



Agence de la santé
publique du Canada

Public Health
Agency of Canada

Service d'hébergement de secours



Canada

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada (2007)

Publication autorisée par le ministre de la Santé

Centre de mesures et d'interventions d'urgence
Bureau des services d'interventions d'urgence

Also available in English under the title:

Emergency Lodging Service

N. de cat HP5-29/2007F
ISBN 978-0-662-73410-9

N. de cat HP5-29/2007F-PDF
PDF ISBN 978-0-662-73411-6

Service d'hébergement de secours

Table des matières

Avant-propos	7
Remerciements	8
Introduction : Services sociaux d'urgence	9
1. Conséquences humaines des sinistres	9
2. Services sociaux d'urgence	9
2.1 Service d'habillement de secours	9
2.2 Service d'hébergement de secours	9
2.3 Service d'alimentation de secours	9
2.4 Service d'inscription et de renseignements	9
2.5 Services personnels	10
2.6 Service de centres d'accueil	10
3. Planification des Services sociaux d'urgence	10
3.1 Planification municipale	10
3.2 Organigramme des SSU	10
4. Plan des mesures d'urgence municipales	10
Chapitre I : Service d'hébergement de secours	11
1.1 Introduction	11
1.2 Objet	11
1.3 Service d'hébergement de secours	11
1.3.1 Aide à l'hébergement de secours	11
1.3.2 L'hébergement de secours pour les bénéficiaires d'établissements de santé et de services sociaux	12
1.4 L'hébergement à long terme	12
Chapitre II : Organisation du Service d'hébergement de secours	13
2.1 Planification	13
2.2 Structure de l'organisation	13
2.3 Rôles et responsabilités du personnel	13
2.3.1 Coordonnateur du Service d'hébergement de secours	13
2.3.2 Comité de planification du Service d'hébergement de secours	14
2.3.3 Superviseurs de l'hébergement de secours aux centres d'accueil d'urgence	15
2.3.4 Personnel du Service d'hébergement aux centres d'accueil d'urgence	15

2.3.5	Coordonnateur des centres d'hébergement collectif	16
2.3.6	Personnel des centres d'hébergement collectif	16
2.4	Personnel de remplacement	16
2.5	Recrutement du personnel	16
2.5.1	Sources possibles	16
2.5.2	Critères de sélection pour le personnel clé	17
2.5.3	Qualités personnelles souhaitables pour tout le personnel œuvrant auprès des sinistrés	17
2.5.4	Communications spécialisées	17
Chapitre III : Recensement et répertoire des ressources en hébergement de secours		18
3.1	Introduction	18
3.2	Planification de l'inventaire	18
3.3	Inventaire des ressources	18
3.3.1	Résidences privées	18
3.3.2	Hébergement commercial	19
3.3.3	Hébergement collectif	19
3.3.4	Dénombrement des places assises	19
3.4	Ententes écrites	19
3.5	Répertoire d'hébergement de secours	20
Chapitre IV : Principes généraux		21
4.1	Introduction	21
4.2	Principes généraux	21
4.3	Principes généraux : centres d'hébergement collectif	22
Chapitre V : Gestion des centres d'hébergement collectif		23
5.1	Gestion des centres d'hébergement collectif	23
5.2	Objet du chapitre	23
5.3	Responsabilités du coordonnateur d'un centre d'hébergement collectif	23
5.3.1	Liste de contrôle des mesures prioritaires	23
5.3.2	Lignes directrices	25
5.4	Responsabilités des Services sociaux d'urgence	27
5.5	Responsabilités en matière de premiers soins	28
5.5.1	Liste de contrôle des mesures prioritaires	28
5.5.2	Lignes directrices	28
5.6	Responsabilités en matière de santé publique	28
5.6.1	Lignes directrices	28
5.7	Animaux domestiques	29
5.7.1	Lignes directrices	29

5.8 Aires de repos et de sommeil	29
5.8.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires	29
5.8.2 Lignes directrices	30
5.9 Installations sanitaires	30
5.9.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires	30
5.9.2 Lignes directrices	31
5.10 Entretien	32
5.10.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires	32
5.10.2 Lignes directrices	32
5.11 Sécurité	32
5.11.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires	32
5.11.2 Lignes directrices	33
5.12 Télécommunications	33
5.12.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires	33
5.13 Communications	34
5.14 Comité consultatif	36
5.15 Activités récréatives et sociales	36
5.16 Autres services disponibles	36
5.17 Fermeture du centre d'hébergement collectif	37
Chapitre VI : Formation	38
6.1 Responsable de la formation	38
6.2 Contenu du programme de formation	38
Chapitre VII : Plan du Service d'hébergement de secours	39
7.1 Responsabilités de planification	39
7.2 Particularités du plan	39
7.3 Contenu du plan	39
7.4 Ententes écrites	41
7.5 Ententes d'aide mutuelle	41
7.6 Mise à l'essai	41
7.7 Distribution du plan	41
Annexes	
Annexe A Organigramme des Services sociaux d'urgence	42
Annexe B Organigramme du Service d'hébergement de secours	43
Annexe C Hébergement de secours, journal des opérations	44
Annexe D Fiche d'hébergement de secours	45
Annexe E Équipement et matériel nécessaires au Service d'hébergement de secours sur les lieux des opérations	46

Annexe F	Résidences privées, fiche d'hébergement et d'attribution des places	50
Annexe G	Établissement commercial, recensement des places	51
Annexe H	Centre d'hébergement collectif, recensement des places et des ressources	52
Annexe I	Centre d'hébergement collectif, normes en matière d'hygiène	54
Annexe J	Protocole d'entente concernant l'utilisation des établissements à titre d'installations d'hébergement par l'organisme de Services sociaux d'urgence de Collègeville	56
Annexe K	Répertoire d'hébergement collectif Municipalité régionale de Hamilton-Wentworth	58
Annexe L	Mise à jour des données du répertoire des ressources en hébergement de secours	59
Annexe M	Horaire journalier – Type	61
Annexe N	Services offerts dans les centres d'hébergement collectif aux sinistrés par les Services d'urgence municipaux	62
Annexe O	Mesures d'urgence – Liste de contrôle	64
Annexe P	Trousse d'évacuation – Liste de contrôle	68

Avant-propos

Le présent manuel, préparé par le Centre de mesures et d'interventions d'urgence de l'Agence de la santé publique du Canada, se veut un guide pratique pour la planification, l'organisation et la mise en œuvre du Service d'hébergement de secours en cas de sinistre ainsi que pour la formation du personnel.

Le Service d'hébergement de secours a pour objectif de fournir rapidement un abri sécuritaire et temporaire aux personnes qui en ont besoin à la suite d'un sinistre ou d'une situation d'urgence.

L'information contenue dans le manuel reflète les connaissances pratiques actuelles qui ont été acquises grâce à la recherche et l'étude de cas, les expériences directes de bénévoles et d'organismes œuvrant dans le domaine du Service d'hébergement de secours ainsi que les expériences personnelles de sinistrés.

Nous espérons que cette publication sera un outil utile pour les planificateurs, les responsables de la formation et le personnel chargés du Service d'hébergement de secours dans diverses collectivités au Canada.

Les commentaires et suggestions pouvant améliorer la prestation de ce service et le manuel sont bienvenus. Prière de les adresser au Bureau des services d'interventions d'urgence, 100 rue Colonnade, IA 6201A, Ottawa, Ontario K1A 0K9

Remerciements

Le présent manuel est le fruit de l'engagement et du dévouement d'un grand nombre de personnes. Le Centre de mesures et d'interventions d'urgence de l'Agence de la santé publique du Canada tient à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à sa rédaction.

Nous voulons d'abord exprimer notre reconnaissance aux bénévoles et aux professionnels des services communautaires de par le Canada qui ont déjà œuvré dans les Services d'hébergement de secours auprès de sinistrés lors de feux de forêts, de tornades, d'inondations, d'explosions, d'accidents de transport, de déversements de produits toxiques et autres.

Nous sommes fort reconnaissants envers les directeurs provinciaux et territoriaux des Services sociaux d'urgence ainsi que l'ancienne directrice de la Division des services d'urgence de Santé Canada, M^{me} F. Lorraine Davies, de leur aide dans la préparation de ce manuel.

Nous tenons également à remercier le personnel de la Société canadienne de la Croix-Rouge tant au niveau national que provincial pour ses commentaires et suggestions.

Nous désirons remercier tout particulièrement M^{mes} Jennifer Wert et Suzanne Barnes-Bélisle pour leurs efforts inlassables dans la préparation de ce document ainsi que M^{mes} Jocelyne Chéné, Denise St-Laurent, Christine Lamoureux, Carole Aubry et MM. Georges Nadon, Roger Flaschner, Sylvain Tremblay et Guy Dupont pour les révisions du texte français.

Raymond Lafond, ancien expert-conseil en services sociaux à la Division des services d'urgence de Santé Canada, s'est chargé des recherches ainsi que de la rédaction du Manuel.

Le Bureau de préparation aux situations d'urgence (BPSU) a coordonné, en collaboration avec le Conseil des directeurs des services sociaux d'urgence (CDSSU), la réimpression de ce document en 2007.

Services sociaux d'urgence

1. Conséquences humaines des sinistres

Chaque année, au Canada, de nombreuses collectivités subissent des catastrophes d'origine naturelle ou technologique telles que des inondations, des incendies, des tornades, des tempêtes de neige ou de grêle, des déversements de produits chimiques dangereux, et des accidents ferroviaires, routiers, aériens ou industriels.

Bien que les sinistres puissent détruire l'environnement, ils touchent surtout la population. Des personnes peuvent être tuées ou blessées, perdre leur résidence ou voir leur famille dispersée. Les deuils, le stress émotionnel et les perturbations socio-économiques qui en découlent portent atteinte au bien-être des particuliers, des familles et de la collectivité toute entière.

2. Services sociaux d'urgence

Lors d'un sinistre, le volume, l'urgence et l'intensité des besoins humains ainsi que l'ampleur de la désorganisation sociale sont tels, que les ressources normales de la collectivité en matière de services sociaux sont insuffisantes pour faire face à la situation. Il faut donc mettre en œuvre des services sociaux d'urgence qui veilleront à répondre aux besoins physiques et personnels, jusqu'à ce que les services de bien-être réguliers ou les programmes spéciaux de rétablissement soient en mesure de prendre la relève.

Les Services sociaux d'urgence (SSU) ont pour base une organisation planifiée à l'avance, qui, lors d'un sinistre, assure les services jugés essentiels au bien-être immédiat et continu des victimes.

Six services sociaux d'urgence sont jugés essentiels :

2.1 Service d'habillement de secours

Fournit des vêtements et des couvertures aux sinistrés jusqu'à ce que les sources régulières d'approvisionnement prennent la relève.

2.2 Service d'hébergement de secours

Fournit rapidement aux sinistrés un lieu d'hébergement sécuritaire.

2.3 Service d'alimentation de secours

Nourrit les sinistrés, le personnel d'urgence et les bénévoles qui collaborent au rétablissement de la communauté.

2.4 Service d'inscription et de renseignements

Aide à réunir les familles. Recueille des renseignements et répond aux demandes de renseignements concernant les personnes sinistrées et le lieu où elles se trouvent.

2.5 Services personnels

Accueillent les sinistrés au centre d'accueil d'urgence et les renseignent sur les services d'urgence qui leur sont offerts; assurent temporairement les soins aux enfants non accompagnés et aux adultes non autonomes; aident à prendre soin des bénéficiaires des établissements de santé et de services sociaux; fournissent de l'aide financière ou matérielle; offrent un support psychosocial à court, moyen et long termes aux personnes aux prises avec des problèmes personnels créés ou aggravés par le sinistre.

2.6 Service de centres d'accueil

Le Service de centres d'accueil planifie et gère les Centres d'accueil, des centres multiservices où l'on reçoit les évacués et où l'on fournit les Services sociaux d'urgence de base soit: l'habillement, l'hébergement et l'alimentation de secours, l'inscription et les renseignements ainsi que les services personnels.

