes rendus

L'AMISU organise la présentation de comptes rendus pour la DCM après une situation d'urgence locale ou une interruption des activités afin d'évaluer l'efficacité du plan de communication en cas d'urgence. Les comptes rendus peuvent être de façon officielle ou informelle, selon l'ampleur de l'urgence, mais les leçons apprises doivent être incluses s'il y a lieu dans le système de communication de l'information en cas d'urgence.

RÉPONSE POUR LES DEMANDES PROVENANT DES MÉDIAS

Si un représentant des médias vous demande de fournir des observations sur une situation d'urgence locale, veuillez le diriger immédiatement vers la collectivité, municipalité ou Première nation concernée.

Ce qu'il faut dire ...
En Ontario, les municipalités ont la responsabilité première pour ce qui est d'intervenir en cas d'urgence. Veuillez communiquer avec le service des relations avec les médias de la municipalité locale pour connaître comment elle planifie d'intervenir par suite de la situation d'urgence.

Si un représentant des médias vous demande de fournir des observations sur l'intervention provinciale mise en place par suite d'une situation d'urgence locale, provinciale ou nationale, veuillez le diriger vers l'agent ministériel d'information sur les situations d'urgence.

Ce qu'il faut dire...
Le ministère des Services sociaux et communautaires (ou le ministère des Services à l'enfance et à la jeunesse) a désigné une personne chargée de fournir de l'information aux médias concernant son intervention en cas d'urgence.

**Veillez communiquer avec notre agent ministériel d'information
sur les situations d'urgence au :**

416 325-5156

ANNEXE 7
Ministère des Services sociaux et communautaires
Identification des dangers et évaluation des risques : Conséquence commune
selon les responsabilités confiées aux termes du décret 1492/2005

Responsabilité aux termes du décret (Conséquence commune de la situation d'urgence)	Considérations particulières	Situation à risque élevé/Danger particulier	Niveau de risque*	Centre de responsabilité pour l'intervention en situation d'urgence	Risques	Ministères se partageant la responsabilité
Aliments d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> • Populations ayant des exigences alimentaires particulières (d'ordre médical) p. ex. certains résidents des établissements du MSEJ • Populations ayant des exigences alimentaires particulières (d'ordre religieux ou culturel) 	<p>Situation à risque élevé/ Service :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évacuation • Abri d'urgence • Délai dans les mouvements transfrontaliers (routes et triages) • Pénurie ou contamination d'aliments dans une large zone <p>Dangers susceptibles de causer cette urgence : Situation d'urgence naturelle, géologique, hydrologique, technologique, énergétique, sanitaire, nucléaire, liée aux transports ou d'origine humaine, ou autres situations d'urgence ayant des répercussions sur</p>	<p>A</p> <p>Voir le tableau à la fin de l'IDER</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalité or collectivité locale • CADSS • Bureau régional du MSSC • Administration centrale du MSSC • ONG <p>Ministères/services se partageant la responsabilité (voir Risques) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agriculture et Alimentation • Transports • Santé et Soins de longue durée • Services policiers (questions de sécurité)*¹ 	<ul style="list-style-type: none"> • Situation d'urgence liée aux transports susceptible d'avoir des répercussions sur la livraison d'aliments juste-à-temps aux fournisseurs locaux. • Contamination ou pénurie alimentaire à grande échelle susceptible de réduire l'approvisionnement en aliments. • Perturbations possibles de l'ordre public pendant la distribution des aliments au cours d'une situation d'urgence à grande échelle. • Régimes spéciaux possibles (d'ordre médical, religieux, culturel). • Panne de courant susceptible d'avoir des répercussions sur la préparation des aliments. 	<ul style="list-style-type: none"> • Transports • MAAARO (qualité des aliments) • GSUO : (infrastructure de livraison des aliments) • Santé et Soins de longue durée • Sécurité communautaire et Services correctionnels (ordre public)*

¹ Les services policiers compétents seront déterminés en fonction de la situation et du lieu particuliers nécessitant l'intervention.