3. Planification des Services sociaux d'urgence

3.1 Planification municipale

Dans une municipalité, ce sont les organismes communautaires réguliers qui doivent planifier les Services sociaux d'urgence. Il peut s'agir entre autres :

- d'organismes publics ou privés de services sociaux, de services de santé communautaire, de services de santé mentale, de services d'aide à l'enfance et à la famille et autres;
- de clubs sociaux, groupements confessionnels, regroupements de bénévoles et filiales d'organisations nationales;
- d'associations commerciales et professionnelles.

L'organisation des SSU dans une municipalité se forme à partir des services communautaires déjà en place. Les SSU doivent donc appuyer ces services communautaires et non les remplacer.

3.2 Organigramme des SSU

On trouvera à l'**annexe A** un modèle d'organisation des Services sociaux d'urgence, à l'intention des collectivités.

4. Plan des mesures d'urgence municipales

Le plan des mesures d'urgence municipales prévoit les mesures d'urgence que doivent prendre les divers services municipaux : services des incendies, de police, de santé, des transports publics, des services sociaux et autres en cas de sinistres.

Une fois rédigé, le plan d'urgence des SSU devient partie intégrante du plan des mesures d'urgence municipales et devrait être étudié conjointement avec le plan municipal.

Service d'hébergement de secours

1.1 Introduction

Le soir du mardi 23 août 1988, un incendie ravageait un entrepôt de BPC à Saint-Basile-le-Grand au Québec. Cinq mille habitants des communautés de Saint-Basile-le-Grand, de Saint-Bruno et de Sainte-Julie ont dû évacuer leur demeure parce qu'un nuage de fumée noire toxique planait au-dessus de leur quartier. Ils ont dû attendre 19 jours avant de regagner leur demeure afin de permettre l'analyse d'échantillons du sol et de l'eau en vue d'évaluer les concentrations de polluants.

En juillet 1989, la population de plus de 30 communautés du Nord du Manitoba, menacée par quelque 500 violents feux de forêt, a été évacuée. Plus de 23 000 habitants ont dû chercher refuge à Winnipeg, Thompson, Portage, Brandon, Dauphin, Gimli et dans plusieurs autres communautés manitobaines. Certains sinistrés ont passé plus de deux semaines hors de leur résidence.

1.2 Objet

Le Service d'hébergement de secours est un service qui a pour but de fournir rapidement un abri sécuritaire et temporaire aux personnes évacuées ou sans logement à la suite d'un sinistre ou d'une situation d'urgence.

1.3 Service d'hébergement de secours

L'hébergement de secours comprend les activités suivantes :

1.3.1 Aide à l'hébergement de secours

Le personnel affecté au Service d'hébergement de secours œuvre dans les centres d'accueil d'urgence* afin d'aider les sinistrés à se trouver un abri temporaire. Les sinistrés peuvent être hébergés dans l'un des endroits suivants :

- **Une résidence privée**
Hébergement dans des familles d'accueil.
- **Un établissement commercial**
Hébergement dans des hôtels, des motels, des auberges, ou des maisons de pension.

* Un centre d'accueil d'urgence est une aire de service où l'on accueille les sinistrés et où l'on fournit les cinq services sociaux d'urgence, soit : l'habillement, l'hébergement et l'alimentation de secours, l'inscription et les renseignements ainsi que les services personnels.

- **Un centre d'hébergement collectif**

Ces centres peuvent être des écoles, des églises, des centres communautaires, des centres sportifs, des auditoriums ou d'autres lieux publics qui ne servent pas habituellement à l'hébergement mais qui, dans une situation d'urgence, sont transformés en centres d'hébergement pouvant accueillir un grand nombre de personnes.

1.3.2 L'hébergement de secours pour les bénéficiaires d'établissements de santé et de services sociaux

Dans la plupart des communautés, les établissements de santé et de services sociaux tels que les centres d'accueil pour personnes âgées, les centres hospitaliers ou les centres de réadaptation ont leur propre plan d'urgence, qui prévoit l'évacuation des bénéficiaires vers un établissement de même vocation.

Toutefois, dans certaines municipalités ou situations d'urgence particulières, on ne peut pas mettre ce plan en application. Les bénéficiaires doivent alors être évacués vers une école, une salle paroissiale ou un établissement communautaire avant d'être hébergés dans des locaux plus adéquats. Le Service d'hébergement de secours s'occupe alors de ces personnes.

1.4 L'hébergement à long terme

Le Service d'hébergement de secours est chargé d'assurer l'hébergement des personnes évacuées lors de la phase d'urgence d'un sinistre. Il incombe aux autorités concernées de voir à l'hébergement à moyen et à long termes, s'il y a lieu.

Organisation du Service d'hébergement de secours

2.1 Planification

Pour répondre rapidement aux besoins en hébergement des sinistrés, une communauté doit compter sur un Service d'hébergement de secours bien rodé et prêt à intervenir dès les premiers moments d'un sinistre. Le présent chapitre explique les étapes de la planification et de la mise sur pied d'un Service d'hébergement de secours au sein d'une communauté.

2.2 Structure de l'organisation

La taille d'une communauté détermine la structure et l'ampleur d'un Service d'hébergement de secours. Celui-ci devrait être capable de s'adapter pour répondre aux diverses demandes et situations d'urgence.

L'**annexe B** présente un modèle d'organisation pour un Service d'hébergement de secours.

2.3 Rôles et responsabilités du personnel

Le personnel du Service d'hébergement de secours se doit de bien connaître son rôle et ses responsabilités pour être à même d'intervenir rapidement et efficacement.

2.3.1 Coordonnateur du Service d'hébergement de secours

Le directeur des Services sociaux d'urgence est responsable de la nomination et de la formation d'un coordonnateur du Service d'hébergement de secours. C'est la première étape visant la mise sur pied de ce service. Les responsabilités du coordonnateur du Service d'hébergement de secours sont les suivantes :

Avant un sinistre

- mettre sur pied un comité de planification et d'organisation du Service d'hébergement de secours;
- choisir et former le personnel;
- faire l'inventaire des ressources disponibles pour l'hébergement dans la communauté et le tenir à jour;

- choisir des établissements d'hébergement collectif de concert avec le coordonnateur municipal des mesures d'urgence et le directeur des Services sociaux d'urgence;
- élaborer le plan du Service d'hébergement de secours et assurer sa mise à jour en tout temps;
- participer aux exercices de simulation en cas de sinistres afin de mettre le plan d'hébergement de secours à l'essai;
- collaborer aux activités des cinq autres Services sociaux d'urgence et des Services municipaux des mesures d'urgence;

Pendant un sinistre

- se rendre au centre de coordination des SSU et communiquer avec le directeur des SSU et, au besoin, initier et diriger les opérations du Service d'hébergement;
- tenir le journal des opérations du Service d'hébergement de secours et présenter des rapports réguliers au directeur des SSU sur les besoins des sinistrés, la nature des activités ou tout autre problème rencontré (**voir un modèle type de journal des opérations à l'annexe C**);
- demander au directeur des Services sociaux d'urgence l'équipement, le matériel ou les ressources humaines nécessaires. Par exemple, de l'équipement en télécommunication, des services de transport, des installations sanitaires, etc.);
- s'assurer de la mise à jour de l'inventaire des ressources disponibles en hébergement ainsi que la liste des ressources attribuées (**voir la fiche d'hébergement de secours à l'annexe D**);

- s'occuper du règlement des situations conflictuelles survenant dans les centres d'hébergement collectif ou entre les hôtes et les sinistrés placés dans une résidence privée ou une ressource commerciale;
- déterminer, en collaboration avec le coordonnateur des Services personnels, à qui on doit accorder les rares places dans les résidences privées ou les établissements commerciaux;

Après le sinistre

- s'assurer que le personnel du Service d'hébergement de secours participe, si nécessaire, à une séance traitant de gestion de stress;
- veiller au renouvellement du matériel et des équipements de tous les établissements d'hébergement de secours ainsi qu'au retour de tout article emprunté (**voir l'annexe E pour la liste des équipements et du matériel requis**);
- remettre tous les documents pertinents (p. ex. : fiches d'inscription, reçus, etc.) au directeur des Services sociaux d'urgence;
- rédiger un rapport sur les activités du Service d'hébergement de secours à l'intention du directeur des Services sociaux d'urgence.

2.3.2 Comité de planification du Service d'hébergement de secours

Dans les communautés de grande taille, le coordonnateur du Service d'hébergement de secours peut souhaiter l'appui d'un comité qui aiderait à la planification et à la mise à l'essai du plan d'hébergement de secours. Le comité compterait idéalement des personnes compétentes dans le domaine de l'hébergement ou autres domaines connexes.

2.3.3 Superviseurs de l'hébergement de secours aux centres d'accueil d'urgence

Le coordonnateur du Service d'hébergement nomme un superviseur du Service dans chaque centre d'accueil d'urgence dans la communauté. Le superviseur relève du superviseur du centre pour l'organisation matérielle de son service et relève du coordonnateur du Service d'hébergement de secours pour les opérations particulières à l'hébergement.

Voici les responsabilités du superviseur :

Avant un sinistre

- planifier le Service d'hébergement de secours au centre d'accueil d'urgence où il est assigné;
- déterminer les besoins en espace, en équipements et en matériel et s'assurer de leur disponibilité en cas de sinistre (**voir l'annexe E**);
- former le personnel affecté à l'hébergement de secours;
- s'assurer de la participation du personnel en hébergement aux exercices de simulation en cas de sinistres;

Pendant le sinistre

- mobiliser le personnel lorsqu'il faut mettre à exécution le plan d'hébergement de secours et en coordonner les activités au centre d'accueil d'urgence;
- préparer les horaires de travail, tenir le journal des opérations (**voir l'annexe C**) et faire régulièrement rapport au coordonnateur du Service d'hébergement de secours des besoins des sinistrés, de la nature des activités ou tout autre problème rencontré;

Après le sinistre

- faire rapport au coordonnateur du Service d'hébergement de secours et lui remettre les documents complétés;
- veiller au renouvellement du matériel et des équipements, et au retour de tout article emprunté dans le centre d'accueil assigné;
- participer à l'évaluation du Service d'hébergement de secours.

2.3.4 Personnel du Service d'hébergement aux centres d'accueil d'urgence

Sous l'autorité du superviseur, le personnel du Service d'hébergement assigné aux centres d'accueil d'urgence doit :

- renseigner les sinistrés sur les services offerts par le Service d'hébergement;
- repérer les places disponibles pour les sinistrés à l'aide du Répertoire d'hébergement de secours;
- consigner l'information fournie par les particuliers qui offrent de l'hébergement de secours (**voir l'annexe F : Résidences privées, fiche d'hébergement et d'attribution des places**);
- attribuer les places dans les résidences privées ou établissements commerciaux;
- tenir à jour la liste des personnes hébergées et communiquer cette information au Service d'inscription et de renseignements;
- veiller à ce que les personnes hébergées soient informées des services offerts dans les centres d'accueil d'urgence ou ailleurs dans la communauté.

2.3.5 Coordonnateur des centres d'hébergement collectif

Sous l'autorité du coordonnateur du Service d'hébergement de secours, le coordonnateur d'un centre d'hébergement collectif doit :

Avant le sinistre

- s'assurer de la planification de l'hébergement collectif dans un établissement désigné;
- former le personnel dont il est responsable;
- s'assurer de la disponibilité du matériel et des équipements nécessaires (**voir l'annexe E**);
- dresser l'inventaire du matériel et des équipements dans l'établissement désigné **avant** et **après** usage;

Pendant le sinistre

- se présenter au coordonnateur du Service d'hébergement de secours et, au besoin, amorcer et diriger les mesures d'hébergement collectif;
- tenir un journal des opérations (**voir l'annexe C**) et informer à intervalles réguliers le coordonnateur du Service d'hébergement sur les besoins des sinistrés, la nature des activités ou tout autre problème rencontré;

Après le sinistre

- rédiger un rapport sur le fonctionnement du centre d'hébergement collectif à l'intention du coordonnateur du Service;
- participer à l'évaluation du Service d'hébergement de secours.

2.3.6 Personnel des centres d'hébergement collectif

Sous la supervision du coordonnateur du centre, le personnel voit à :

- organiser le centre d'hébergement collectif en fonction des activités qui vont s'y dérouler;

- dresser et tenir à jour la liste des sinistrés qui y sont hébergés;
- établir et tenir à jour des dossiers notamment sur les équipements utilisés, les dépenses engagées et les dons reçus;
- copier, afficher ou distribuer aux personnes hébergées les règlements, les horaires et tout autre document utile;
- surveiller la distribution des équipements et du matériel;
- enregistrer et entreposer les biens personnels qui leur sont confiés;
- aider au fonctionnement de l'établissement d'hébergement collectif;
- fournir un service de sécurité dans le centre d'hébergement collectif.

2.4 Personnel de remplacement

En cas de sinistre majeur, le Service d'hébergement de secours peut être appelé à fonctionner 24 heures par jour. Il faut alors du personnel en disponibilité prêt à remplacer le personnel d'intervention initiale.

2.5 Recrutement du personnel

2.5.1 Sources possibles

Les personnes qui possèdent une expérience dans le domaine de l'hébergement ont les compétences nécessaires pour planifier et diriger le Service d'hébergement de secours. Dans le cadre de leurs tâches journalières, ces personnes ont à :

- fournir ou attribuer du logement;
- diriger des établissements d'hébergement;
- traiter de l'information, des données, etc.;

- établir des systèmes de classement.

Ces personnes peuvent être recrutées parmi le personnel des hôtels et des motels, les agents immobiliers, les travailleurs du domaine des loisirs, les directeurs d'école, d'établissements de soins spéciaux et d'établissements d'hébergement public.

2.5.2 Critères de sélection pour le personnel clé

Les critères suivants doivent être utilisés dans la sélection du personnel occupant des postes importants :

- leur expérience dans le domaine de l'hébergement ou un domaine connexe;
- leur connaissance de la communauté;
- leur aptitude à diriger du personnel et leurs capacités d'organisation;
- leur capacité d'adaptation;
- leur capacité de travail en collaboration;
- leur capacité à déléguer des responsabilités;
- leur capacité à communiquer;
- leurs compétences dans le domaine de la formation.

Quelles que soient leur formation et leur expérience antérieures, les personnes choisies doivent recevoir une formation appropriée dans le domaine des Services sociaux d'urgence.

2.5.3 Qualités personnelles souhaitables pour tout le personnel œuvrant auprès des sinistrés

Quand survient un sinistre majeur, les victimes en quête d'hébergement sont parfois extrêmement anxieuses et bouleversées. Il importe donc que le personnel en hébergement de secours fasse preuve de maturité et de sensibilité. Il doit être capable :

- de se préoccuper des besoins des sinistrés;
- d'écouter les sinistrés, d'évaluer leur état émotionnel et d'agir en conséquence;
- de travailler calmement malgré la pression;
- de communiquer efficacement, tant oralement que par écrit;
- de rédiger l'information concernant les sinistrés fidèlement et lisiblement.

2.5.4 Communications spécialisées

Le coordonnateur du Service d'hébergement de secours doit veiller à ce que certains membres du personnel puissent aider les personnes qui connaissent des difficultés de communication : par exemple, les malentendants, les aveugles, les analphabètes ou les personnes qui ne parlent pas ou ne comprennent pas bien la langue utilisée par la majorité. Il faudra peut-être chercher de l'aide auprès des sinistrés eux-mêmes.

Recensement et répertoire des ressources en hébergement de secours

3.1 Introduction

L'inventaire des ressources en hébergement de secours a pour but de recueillir des renseignements détaillés sur l'emplacement et la capacité d'accueil des diverses ressources de la communauté en hébergement. Cet inventaire permet au Service de compiler et de tenir à jour un répertoire des ressources en hébergement afin de répondre rapidement aux besoins des personnes évacuées en hébergement temporaire.

3.2. Planification de l'inventaire

La planification de l'inventaire devrait être assumée conjointement par le coordonnateur municipal des mesures d'urgence et le directeur des Services sociaux d'urgence qui déterminent, avec le coordonnateur du Service d'hébergement de secours, les ressources en hébergement nécessaires pour bien faire face à toutes les éventualités. Une fois les besoins déterminés, il faut repérer les ressources qui, dans la communauté, peuvent y répondre.

3.3 Inventaire des ressources

3.3.1 Résidences privées

Compte tenu de la mobilité des membres d'une communauté, **il n'est pas recommandé** de dénombrer les places dans les résidences privées. L'expérience démontre que suite à un sinistre, des citoyens compatissants offrent spontanément d'accueillir des évacués dans leur résidence. Quand un sinistre majeur détruit de nombreuses maisons ou les rend inhabitables, le Service d'hébergement de secours doit parfois recourir à la population pour l'hébergement des survivants.

Lorsque les gens offrent leur maison spontanément ou en réponse à un appel au public, il importe de consigner certains renseignements essentiels. Consulter l'**annexe F, Résidence privée, fiche d'hébergement et d'attribution des places**, pour la liste des renseignements à consigner.

3.3.2 Hébergement commercial

Le personnel affecté à l'inventaire des établissements commerciaux doit effectuer des visites sur place afin d'obtenir des renseignements précis sur la capacité d'hébergement, le taux moyen de vacance, les ressources disponibles et la conformité.

Consulter l'**annexe G, Établissement commercial, recensement des places**, pour connaître le genre de renseignements requis.

3.3.3 Hébergement collectif

Le coordonnateur du Service et son personnel doivent recenser les places disponibles dans tous les édifices qu'on s'attend d'utiliser en cas de sinistre à des fins d'hébergement collectif. Grâce à cet inventaire détaillé, le Service disposera de données écrites, faciles à consulter sur l'édifice.

L'**annexe H, Centre d'hébergement collectif, recensement des places et des ressources**, présente une liste des renseignements requis pour les établissements d'hébergement collectif.

(1) Méthodes de recensement de l'hébergement collectif

Le recensement et l'inspection des centres d'hébergement collectif peuvent être confiés aux coordonnateurs ou superviseurs attitrés. Ils visiteront les établissements auxquels ils sont affectés pour s'assurer de bien connaître l'établissement en question. Des arrangements devront être pris avec le propriétaire ou le gérant de l'édifice avant que s'effectue une inspection.

Il y a également une autre méthode de recensement : le coordonnateur désigné pour un établissement recrute les membres d'un groupe déjà associé à l'édifice en question et leur confie la responsabilité de l'inventaire. Il peut s'agir d'un directeur d'école, d'un professeur, d'un concierge, d'un membre du clergé, c'est-à-dire toute personne connaissant bien l'édifice désigné et le matériel qu'on y retrouve. Cet aspect est particulièrement important si les membres de ce groupe ont accepté d'assurer la direction du centre d'hébergement collectif ou d'y travailler.

3.3.4 Dénombrement des places assises

Le coordonnateur du Service d'hébergement de secours et son personnel effectuent des visites sur place pour évaluer le nombre de places assises utilisables en cas d'urgence. Par exemple : les théâtres, les auditoriums, les centres sportifs et autres. On peut se servir de l'**annexe H** pour consigner les renseignements requis quant au dénombrement des places assises.

3.4 Ententes écrites

Dès que des ressources suffisantes en hébergement dans la communauté ont été recensées, le personnel du Service d'hébergement de secours communique avec les personnes ou les organismes qui possèdent ou gèrent ces ressources en vue de conclure des ententes écrites prévoyant leur utilisation en situation d'urgence. Dans certains cas, par exemple avec les établissements commerciaux, on doit convenir à l'avance des frais d'utilisation et des modalités de paiement.

Les établissements les plus appropriés à l'hébergement collectif et les mieux équipés à cet égard sont les écoles secondaires ou les collèges communautaires. Comme ce type d'établissement est souvent utilisé en cas de sinistre, nous présentons, à l'**annexe J**, un modèle type de protocole d'entente entre le Service d'hébergement de secours et l'administration scolaire.

Il est également nécessaire de conclure des ententes pour toute ressource en hébergement qui ne relève pas de la juridiction de la municipalité. Par exemple : les centres communautaires, les salles paroissiales ou autres. Le protocole type présenté à l'**annexe J** peut être adapté selon l'entente à conclure avec un groupe donné. L'entente la plus efficace est celle qui définit dans un langage clair et simple les conditions d'utilisation convenues entre le Service d'hébergement de secours et l'autre partie.

Les ententes écrites précisent en outre les responsabilités financières en cas de dommages, de pertes ou de blessures.

3.5 Répertoire d'hébergement de secours

Une fois le recensement des ressources en hébergement de secours terminé, le personnel du Service devrait créer un répertoire qui résume l'information recueillie. Ce document facilite la répartition des sinistrés entre les divers établissements en cas d'urgence.

L'**annexe K** présente, comme exemple, un extrait du répertoire d'hébergement de secours préparé par les Services sociaux d'urgence de la région de Hamilton-Wentworth. Le répertoire doit faire l'objet d'une révision annuelle afin que l'information qui s'y trouve demeure exacte et à jour.

Les Services sociaux d'urgence de la région de Hamilton-Wentworth maintiennent exact et à jour leur Répertoire d'hébergement de secours en adressant au propriétaire ou au coordonnateur d'un centre particulier une lettre (**voir l'annexe L**) accompagnée d'une photocopie de la dernière copie du dossier du recensement des places et ressources d'hébergement collectif. Le propriétaire ou coordonnateur doit vérifier l'exactitude, corriger s'il y a lieu, signer et retourner le dossier au Service d'hébergement de secours.

Principes généraux

4.1 Introduction

L'objet du présent chapitre est de fournir au personnel du Service d'hébergement de secours les principes généraux régissant les activités du Service d'hébergement de secours.

4.2 Principes généraux

4.2.1

Garder les familles ensemble.

4.2.2

Héberger rapidement les sinistrés. Les délais ont un effet néfaste sur la sécurité, le bien-être et le moral.

4.2.3

Loger les sinistrés aussi près que possible de leur domicile ou de leur lieu de travail.

4.2.4

Réinstaller les sinistrés dans leur demeure ou dans une autre résidence le plus tôt possible.

4.2.5

Héberger les personnes dans des conditions aussi normales que possible en cherchant à préserver leur intimité.

4.2.6

Diriger les sinistrés vers des résidences privées, des établissements commerciaux ou des établissements d'hébergement collectif relève du personnel du Service d'hébergement de secours affecté aux centres d'accueil d'urgence. Le Service d'inscription et de renseignements doit être informé de l'adresse du lieu d'hébergement de secours des sinistrés.

4.2.7

Si le nombre de places dans les résidences privées et les établissements commerciaux est insuffisant, ces places doivent être accordées aux sinistrés selon l'ordre de priorité suivant : les personnes âgées nécessitant des soins, les familles avec de jeunes enfants, les travailleurs ayant besoin de quiétude, etc.

4.2.8

Si possible, on doit prendre des dispositions pour regrouper dans un même établissement d'hébergement les évacués d'une même communauté ou d'un même quartier. Ils pourront ainsi :

- être en compagnie de leurs parents et amis;
- discuter de problèmes communs;
- se reconforter l'un l'autre;
- s'échanger des services comme la garde d'enfants ou le soin de parents blessés ou malades;
- mettre en commun leurs ressources, notamment celles de transport.

Ces arrangements facilitent également la tâche du Service d'hébergement de secours.

4.2.9

Si les autorités n'ont pas d'indication sur le moment où les sinistrés pourront regagner leur résidence, les chambres doivent être réservées pour une plus longue période.

4.2.10

Si les sinistrés sont logés dans des établissements commerciaux dispersés, il faudra peut-être assurer le transport entre ces endroits et le centre d'accueil d'urgence.