Responsabilité aux termes du décret (Conséquence commune de la situation d'urgence)	Considérations particulières	Situation à risque élevé/Danger particulier	Niveau de risque*	Centre de responsabilité pour l'intervention en situation d'urgence	Risques	Ministères se partageant la responsabilité
		l'approvisionnement en aliments ou leur qualité.				
Aliments d'urgence : Eau	<ul style="list-style-type: none"> Eau stérile (bouillie) ou distillée pour les préparations destinées aux nourrissons 	<p>Situation à risque élevé/ Service :</p> <ul style="list-style-type: none"> Évacuation Vague de chaleur Délai dans les mouvements transfrontaliers Contamination de l'eau Sécheresse extrême à grande échelle <p>Dangers susceptibles de causer cette urgence : Situation d'urgence naturelle, géologique, hydrologique, technologique, énergétique, sanitaire, nucléaire, liée aux transports ou d'origine humaine, ou autres situations d'urgence ayant des répercussions sur l'approvisionnement en eau ou sa qualité.</p>	<p>A</p> <p>Voir le tableau à la fin de l'IDER</p>	<ul style="list-style-type: none"> Municipalité ou collectivité locale CADSS Bureau régional du MSSC Administration centrale du MSSC ONG 	<ul style="list-style-type: none"> Contamination de l'eau ou quantité insuffisante d'eau disponible Défaillance du système de transport/de livraison 	<ul style="list-style-type: none"> Environnement (contamination) Richesses naturelles (sécheresse) Santé et Soins de longue durée Agriculture et Alimentation (surveillance de l'ingestion)

Responsabilité aux termes du décret (Conséquence commune de la situation d'urgence)	Considérations particulières	Situation à risque élevé/Danger particulier	Niveau de risque*	Centre de responsabilité pour l'intervention en situation d'urgence	Risques	Ministères se partageant la responsabilité
Vêtements d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> Exigences d'ordre religieux/ethnique Exigences saisonnières 	<p>Situation à risque élevé/ Service :</p> <ul style="list-style-type: none"> Évacuation Abri d'urgence Contamination (chimique, biologique, radiologique) <p>Dangers susceptibles de causer cette urgence : Situation d'urgence naturelle, géologique, hydrologique, technologique, énergétique, sanitaire, nucléaire, liée aux transports ou d'origine humaine, ou autres situations d'urgence ayant des répercussions sur l'accès à des vêtements appropriés/nécessaires</p>	<p>B</p> <p>Voir le tableau à la fin de l'IDER</p>	<ul style="list-style-type: none"> Municipalité or collectivité locale CADSS Bureau régional du MSSC Administration centrale du MSSC ONG 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun
Abri d'urgence	<ul style="list-style-type: none"> Accès facile en certains endroits Séparation selon les sexes et accès à un endroit isolé pour les pratiques spirituelles 	<p>Situation à risque élevé/ Service :</p> <ul style="list-style-type: none"> Évacuation (inondation, incendie, explosion, contamination) Situation d'urgence énergétique avec chaleur ou froid extrême Urgence sanitaire (établissements) 	<p>A</p> <p>Voir le tableau à la fin de l'IDER</p>	<ul style="list-style-type: none"> Municipalité/collectivité locale CADSS Régions du MSSC Administration centrale du MSSC ONG ASPC CMIU Réserve nationale de secours et MSSLD (lits pliants et couvertures) 	<ul style="list-style-type: none"> Disponibilité limitée de lieux appropriés pour des abris 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun pour le lieu des abris d'urgence Ministère de la Santé et des Soins de longue durée (besoins liés à une urgence sanitaire)

Responsabilité aux termes du décret (Conséquence commune de la situation d'urgence)	Considérations particulières	Situation à risque élevé/Danger particulier	Niveau de risque*	Centre de responsabilité pour l'intervention en situation d'urgence	Risques	Ministères se partageant la responsabilité
		<p>d'isolement pour les sans-abri)</p> <p>Dangers susceptibles de causer cette urgence : Situation d'urgence naturelle, géologique, hydrologique, technologique, énergétique, sanitaire, nucléaire, liée aux transports ou d'origine humaine, ou autres situations d'urgence ayant des répercussions sur l'accès au logement habituel</p>		<ul style="list-style-type: none"> DGAO (consultation) 		<ul style="list-style-type: none"> Ministère des Affaires municipales et du Logement (hébergement à long terme) en consultation avec la SIO
Services d'inscription et de renseignements	<ul style="list-style-type: none"> Populations ayant des difficultés de communication particulières Considérations linguistiques 	<p>Situation à risque élevé/ Service :</p> <ul style="list-style-type: none"> Pendant l'évacuation : regroupement des membres d'une même famille <p>Dangers susceptibles de causer cette urgence : Situation d'urgence naturelle, géologique, hydrologique, technologique, énergétique, sanitaire, nucléaire, liée aux transports ou d'origine humaine, ou autres situations d'urgence entraînant le déplacement</p>	<p>C</p> <p>Voir le tableau à la fin de l'IDER</p>	<ul style="list-style-type: none"> Municipalité/collectivité locale CADSS Régions du MSSC Administration centrale du MSSC ONG ASPC CMIU Réserve nationale de secours 	<ul style="list-style-type: none"> Interruptions de systèmes technologiques Demandes de renseignements provenant de l'extérieur de la zone touchée 	<ul style="list-style-type: none"> Aucun