4.2.11

Si un grand nombre de sinistrés sont hébergés dans un hôtel, le Service d'hébergement de secours organise, avec les responsables des Services personnels, la garde d'enfants, les loisirs, l'aide financière et l'appui psychosocial.

4.2.12

On doit informatiser les données relatives au logement le plus tôt possible afin que les renseignements sur le nombre de sinistrés, leur emplacement, leur nom, leur âge, etc., soient immédiatement disponibles à diverses fins administratives et pratiques.

4.2.13

Les directives relatives au prix des repas et de l'hébergement pour les établissements commerciaux et les résidences privées doivent être déterminées à l'avance.

4.3 Principes généraux : centres d'hébergement collectif

4.3.1

Les centres d'hébergement collectif sont parfois préférables pour les groupes ayant besoin de soins spéciaux et les personnes ayant besoin d'un encadrement professionnel ou d'une surveillance particulière.

4.3.2

L'expérience démontre que :

- normalement, 15 à 20 p. 100 de la population touchée par un sinistre se retrouve dans un centre d'hébergement collectif. La majorité des personnes s'occupent d'elles-mêmes ou sont accueillies par des parents ou des amis;
- les locaux d'hébergement collectif sont habituellement occupés pour une période de trois jours;
- les sinistrés préfèrent habituellement être hébergés à proximité de leur domicile.

4.3.3

Il faut éviter d'avoir recours aux écoles primaires, puisque la majeure partie des installations sanitaires sont conçues pour des jeunes enfants et qu'il y a souvent absence de services tels cafétérias, douches, etc.

4.3.4

L'expérience démontre qu'une décision d'évacuer est parfois prise à la dernière minute. Les sinistrés arrivent alors aux centres d'hébergement collectif avant que le personnel y arrive. Il est donc important que le coordonnateur du Service d'hébergement de secours alerte et mobilise ses effectifs le plus promptement possible.

Gestion des centres d'hébergement collectif*

5.1 Gestion des centres d'hébergement collectif

La gestion d'un local d'hébergement collectif est similaire, à plus d'un égard, à l'exploitation d'un hôtel. Le personnel est essentiellement responsable de la sécurité, du confort et du bien-être de tous les sinistrés qui y ont été acheminés.

5.2 Objet du chapitre

L'objet du présent chapitre est de faire connaître au personnel des centres d'hébergement collectif les services, les procédures et les ressources qui permettent d'assurer une intervention rapide et efficace lors d'un sinistre.

Ce chapitre présente des exemples de listes de contrôle pour les mesures prioritaires que le personnel du centre d'hébergement collectif doit prendre :

- au moment de l'ouverture de l'établissement;
- à l'arrivée des sinistrés;
- d'une façon continue.

Chacune des listes de contrôle est suivie de lignes directrices qui expliquent brièvement certaines des mesures prioritaires recommandées.

Le succès de la gestion des centres d'hébergement collectif dépend en grande partie des connaissances, des aptitudes et de la formation du personnel, ainsi que du matériel disponible.

5.3 Responsabilités du coordonnateur d'un centre d'hébergement collectif

Le coordonnateur du centre d'hébergement collectif s'occupe de coordonner la prestation des services aux personnes qui y sont hébergées.

5.3.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires initiales

- 1. Entrer en contact avec le propriétaire ou le responsable de l'édifice pour s'assurer de l'accès.
- 2. Déclencher la mobilisation du personnel.

*Adapté de : U.S. Federal Emergency Management Agency. How to Manage Congregate Lodging Facilities and Fallout Shelters. Washington (DC). Printing and Publication Division, Office of Administrative Support, 1981.

Mesures prioritaires à prendre avant l'ouverture de l'établissement

- 1. Installer le bureau administratif.
- 2. Amorcer un journal des opérations et y noter la date et l'heure d'arrivée du coordonnateur et celle du personnel.
- 3. Informer les superviseurs et le personnel :
 - du nombre de personnes attendues et de leur heure d'arrivée;
 - des cas méritant une attention particulière;
 - de besoins inusités en ressources.
- 4. Vérifier l'état de préparation* des services suivants :
 - premiers soins
 - habillement
 - inscription
 - alimentation
 - services personnels
 - aire de repos et de sommeil
 - télécommunications
 - administration
 - entretien
 - aménagement sanitaire
 - sécurité
- 5. Veiller à l'identification de tout le personnel.
- 6. Veiller à ce que le personnel vérifie :
 - les installations sanitaires;
 - les sorties de secours – accessibles et déverrouillées;
 - la génératrice de secours;
 - le système d'éclairage d'urgence;

- le système de chauffage;
- les systèmes de ventilation et de climatisation;
- le système de communication interne : le standard téléphonique et les systèmes de communication.
- 7. Prévoir dès que possible une pièce ou une partie de l'immeuble approvisionnée en eau courante pour les premiers soins.
- 8. Afficher les pancartes indiquant les services.
- 9. Organiser la surveillance du terrain de stationnement advenant que la police n'est pas en mesure de l'assurer.
- 10. Inscrire les occupants dès leur arrivée.
- 11. Établir un centre des télécommunications à proximité du bureau administratif. Demeurer en communication avec le coordonnateur du Service d'hébergement de secours.
- 12. Restreindre l'usage du téléphone et des appareils de télécommunication au personnel autorisé.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des sinistrés

- 1. Tenir une séance d'information avec les évacués – (voir « Communications » à la rubrique 5.13).
- 2. Veiller à l'installation de services téléphoniques adéquats, à l'usage des sinistrés.
- 3. Réunir quotidiennement le personnel et vérifier l'état du fonctionnement des installations.

*Personnel et fournitures disponibles ou manquants, marches à suivre, allocation des aires de service et autres.

- 4. Établir les horaires de travail.
- 5. Dresser l'horaire journalier.
- 6. Demander l'aide des sinistrés, au besoin.
- 7. Tenir un inventaire du matériel ou des fournitures achetés ou empruntés.

Mesures prioritaires continues

- 1. Tenir régulièrement des séances d'information à l'intention des sinistrés et assurer la publication d'un bulletin d'information au besoin.
- 2. Veiller au moral des sinistrés.
- 3. Surveiller l'état de fonctionnement des installations.
- 4. Respecter l'horaire quotidien des services offerts.
- 5. Informer le coordonnateur du Service d'hébergement des besoins des sinistrés, de la nature des activités ou tout autre problème rencontré.

Fermeture

- 1. Quand les activités prennent fin, suivre la liste de contrôle à la rubrique 5.17, « Fermeture du centre d'hébergement collectif ».

5.3.2 Lignes directrices

1. Journal des opérations

Le journal des opérations du centre d'hébergement, où sont consignés chaque jour tous les événements d'importance, est un outil essentiel au fonctionnement efficace et sans heurts d'un établissement d'hébergement collectif.

Le journal permet de :

- tenir le personnel de relève informé;
- gérer et contrôler l'équipement ou les fournitures empruntés, reçus et achetés;
- connaître les décisions prises antérieurement;
- informer ses supérieurs;
- assurer la continuité des services.

Le journal des opérations comporte :

- les principales décisions prises par les autorités;
- un résumé quotidien de l'état de fonctionnement des installations et des problèmes survenus;
- une description des changements survenus dans les allées et venues des sinistrés.

Le coordonnateur peut nommer une personne qui se chargera de consigner ces renseignements. Voir à l'**annexe C** un modèle de journal des opérations.

2. Identification du personnel

Les membres du personnel devraient s'identifier à l'aide d'insignes porte-nom, de brassards, de gilets, de casquettes ou de macarons afin :

- que les sinistrés ayant besoin d'aide ou d'information puissent les identifier facilement;
- de faciliter leur accès à la zone sinistrée ou aux installations et pour qu'ils puissent se déplacer sans contrainte dans le centre d'hébergement collectif.

3. Horaire journalier

(1) La régularité des activités dans les établissements d'hébergement :

- rassure les sinistrés pendant qu'ils se trouvent dans un milieu non-familier en favorisant un certain calme;
- facilite la gestion des services essentiels fournis au centre d'hébergement collectif;
- assure l'exécution quotidienne des tâches nécessaires.

(2) Répartition des activités :

L'horaire établit les heures de sommeil, de lever, de couvre-feu, de ménage, des repas, des périodes de repos, des loisirs, des réunions et des services de santé. L'horaire est d'ailleurs préparé en consultation avec les sinistrés.

(3) L'horaire journalier prévoit :

- des arrangements spéciaux quant à l'utilisation des installations de la collectivité pour les programmes récréatifs, sociaux ou éducationnels (par exemple la bibliothèque ou autres). Ces arrangements en assureront une utilisation maximale;
- les heures de départ et d'arrivée des occupants qui travaillent ou qui ont des tâches régulières ailleurs.

(4) L'horaire journalier devrait être affiché à des endroits stratégiques dans l'établissement

(5) Périodes de repos

L'horaire prévoit des temps libres qui permettent aux adultes comme aux enfants de se reposer ou de s'adonner à des activités paisibles.

(6) Activités sociales et récréatives

Les activités sociales et récréatives planifiées, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du lieu d'hébergement collectif, aident au maintien de l'ordre et au divertissement des sinistrés. Elles devront donc être incorporées à l'horaire de la journée.

L'**annexe M** présente un modèle d'horaire journalier.

4. Services administratifs

Toutes les procédures administratives représentent une partie importante et essentielle du fonctionnement d'un centre d'hébergement collectif. Il faut donc prévoir ces procédures dès l'ouverture du centre d'hébergement et les maintenir en place jusqu'à ce que les sinistrés retournent à leur domicile ou soient dirigés ailleurs.

Les services administratifs de base comprennent :

- l'ouverture et la tenue du journal des opérations, les inventaires de fournitures, les services d'hygiène, les dépenses, le matériel reçu en don, emprunté ou acheté ainsi que les problèmes spéciaux;
- l'identification et l'inscription de tous les articles prêtés ou empruntés;
- la reproduction et la distribution des règlements, des horaires journaliers et d'autres renseignements nécessaires aux sinistrés;
- l'établissement et le maintien d'une surveillance des appareils téléphoniques;
- dans le cas où les sinistrés confient au personnel des documents et des articles de valeur, la tenue d'un registre exact de tous les articles mis en sécurité.

5. *État journalier des fournitures*

Les surveillants des différents services du centre d'hébergement collectif font chaque jour un rapport au directeur de l'établissement sur les besoins en fournitures. Le coordonnateur du Service d'hébergement de secours doit assurer la prestation et la coordination des approvisionnements.

6. *Aide aux sinistrés*

Le coordonnateur doit encourager les sinistrés à participer activement au fonctionnement du centre. Chacun a ainsi l'occasion de contribuer de façon importante au bien-être général des occupants.

Les sinistrés peuvent aider :

- en offrant un appui psychosocial aux personnes en détresse;
- en prenant soin des bébés ou des jeunes enfants, individuellement ou en groupe, de sorte que les parents puissent s'occuper des besoins suscités par le sinistre ou bénéficier d'un repos temporaire;
- en prêtant secours aux personnes âgées en perte d'autonomie;
- en participant aux tâches administratives et à la tenue des registres;
- en participant à la prestation des services d'alimentation et d'entretien, des services sanitaires, et aux veilles de nuit, etc.

7. *Inscription*

Il est important d'inscrire tous les occupants du centre d'hébergement collectif afin de :

- faciliter la localisation des personnes disparues ou des membres séparés d'une même famille;
- tenir une liste exacte des occupants du centre;
- faire état au coordonnateur du Service d'hébergement de secours sur le nombre d'occupants;

- prendre les dispositions relatives à l'alimentation et au coucher;
- déterminer les besoins spéciaux, par exemple, les soins de santé ou les soins spéciaux à prodiguer à certaines personnes;
- déterminer les besoins en fournitures générales;
- connaître les compétences et les occupations des sinistrés. Celles-ci peuvent être utiles au bon fonctionnement du centre ou rendre service à la communauté;
- affecter des personnes à des équipes spéciales ou à diverses tâches;
- fournir des renseignements utiles pour les opérations de rétablissement après l'urgence.

5.4 Responsabilités des Services sociaux d'urgence

Lorsque nécessaire, les quatre Services sociaux d'urgence ci-dessous sont chargés de planifier et d'organiser les services essentiels afin de satisfaire aux besoins de base des personnes hébergées dans les centres d'hébergement collectif. Ces services sont :

- l'habillement de secours;
- l'alimentation de secours;
- l'inscription et les renseignements;
- les services personnels.

Il faut consulter les manuels appropriés pour obtenir des renseignements détaillés sur le fonctionnement de ces services.

5.5 Responsabilités en matière de premiers soins

Dans les centres d'hébergement collectif, la planification, l'organisation et la prestation des premiers soins relèvent des services de santé d'urgence de la municipalité. Dans certaines communautés, ces services sont fournis par l'Ambulance Saint-Jean, la Société canadienne de la Croix-Rouge ou des bénévoles spécialement formés.

5.5.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires à prendre avant l'ouverture de l'établissement

- 1. Dresser l'inventaire du matériel de premiers soins disponibles et prévoir l'approvisionnement nécessaire.
- 2. Établir, au besoin, des liens de communication avec les services de santé d'urgence.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des sinistrés

- 1. Évaluer les besoins en santé des sinistrés.
- 2. Assurer le transport des personnes qui ont des besoins en santé vers les établissements du réseau de santé.

Mesures prioritaires continues

- 1. Instaurer un service de référence pour satisfaire aux besoins urgents.

5.5.2 Lignes directrices

1. L'importance des services de premiers soins

L'expérience lors de catastrophes naturelles démontre que :

- les sinistrés légèrement blessés se présentent souvent aux services de premiers soins des centres d'hébergement plutôt qu'aux centres hospitaliers afin de ne pas surcharger ceux-ci. Le centre d'hébergement collectif doit donc être en mesure d'offrir les premiers soins aux sinistrés.
- de nombreuses personnes qui souffrent de maladies chroniques et qui prennent des médicaments de façon continue, par exemple de l'insuline, arrivent parfois au centre d'hébergement collectif sans leurs médicaments. Le personnel des services de premiers soins veille à ce que ces personnes soient référées aux services compétents.

5.6 Responsabilités en matière de santé publique

Le médecin responsable de la santé publique veille à ce que du personnel, par exemple des infirmières et des inspecteurs en santé communautaire, soit affecté à la surveillance de la santé communautaire dans les centres d'hébergement collectif.

5.6.1 Lignes directrices

La santé publique est responsable :

- du contrôle de la salubrité, de l'eau, des installations sanitaires et d'autres éléments liés à l'hygiène publique;

- de la mise en œuvre d'un programme de soins de santé préventifs pour empêcher la propagation de maladies transmissibles, d'infections respiratoires et d'autres affections;
- de l'instauration de mesures visant à détecter les problèmes médicaux ou de santé et de la référence des sinistrés vers les spécialistes et les établissements appropriés dans la communauté;
- de la mise en œuvre des mesures de purification de l'eau, au besoin.

5.7 Animaux domestiques

La société protectrice des animaux (SPA), les agents municipaux chargés du contrôle des animaux et d'autres organismes semblables doivent être consultés quant aux soins à apporter aux animaux domestiques en cas d'urgence.

5.7.1 Lignes directrices

Pour des raisons de santé et de sécurité, il est déconseillé de loger les animaux domestiques dans les mêmes locaux que les personnes, à l'exception possible des chiens-guides pour aveugles. Toutefois, comme les animaux domestiques réconfortent et rassurent leurs propriétaires, les autorités doivent voir à leur hébergement et leur bien-être le plus tôt possible. Il arrive que certaines personnes refusent de quitter leur domicile si elles ne peuvent amener leurs animaux ou les amènent malgré l'interdiction en vigueur.

Il importe donc, **dès l'étape de planification**, de consulter les employés de la société protectrice des animaux ou les agents municipaux chargés du contrôle des animaux domestiques sur les mesures à prendre pour fournir les services d'urgence aux animaux.

Si on dispose d'assez de temps et d'espace, on peut prévoir des installations distinctes pour les animaux ou en construire. Des bénévoles peuvent créer un enclos en déposant une feuille de plastique sur une clôture en fil de fer; on peut aussi utiliser les terrains de tennis. Il faut prévoir l'eau et la nourriture nécessaires jusqu'à ce que les propriétaires en assument la garde.

5.8 Aires de repos et de sommeil

5.8.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires à prendre avant l'ouverture de l'établissement

- 1. Transformer les aires désignées en aires de repos et de sommeil.
- 2. Fournir des lits pliants, des couvertures ou des lits improvisés.
- 3. Organiser et maintenir un système de veille de nuit.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des sinistrés

- 1. Modifier, au besoin, les arrangements initiaux.
- 2. Obtenir la literie et tout autre matériel supplémentaire, au besoin.
- 3. Établir les horaires de repos.

Mesures prioritaires continues

- 1. Surveiller la ventilation des aires de repos ou de sommeil.
- 2. Assurer une veille de nuit dans les aires de repos ou de sommeil.

5.8.2 Lignes directrices

1. *Dispositions relatives au sommeil*

Les aires de sommeil prennent beaucoup plus d'espace que toute autre activité. (**voir les normes en matière d'hygiène dans les centres d'hébergement collectif à l'annexe I**).

L'emplacement des aires de sommeil influent donc sur l'organisation de l'espace dans l'édifice et sur l'horaire des autres activités.

2. *Emplacement de l'aire de sommeil*

Dans le choix de l'emplacement, il faut tenir compte des dimensions, de la configuration de l'édifice, ainsi que de la ventilation, du bruit, de la lumière et de l'emplacement des toilettes. Si possible assurer une zone tampon entre les dortoirs et les autres zones d'activités.

3. *Regroupement des dormeurs*

Au besoin, désigner des aires spéciales de sommeil pour :

- les groupes familiaux;
- les personnes âgées;
- les enfants seuls;
- les familles avec bébé(s);
- les personnes qui rentrent tard.

4. *Matériel et fournitures de sommeil*

Veiller à ce que les lits, en particulier les lits pour bébés, ainsi que la literie soient conformes au code de prévention des incendies en vigueur. Ne pas utiliser des matelas de caoutchouc; ils sont inflammables et inconfortables. L'**annexe E** présente une liste de contrôle du matériel et des fournitures de sommeil nécessaires.

5. *Problèmes de sommeil*

- Bruit et lumière. Dans l'aire de sommeil, le bruit et la lumière doivent être réduits au minimum pour ne pas nuire au sommeil. On doit dissuader les gens de lire à la lueur d'une lampe de poche après le couvre-feu.

- Usage du tabac. Interdire l'usage du tabac dans les aires de sommeil, car il présente un risque d'incendie et un danger pour la santé. Au besoin, délimiter, à proximité d'un dispositif de ventilation, un endroit qui servira de fumoir.

6. *Veille de nuit*

La veille de nuit est importante pour :

- les sinistrés qui ont besoin d'aide pendant la nuit;
- la prévention de divers dangers tels les incendies;
- le contrôle des activités nocturnes dans l'établissement.

7. *Espace et installations réservés au personnel*

Le personnel du centre d'hébergement collectif doit disposer d'une aire distincte où il peut se reposer et prendre ses pauses-café et ses repas.

5.9 Installations sanitaires

Les aménagements sanitaires peuvent être confiés au personnel d'entretien régulier des centres ou aux travailleurs en hébergement collectif, assisté(s) des sinistrés. Le service sanitaire de la municipalité doit assurer l'enlèvement des ordures.

5.9.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires à prendre avant l'ouverture de l'établissement

- 1. Identifier clairement les toilettes des hommes et celle des femmes, au besoin.
- 2. Prévoir des toilettes portatives additionnelles, au besoin.

- 3. Dresser l'inventaire des fournitures sanitaires : papier hygiénique, serviettes, couches, etc., et se procurer des fournitures additionnelles, au besoin.
- 4. Déterminer la disponibilité des contenants à vidange, de sacs à ordures, etc. et se procurer, au besoin, les fournitures additionnelles.
- 5. Déterminer le meilleur système d'élimination des déchets et le mettre en opération sans délai.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des sinistrés

- 1. Tenir les toilettes aussi propres que possible.
- 2. Restreindre l'utilisation de l'eau disponible à des fins sanitaires, si la quantité est limitée.
- 3. Veiller à la propreté de tous les locaux.
- 4. Informer les occupants de l'importance de leur collaboration et de leur aide.

5.9.2 Lignes directrices

1. Normes sanitaires

Il est essentiel de respecter les normes sanitaires les plus strictes afin de prévenir la propagation de maladies et de préserver le moral de tous.

Élaborer des règlements régissant l'hygiène et les afficher clairement.

Coordonner l'application de mesures sanitaires préventives avec les services de santé.

2. Horaires de travail

Si l'établissement est vaste, l'équipe affectée aux services sanitaires est divisée en petites équipes affectées aux toilettes, à l'enlèvement des ordures, à l'hygiène personnelle, au nettoyage général et, peut-être, à la lessive. Selon l'affectation et le caractère désagréable des tâches en cause, prévoir des quarts brefs et une rotation du personnel.

3. Toilettes

Les toilettes doivent toujours être propres.

4. Ordures

Placer des poubelles un peu partout dans l'établissement. Les vider régulièrement pour éviter les risques d'incendie et d'infection et pour maintenir le moral des sinistrés. La location de grands bacs à ordures commerciaux facilite l'entreposage et l'enlèvement des ordures.

5. Buanderie

Si l'hébergement collectif se prolonge, organiser un service de buanderie en ayant recours aux laveriers automatiques des environs, aux laveriers des hôtels, des motels ou des hôpitaux locaux ou aux entreprises de nettoyage à sec.

6. Liste de contrôle des fournitures sanitaires

Consulter l'**annexe E** qui prévoit une liste de contrôle des fournitures sanitaires et de divers autres articles nécessaires à la propreté des lieux.

5.10 Entretien

Le personnel d'entretien de l'établissement est responsable de l'alimentation en énergie, et de l'éclairage, et de la ventilation de l'édifice.

5.10.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires à prendre avant l'arrivée des sinistrés

- 1. Au besoin, se procurer et installer des groupes électrogènes portatifs qui fourniront l'énergie nécessaire au chauffage, à l'éclairage, à la cuisine, à la ventilation, aux communications et à d'autres activités essentielles.
- 2. Se procurer une réserve de lumières, de lampes de poche et de piles pour l'éclairage et les distribuer dans les locaux essentiels de l'établissement.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des sinistrés

- 1. Contrôler la qualité de l'air et la température ambiante. Prendre les mesures nécessaires pour les maintenir dans les limites du confortable.

5.10.2 Lignes directrices

1. Entretien

Le propriétaire ou l'exploitant du centre d'hébergement collectif fournit les services de personnes qualifiées pour l'entretien du matériel complexe : le système de climatisation, les génératrices de secours, les canalisations d'eau, le chauffage, la plomberie, le système électrique ou tout système improvisé ou spécial permettant l'utilisation de l'édifice à des fins d'hébergement collectif.

2. Ventilation adéquate

Le nombre de personnes logeant dans l'établissement étant plus grand qu'à la normale, il est essentiel que l'air frais soit uniformément distribué dans tout l'édifice. L'aération des lieux permet d'assurer la qualité de l'air et la stabilité de la température (**voir l'annexe I**).

5.11 Sécurité

Les mesures normales de sécurité et de sûreté à l'intérieur de l'établissement telles que la veille de nuit, le contrôle de la circulation, l'accès à l'établissement, la prévention et l'extinction des incendies sont planifiées par le coordonnateur. Il peut s'avérer parfois nécessaire de demander le support du service de police municipal ou d'une agence de sécurité.