Responsabilité aux termes du décret (Conséquence commune de la situation d'urgence)	Considérations particulières	Situation à risque élevé/Danger particulier	Niveau de risque*	Centre de responsabilité pour l'intervention en situation d'urgence	Risques	Ministères se partageant la responsabilité
Services personnels nécessaires pour appuyer toutes les situations d'urgence	Interprètes/ traducteurs Remplacement d'aides fonctionnelles personnelles (lunettes, aide auditive, prothèse) perdues ou contaminées.	de personnes. Situation à risque élevé/ Service : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Services de counselling psychosocial • Services de traduction • Services religieux/culturels ▪ Fournitures pour l'hygiène Dangers susceptibles de causer cette urgence : Situation d'urgence naturelle, géologique, hydrologique, technologique, énergétique, nucléaire, liée aux transports ou d'origine humaine, ou autres situations d'urgence entraînant le déplacement ou la contamination de personnes.	C Voir le tableau à la fin de l'IDER	<ul style="list-style-type: none"> • Municipalité/collectivité locale • CADSS • Partenaires du ministère (MAML, MSSLD) • Régions du MSSC • Administration centrale du MSSC • ONG • ASPC CMIU (Réserve nationale de secours) 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun 	<ul style="list-style-type: none"> • Aucun

* Niveau de risque

NIVEAU DE RISQUE	MESURES POSSIBLES
Risque extrême (A)	<ul style="list-style-type: none"> • Service nécessaire au cours des trois dernières années • Action immédiate nécessaire – priorité absolue à la planification de mesures d’atténuation et d’intervention. • Participation de la haute direction recommandée. • Recherches plus poussées recommandées concernant l’analyse des scénarios et les vulnérabilités.
Risque élevé (B)	<ul style="list-style-type: none"> • Service nécessaire il y a plus de trois ans • Action rapide nécessaire – réduction possible du risque grâce à la planification de mesures d’atténuation et d’intervention. • Participation de la haute direction recommandée. • Recherches plus poussées éventuellement nécessaires concernant l’analyse des scénarios et de la vulnérabilité.
Risque modéré (C)	<ul style="list-style-type: none"> • Service non nécessaire au cours des dix dernières années, mais peut être nécessaire étant donné l’évolution du contexte en matière de risque • Action prévue éventuellement nécessaire – possibilité d’étudier d’autres mesures d’atténuation et de planification. • Déterminer la responsabilité de la direction.
Risque faible (D)	<ul style="list-style-type: none"> • Action particulière nécessaire peut être planifiée après le début d’une situation d’urgence • Action éventuellement non nécessaire – de nature consultative. • Situation gérée en suivant les processus habituels.

Perception du risque

Différentes personnes envisagent différemment les risques. Certaines adoptent une approche objective et analytique, d’autres peuvent mettre l’accent sur des facteurs comme ceux qui suivent :

- capacité de maîtriser le risque;
- si l’exposition au risque est volontaire;
- est-ce que le risque est bien connu?
- possibilité d’une catastrophe
- s’il existe de grandes craintes quant aux répercussions;
- effets futurs ou imprévus; qui court un risque et qui est susceptible d’en bénéficier?

Dangers en Ontario

<p>DANGERS NATURELS Agriculture et alimentation (y compris maladies animales d'origine étrangère) Temps violent</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Chaleur/froid▪ Ouragans▪ Tornades▪ Tempêtes de verglas▪ Orages électriques▪ Feux de forêt <p>DANGERS GÉOLOGIQUES Tremblements de terre Glissements de terrain Tassement de terrain</p> <p>DANGERS HYDROLOGIQUES Sécheresse/niveau d'eau réduit Érosion Inondation</p>	<p>DANGERS TECHNOLOGIQUES Incident touchant des infrastructures essentielles Écroulement d'immeubles/de structures Ruptures de barrage Accidents miniers (mine en fonctionnement/abandonnée) Explosions/incendies Matières dangereuses Incident dans des installations fixes Incident de transport (routier, ferroviaire, aérien, maritime)</p> <p>SITUATIONS D'URGENCE ÉNERGÉTIQUE Approvisionnement Urgences liées au mazout, au gaz naturel Systèmes d'entreposage/de distribution</p> <p>SITUATIONS D'URGENCE LIÉES AU TRANSPORT Transport aérien Transport maritime Transport ferroviaire</p>	<p>SANTÉ HUMAINE Urgences sanitaires et épidémies</p> <p>SITUATIONS D'URGENCE NUCLÉAIRES Urgences dans des installations nucléaires Urgences radiologiques Installations nucléaires Bombe radiologique</p> <p>DANGERS D'ORIGINE HUMAINE Désordre civil Sabotage Terrorisme Événements spéciaux</p> <p>AUTRE Guerre et situations d'urgence internationales Retombées de débris spatiaux (satellite)</p>
---	---	---