5.11.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires à prendre avant l'ouverture de l'établissement

- 1. Contrôler la circulation dans le terrain de stationnement, au besoin.
- 2. Contrôler le va-et-vient des sinistrés, selon les directives du coordonnateur.
- 3. Identifier toutes les sorties de secours et s'assurer qu'elles soient libres de tout obstacle pour en faciliter l'accès.
- 4. Former des patrouilles et des équipes pour la veille de nuit.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des occupants

- 1. Mettre en place un système de contrôle pour les entrées et les sorties des sinistrés ainsi que leur sécurité.

Mesures prioritaires continues

- 1. Surveiller l'application des règles internes en vigueur.
- 2. Veiller en permanence à la sécurité, à la prévention des incendies et au maintien des veilles de nuit.

5.11.2 Lignes directrices

1. *L'importance d'avoir des règles et horaires de base*

Les sinistrés sont généralement libres d'aller et venir en respectant toutefois l'horaire et les règlements en vigueur.

Afficher les règlements relatifs aux incendies, à l'usage du tabac, à la sécurité, à l'hygiène et au couvre-feu et veiller à leur respect.

Informez les occupants des motifs de ces horaires et leur demandez de les respecter afin de maintenir l'ordre et d'assurer le bien-être collectif.

Les sinistrés participent à l'élaboration des règles et règlements.

2. *Piquet d'incendies*

Assurer une surveillance de 24 heures et informer les occupants des mesures de prévention des incendies.

3. *Prévention des incendies*

Dès que possible, informer les occupants de l'importance primordiale que revêt la prévention des incendies ainsi que les règlements en vigueur à cet égard dans l'établissement. Donner des instructions verbales ou écrites sur les pratiques en cas d'incendie.

Effectuer l'exercice d'évacuation si les circonstances le justifient. Si l'espace ne permet pas la tenue de l'exercice, expliquer verbalement les procédures à suivre.

4. *Mesures de protection immédiates par les surveillants*

- Vérifier tous les extincteurs portatifs pour s'assurer qu'ils sont utilisables.
- **RESTREINDRE L'USAGE DU TABAC :** Désigner une aire comme fumoir, près des bouches d'évacuation de l'air ou, de préférence, à l'extérieur.

5. *Utilisation de sources d'éclairage ou de chauffage non électriques*

Tout appareil de chauffage et d'éclairage à flamme nue **DOIT ÊTRE PROSCRIT**. Certains appareils de chauffage émettent des gaz en concentrations élevées.

Ces gaz présentent certains risques pour la santé.

5.12 Télécommunications

Le personnel qui travaille normalement dans l'édifice devrait assurer le fonctionnement du matériel de communication interne et du standard téléphonique. Il faudrait prévoir, conjointement avec les agents ou services de télécommunication municipaux, d'autres dispositions pour assurer les télécommunications.

5.12.1 Liste de contrôle des mesures prioritaires

Mesures prioritaires à prendre avant l'ouverture de l'établissement

- 1. Établir un contact téléphonique ou radiophonique avec le coordonnateur du Service d'hébergement de secours et prévoir des communications régulières.
- 2. Instaurer des moyens de communiquer avec les sinistrés, par exemple un système de sonorisation, des haut-parleurs portatifs, ou un babillard.

Mesures prioritaires à prendre à l'arrivée des sinistrés

- 1. Mettre à la disposition des sinistrés des journaux, des appareils de radio et de télévision, des bulletins, des babillards pour afficher des messages personnels et les autres communications. En plus, veiller à ce que l'information soit fournie dans les diverses langues parlées.

Mesures prioritaires continues

- 1. Maintenir des communications régulières et d'urgence avec :
 - les occupants de l'établissement d'hébergement collectif;
 - les surveillants des divers services;
 - le coordonnateur du Service d'hébergement de secours.
- 2. Consigner toute communication importante dans le journal des opérations.

5.13 Communications

1. Les communications : un besoin essentiel pour les évacués

Lors d'une catastrophe majeure, les évacués sont évidemment anxieux et craintifs face à l'événement, à l'incertitude de leur avenir. En plus, ils ne sont pas habitués d'être entourés d'un si grand nombre de personnes qui perturbent leur vie normale. Ils souhaitent recevoir une information officielle et fiable. Cette information contribue d'ailleurs à réduire l'anxiété, à éviter la propagation de rumeurs et à rendre plus acceptables les conditions de vie en groupe.

2. Communications des autorités aux sinistrés

(1) Information à fournir à l'arrivée

La séance d'information doit avoir lieu **LE PLUS TÔT POSSIBLE**, avec tous les sinistrés, afin :

- de présenter le coordonnateur, les superviseurs et les travailleurs;
- de rassurer les sinistrés sur la sécurité des lieux;
- de faire le point sur la situation d'urgence;
- de former un comité consultatif;
- de demander leur aide, au besoin;
- d'annoncer les règles importantes;
- de les informer des horaires quotidiens;
- d'établir un horaire pour des séances d'information quotidiennes.

(2) Communications pendant le séjour

- révision des conditions générales;
- publication d'avis spéciaux et urgents émis par le gouvernement local;
- demande de main-d'œuvre pour l'établissement;
- réconfort et revue des problèmes touchant la majorité des sinistrés;
- apporter des démentis aux rumeurs;
- instructions pour le déménagement vers un autre établissement, au besoin.

(3) Information quotidienne aux sinistrés

Prévoir habituellement une séance d'information le matin et une autre le soir ou, au minimum, une par jour. Il est essentiel que les évacués sachent qu'ils seront informés au moins une fois par jour, à une heure précise.

Les rencontres d'information sont nécessaires même s'il n'y a aucun nouveau renseignement à transmettre. En effet :

- l'absence de renseignements nouveaux et le fait que la situation n'évolue pas constituent en soi une information importante;
- la rencontre facilitera la dénéigation de rumeurs qui portent atteinte au moral et à l'ordre;
- les autorités démontrent en prévoyant des séances d'information qu'ils reconnaissent l'importance de communiquer avec la population.

Ne jamais cacher d'information aux sinistrés. S'assurer toutefois de présenter les renseignements dans leur contexte pour éviter tout malentendu, une détresse inutile ou un fléchissement du moral. Quel que soit le contenu du message, le transmettre dans des termes rassurants montrant que la situation est maîtrisée.

(4) Besoins particuliers en communication

Le directeur aura peut-être à tenir compte des besoins spéciaux de certaines personnes ayant des difficultés de communication telles que les malentendants, les malvoyants, les personnes analphabètes ou celles qui ne comprennent pas bien le français. Il faut prévoir la présence de personnes-ressources capables d'expliquer aux occupants les règlements communiqués verbalement ou par écrit.

3. *Communications avec l'extérieur*

(1) Service téléphonique

Pendant les premières phases d'un sinistre, n'utiliser le téléphone que pour les urgences réelles. Ne pas encombrer les lignes essentielles aux opérations d'urgence.

Veiller à l'installation de téléphones publics en nombre suffisant pour permettre aux sinistrés d'entrer en contact avec leurs parents et amis inquiets.

4. *Communications avec les médias*

(1) Entrevue avec le coordonnateur

Il peut arriver que les médias demandent des entrevues avec le coordonnateur.

Toute demande d'entrevue doit être approuvée par la personne qui, dans la communauté, est responsable des relations avec les médias.

(2) Entrevue avec les sinistrés

Au cours des étapes d'urgence, l'angoisse, les chagrins et la terreur des survivants font rapidement l'objet de l'attention des médias. Les survivants ont besoin de tranquillité en ces moments pour être en mesure de surmonter et de contrôler les réactions émotives intenses déclenchées par le sinistre. Les besoins des médias vont à l'encontre des besoins des survivants. Les mêlées qui se produisent et dans lesquelles les survivants sont assaillis par les photographes, les microphones, les caméras et les journalistes peuvent ajouter à la surcharge émotive à un moment où une diminution des influx extérieurs est essentielle.

Il est donc important de promouvoir la tenue d'une rencontre entre les médias et les survivants qui, tout en assurant un reportage humain de l'influence du sinistre sur les gens, respecte la vulnérabilité, l'intimité des survivants et le caractère confidentiel des récits. Une façon de régler ce délicat problème est de demander aux journalistes de déléguer un ou deux représentants des médias pour rencontrer quelques survivants et mettre ensuite leurs renseignements en commun. On devrait toujours consulter les personnes qui seront rencontrées avant de prendre des dispositions avec les médias.

5.14 Comité consultatif

Il est parfois utile de créer un comité consultatif dans un centre d'hébergement collectif et particulièrement s'il y a un grand nombre de sinistrés. Ce comité assure la liaison entre les sinistrés et les autorités, en présentant à ces dernières les problèmes et les suggestions des occupants en plus d'aider à cerner et à régler les problèmes du groupe ou des individus.

Le comité doit être mis sur pied le plus tôt possible et être formé de membres choisis par les autorités et les sinistrés.

5.15 Activités récréatives et sociales

1. *Besoin d'activités récréatives*

Les activités récréatives et sociales maintiennent le moral des occupants, encouragent la collaboration et la création de liens et contribuent à atténuer la peur et l'anxiété.

2. *Organisation des activités récréatives*

Recourir aux installations et au personnel de la collectivité pour organiser des programmes récréatifs. Les responsables des loisirs de la collectivité peuvent organiser des activités à l'intention des enfants, des adolescents et des personnes âgées.

Demander aux sinistrés de mettre en commun les jeux de société qu'ils ont apportés. Ces jeux divertissent tant les spectateurs que les joueurs.

5.16 Autres services disponibles

L'**annexe N** présente les divers services offerts aux occupants d'un local d'hébergement collectif et énumère les organismes municipaux d'intervention d'urgence qui en sont responsables.

5.17 Fermeture du centre d'hébergement collectif

Le plan de fermeture du centre d'hébergement collectif est mis en œuvre dès que les sinistrés ont réintégré leur domicile ou ont été relogés ailleurs.

Liste de contrôle pour la fermeture du centre

Le coordonnateur du centre d'hébergement collectif :

- 1. informe le coordonnateur du Service d'hébergement de secours, qui communique avec le directeur des SSU. Ce dernier prévient tous les services municipaux d'urgence et tout autre organisme concerné de la fermeture du centre d'hébergement collectif;
- 2. remet tous les documents pertinents (p. ex. : reçus, fiches d'inscription, etc.) au coordonnateur du Service d'hébergement de secours;
- 3. dresse l'inventaire des fournitures et du matériel;
- 4. renouvelle les réserves du matériel et de fournitures;
- 5. remet tout le matériel emprunté en veillant à se procurer un reçu;
- 6. s'assure que l'édifice et le terrain sont propres;
- 7. veille à l'inspection de l'édifice par le propriétaire et fait rapport des dommages en cours d'utilisation;
- 8. remet au coordonnateur du Service d'hébergement de secours les registres du local. Les registres d'inscription facilitent la localisation des sinistrés et la prestation des services d'approche (*outreach*);
- 9. prévoit l'envoi de lettres de remerciement à tous ceux, y compris le personnel, qui ont participé et collaboré au service d'hébergement soit par des dons de biens, soit par leurs services ou des prêts d'équipements, de matériel ou de leurs établissements.
- 10. prépare un rapport final sur le fonctionnement du centre d'hébergement collectif pour le coordonnateur du Service d'hébergement de secours.

Formation

6.1 Responsable de la formation

Le coordonnateur du Service d'hébergement de secours est responsable de la formation de son personnel.

6.2 Contenu du programme de formation

Le programme de formation en hébergement de secours doit porter sur les éléments suivants.

(1) Orientation en planification des mesures d'urgence municipales

- explication du rôle et des responsabilités des divers services municipaux d'urgence : les services de police, d'incendie, de santé, des travaux publics, et autres;
- explication du rôle et des responsabilités du coordonnateur des mesures d'urgence municipales.

(2) Objectifs et fonctions des Services sociaux d'urgence

- description des objectifs et fonctions des cinq autres Services sociaux d'urgence.

(3) Service d'hébergement de secours

- buts du Service;
- responsabilités;
- organisation.

(4) Inventaire et répertoire des ressources en hébergement

- buts des inventaires et du répertoire;
- tenue des registres, explication de leur utilisation et de la façon de remplir les formulaires de dénombrement des places.

(5) Principes généraux concernant le Service d'hébergement de secours

(6) Rôle du Service d'hébergement de secours dans les centres d'accueil d'urgence

(7) Gestion d'un centre d'hébergement collectif

- but du centre d'hébergement collectif;
- rôle du coordonnateur;
- services offerts;
- revue du matériel et des fournitures nécessaires;
- listes de contrôle des mesures prioritaires et lignes directrices.

(8) Le plan du Service d'hébergement de secours

- alerte et mobilisation;
- mesures à prendre dès la mobilisation;
- rotation du personnel;
- modes de fonctionnement.

(9) Journal des opérations

- but;
- utilisation.

Plan du Service d'hébergement de secours

7.1 Responsabilités de planification

Pour répondre rapidement aux besoins des sinistrés, le Service d'hébergement de secours doit disposer d'un plan écrit qui puisse être mis en œuvre de manière structurée et coordonnée dès les premiers moments d'un sinistre.

Le plan d'hébergement de secours est élaboré par le coordonnateur du Service et le comité de planification. Une fois rédigé, le plan d'hébergement de secours constitue un élément du plan d'intervention des Services sociaux d'urgence, lequel s'insère dans le plan d'ensemble des mesures d'urgence municipales. On doit donc tenir compte de ces plans quand on élabore celui du Service d'hébergement de secours.

7.2 Particularités du plan

Le plan du Service d'hébergement de secours doit être clair, succinct, réaliste et à jour. Il doit être suffisamment souple pour permettre au personnel sur le terrain d'improviser et de s'adapter à de nouvelles situations. En effet, ceux qui ont élaboré le plan du Service d'hébergement de secours doivent essayer de prévoir les problèmes types qui peuvent se poser au Service d'hébergement dans une situation d'urgence et prévoir des solutions de rechange.

7.3 Contenu du plan

Les paragraphes suivants présentent un modèle de plan. On y présente une brève explication de chacun des sujets proposés de même que des annexes types. Il comprend :

(1) *Nom et date*

Donner un nom au plan pour le distinguer des autres.

(2) *But*

Un énoncé expliquant le but du plan.

(3) *Organisation et lien hiérarchique*

Une brève explication de l'organisation et des liens hiérarchiques comprenant, en annexe, des précisions telles que :

- l'organigramme;
- les remplaçants et l'ordre de rotation du personnel.

(4) *Mise en œuvre du plan*

Indiquer qui doit décider de la mise en œuvre du plan et dans quelles circonstances.

(5) Mobilisation

Un énoncé général sur les systèmes d'alerte du personnel incluant, en annexe, des précisions concernant :

- l'organigramme, qui doit comprendre les personnes en autorité et leurs substituts ainsi que les étapes d'intervention de différents individus et organismes communautaires;
- un réseau téléphonique avec une méthode alternative pour mobiliser le personnel.

(6) Ressources

Un énoncé général sur les ressources requises pour la mise en œuvre du plan en incluant des détails précis sur ces ressources en annexe :

• **Personnel**

Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone* de tout le personnel du Service d'hébergement de secours ayant reçu une formation et les tâches qui leur sont assignées. Il faut aussi prévoir une équipe de relève pour le personnel épuisé.

• **Ressources en hébergement de secours**

L'adresse et le numéro de téléphone des hôtels, des motels, des auberges de jeunesse, des centres d'accueil d'urgence et des centres d'hébergement collectif. Le nom, l'adresse et les numéros de téléphone* des personnes qui ont accès à ces locaux.

• **Matériel et fournitures**

La liste du matériel et des fournitures nécessaires au Service d'hébergement de secours (**voir l'annexe E**) et leur emplacement. Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone* des personnes qui y ont accès.

• **Télécommunications**

Le nom, l'adresse et les numéros de téléphone* des personnes ou des organismes qui assurent les services de communication au Service d'hébergement (radio-amateur, service radio général (CB), compagnie locale de téléphone, messagers).

• **Communications multilingues et autres services de communication**

Le nom, l'adresse, les numéros de téléphone* des personnes qui assurent les services spécialisés en matière de communications. Ces services font partie du plan d'ensemble des Services sociaux d'urgence. On y réfère au besoin.

(7) Formation

Un énoncé général incluant, en annexe, des précisions concernant :

- la personne responsable du programme de formation
- la date et le lieu où le programme de formation sera offert

(8) Mise à l'essai du plan

Un énoncé incluant, en annexe, des précisions sur :

- le responsable des exercices;
- la fréquence des exercices.

(9) Révision et mise à jour

Cette section devrait spécifier les méthodes de révision et les procédures de mise à jour.

Il faut adapter le plan en fonction des besoins et des ressources de la collectivité.

*À domicile et au travail.

7.4 Ententes écrites

Il est préférable d'obtenir une entente écrite avec les organismes de la collectivité qui ont accepté de fournir du personnel, des locaux et du matériel pour aider le Service d'hébergement de secours.

7.5 Ententes d'aide mutuelle

Il est préférable de conclure avec les municipalités voisines des ententes d'aide mutuelle afin qu'elles puissent, en cas d'urgence, se porter secours rapidement et efficacement. Ces ententes doivent être approuvées par les autorités responsables de chaque collectivité.

7.6 Mise à l'essai

Quand le plan du Service d'hébergement de secours est élaboré et que le personnel a été recruté et formé ainsi que l'équipement et le matériel ont été inventoriés, il faut procéder à des exercices. Ceux-ci permettent de vérifier l'efficacité du plan organisationnel et d'intervention en plus d'évaluer le rendement du personnel. Les premiers exercices devraient être des exercices sur papier. Ils peuvent s'adresser au personnel du Service d'hébergement de secours affecté au centre d'accueil d'urgence ou à un centre d'hébergement collectif. Ces exercices doivent être suivis par d'autres exercices plus élaborés ayant une plus grande portée en faisant intervenir les six Services sociaux d'urgence. Le directeur des Services sociaux d'urgence doit coordonner ces exercices.

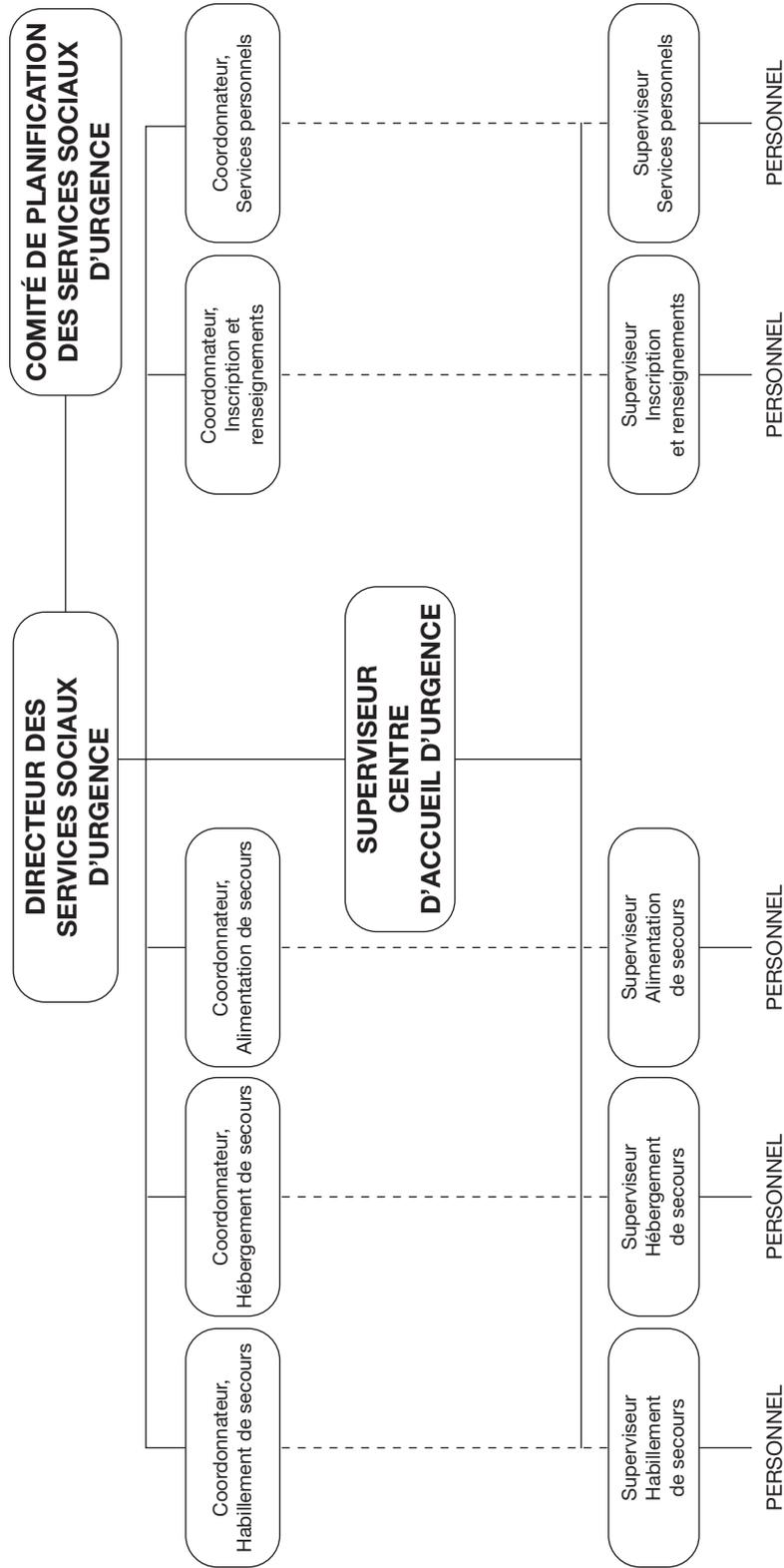
Les exercices mettent en évidence les forces et les faiblesses du plan. Ils permettent de vérifier si le programme peut atteindre ses objectifs et si les fonctions sont bien définies. Chaque exercice doit être suivi d'une évaluation avec le personnel.

7.7 Distribution du plan

Les planificateurs des services d'urgence doivent assurer la distribution du plan. Un plan d'urgence est inutile si son contenu n'est connu que de la personne qui l'a préparé.

Pour s'assurer d'une bonne collaboration et de la coordination des services d'urgence, le contenu du plan du Service d'hébergement doit être transmis aux organismes d'intervention touchés par son exécution ou qui pourraient profiter des services offerts tels que le service de police, les services de santé, la commission scolaire etc. En conséquence, il est indispensable que tous les intéressés reçoivent la partie du plan qui les concerne en vue de s'assurer de résultats désirés lors de sa mise en œuvre.

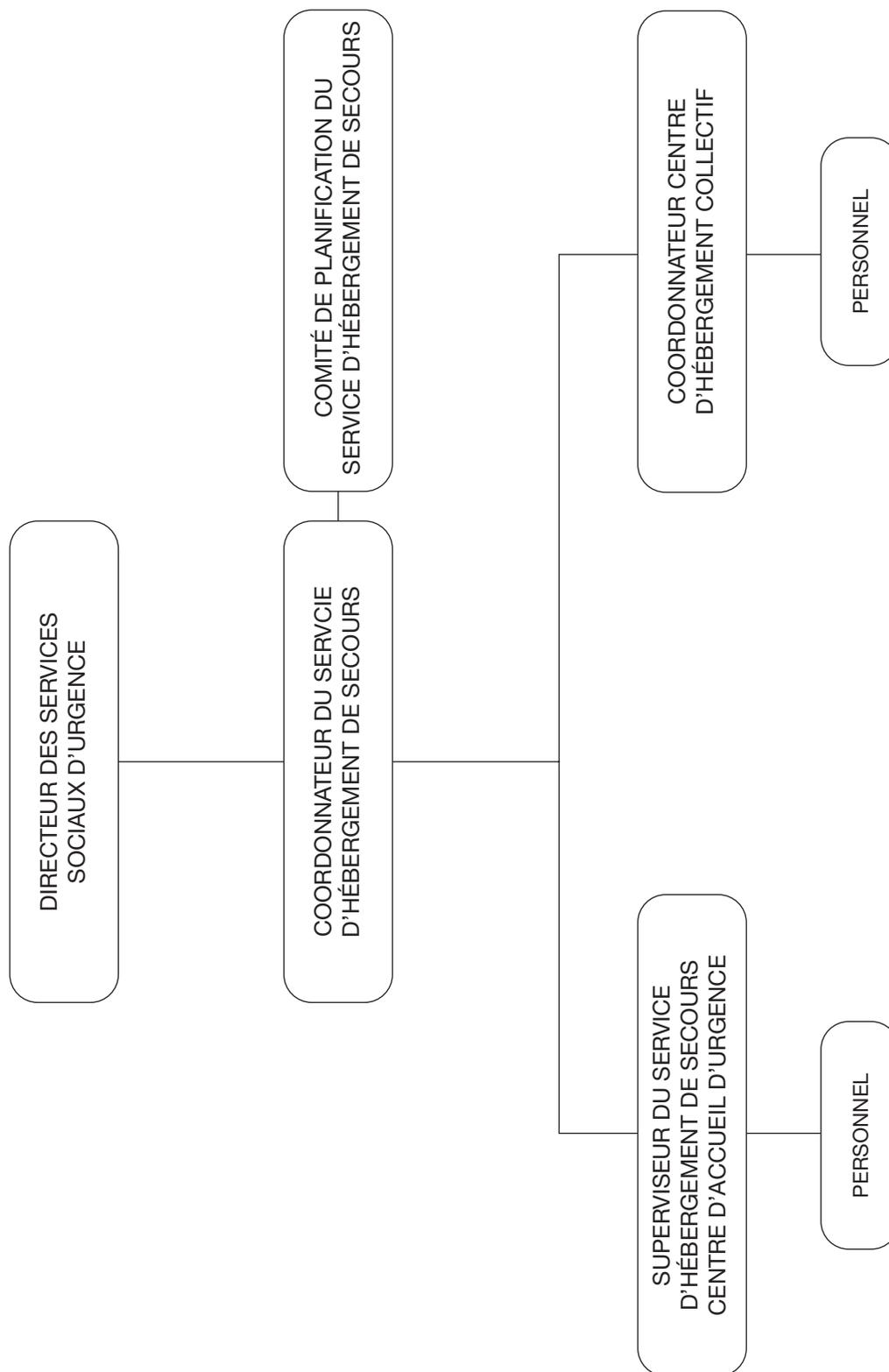
ORGANIGRAMME SERVICES SOCIAUX DUR GENCE



REMARQUES :

1. Les superviseurs de chaque service au Centre d'accueil d'urgence relèvent :
 - du Coordonnateur des services connexes, au niveau fonctionnel.
 - du Superviseur du Centre d'accueil d'urgence, au niveau administratif.
2. Selon le nombre d'évacués à accueillir, certains des titulaires de ces postes devraient être aidés par un adjoint.
3. Dans les petites localités, on peut regrouper certains des postes ci-dessus.
4. Un remplaçant est nécessaire pour chacun des postes.

ORGANIGRAMME DU SERVICES D'HÉBERGEMENT DE SECOURS



Équipement et matériel nécessaires au Service d'hébergement de secours sur les lieux des opérations

Voici une liste de l'équipement et du matériel de base qui sont nécessaires au Service d'hébergement sur les lieux d'opérations.

1. Centre de coordination des Services sociaux d'urgence

1.1 Matériel et équipement

En plus du matériel de bureau habituel, on doit disposer d'un matériel particulier, comme des cartes du territoire ou de la communauté, des calques transparents, des tableaux de ressources, des formulaires de messages, des feuilles de contrôle et un téléphone cellulaire ou autre moyen de télécommunication. Il est essentiel d'avoir sous la main des documents comme le plan opérationnel et le manuel du Service d'hébergement de secours.

2. Centre d'accueil d'urgence

2.1 Équipement et matériel

- affiches d'identification du Service d'hébergement de secours*
- affiches de direction et autres écriteaux*
- casquettes, insignes ou brassards*
- chaises ou bancs
- bureaux ou tables
- papier, crayons*, stylos à bille, trombones
- agrafes, agrafeuse
- crayons feutres*
- Journal des opérations – voir l'annexe C**
- Papier carbone (notes de service aller-retour)
- Formulaires du Service d'hébergement de secours – voir les annexes D, F, G, H**

* Articles inclus dans la trousse du centre d'accueil d'urgence.

** S'approvisionner des formulaires nécessaires au fonctionnement du Service d'hébergement de secours à partir de photocopies des annexes suggérées.

- Classeur, fichier, fiches (20,5 cm x 12,5 cm)
- Enveloppes ou boîtes pour l'expédition des formulaires
- Ruban adhésif solide, ruban cellulose
- Téléphones, micro-ordinateur, photocopieur, télécopieur, téléphones cellulaires
- Manuel* et plan du Service d'hébergement de secours.

3. Centre d'hébergement collectif

Afin de répondre aux besoins immédiats des évacués, il est essentiel que le personnel responsable de l'hébergement collectif ait à sa disposition, en tout temps, une réserve minimale de fournitures et d'équipements. Les intervenants devraient connaître l'emplacement de la réserve et savoir comment y avoir accès.

3.1 Matériel et fournitures pour le sommeil

- lits de toile, matelas de gymnastique, tapis, matelas
- draps, couvertures, sacs de couchage, oreillers

3.2 Hygiène personnelle

- savon, serviettes, débarbouillettes
- brosses à dents, pâte dentifrice
- accessoires pour rasage, rasoirs, crème à raser
- peignes et brosses
- serviettes hygiéniques, tampons
- gobelets jetables
- désodorisant

3.3 Entretien

- balais, vadrouilles, éponges, seaux ou chaudières, désinfectants
- corbeilles à papier
- poubelles à couvercle hermétique
- eau de Javel, désinfectant et purificateur d'air
- sacs à ordures (grands, moyens et petits)
- bacs à déchets type commercial
- cendriers s'il est permis de fumer

3.4 Fournitures pour bébés

- couches jetables ou autres
- crèmes et onguents
- aliments pour bébé
- couchettes portatives
- lait ou lait maternisé
- biberons, chauffe-bouteille
- draps, couvertures, alaises

3.5 Matériel d'urgence

- lampes de poche (piles)
- bougies
- génératrice de secours
- système de communication portatif*
- lanternes (électriques)
- allumettes
- radio fonctionnant à pile et piles
- extincteurs

* Articles inclus dans la trousse du centre d'accueil d'urgence.

3.6 Articles de loisir

- jeux de cartes
- autres jeux
- petits jouets pour les enfants
- livres, revues, etc.

3.7 Outils et matériel

- pelle
- hâche
- scie
- marteau
- clous et vis
- pancartes*
- tournevis
- seaux ou chaudières
- corde*
- ficelle*
- clé (à écrous)
- sifflet*

3.8 Trousse* et manuel de premiers soins

3.9 Identification

- brassards*
- gilets (couleurs fluorescentes)*
- affiches des SSU
- affiches de direction et autres écriteaux

3.10 Papeterie et fournitures de bureaux

- stylos-bille
- planchettes à pince*
- crayons feutres*
- tableau à feuilles mobiles
- fiches (20,5 cm x 12,5 cm)
- ruban adhésif solide*
- formules de message (notes de service aller-retour)
- photocopieur
- micro-ordinateur
- trombones
- crayons*
- taille-crayons*
- élastiques*
- ciseaux
- ruban adhésif
- agrafeuse et agrafes
- punaises
- télécopieur

4. Articles supplémentaires

Se procurer sur place les articles complémentaires utiles au fonctionnement du Service d'hébergement de secours ou du centre d'hébergement collectif.

* Articles inclus dans la trousse du centre d'accueil d'urgence.

5. Trousse de centre d'accueil d'urgence

La trousse de centre d'accueil d'urgence est un coffre de contre-plaqué contenant les formules, la papeterie et le matériel de base nécessaires à la mise sur pied et au fonctionnement des cinq services sociaux d'urgence dans un centre d'accueil d'urgence, un centre d'hébergement collectif ou autre lieu d'opération.

Les directeurs des Services sociaux d'urgence des provinces et des territoires peuvent se procurer une trousse de centre d'accueil d'urgence à des fins de démonstration et de formation. Pour obtenir plus de renseignements sur les fournitures et le matériel, s'adresser au directeur provincial ou territorial des Services sociaux d'urgence.

6. Emplacement et obtention de trousse

Il existe au pays un nombre limité de trousse pour centres d'accueil d'urgence. Elles sont situées dans des endroits stratégiques. La majorité sont entre les mains des gens qui doivent les utiliser. En cas d'urgence, les autorités provinciales peuvent les utiliser conformément aux dispositions prévues pour le matériel appartenant au gouvernement fédéral.

**ÉTABLISSEMENT COMMERCIAL
RECENSEMENT DES PLACES**

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT		PERSONNE-RESSOURCE		NOM DU REMPLAÇANT	
ADRESSE (Numéro et rue)		ADRESSE (Numéro et rue)		ADRESSE (Numéro et rue)	
Ville ou village	Province	Code postal	Ville ou village	Province	Code postal
Numéro de téléphone	Numéro de télécopieur	Numéro de téléphone (Résidence)	Numéro de téléphone (Bureau)	Numéro de téléphone (Résidence)	Numéro de téléphone (Bureau)

CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT

A) CAPACITÉ DES CHAMBRES

	NOMBRE DE PIÈCES	NOMBRE DE PERSONNES POUVANT ÊTRE HÉBERGÉES
i. Chambres individuelles (Une personne et un lit simple)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
ii. Chambres pour deux personnes (Un lit à deux places dans la pièce)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
iii. Chambres pour deux personnes (Deux lits dans la pièce)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
iv. Chambres pour quatre personnes (Deux lits dans la pièce)	<input type="text"/>	<input type="text"/>
v. Chambres pour deux personnes avec cuisine	<input type="text"/>	<input type="text"/>
vi. Chambres pour quatre personnes avec cuisine	<input type="text"/>	<input type="text"/>
vii. Nombre de lits pliants	<input type="text"/>	<input type="text"/>
TOTAL		<input type="text"/>

B) AUTRES AIRES D'HÉBERGEMENT
(salles de réunions, salles de bal, salles de jeu)

1. Nom: _____

2. Type: _____

3. Surface totale m²: _____

4. Nombre de personnes pouvant être hébergées *: _____

1. Nom: _____

2. Type: _____

3. Surface totale m²: _____

4. Nombre de personnes pouvant être hébergées *: _____

* Capacité d'hébergement (surface totale divisée par 3,5 m²)

C) CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT DE L'ÉTABLISSEMENT

Nombre de restaurants Taux d'occupation moyen

Nombre de places assises Nombre de places de stationnement disponibles

Généralité d'urgence Oui Non Non Non Non

Rémunération convenue Oui Non Non Non

Accessible aux personnes ayant un handicap Oui Non Non Non

REMARQUES

Recensement effectué par (nom) _____ DATE JOUR _____ MOIS _____ ANNÉE _____

Mise à jour par (nom) _____ DATE JOUR _____ MOIS _____ ANNÉE _____

CENTRE D'HÉBERGEMENT COLLECTIF RECENSEMENT DES PLACES ET DES RESSOURCES

ÉTABLISSEMENT

NOM DU PROPRIÉTAIRE / GÉRANT (Ville ou village)	
ADRESSE (Numéro et rue)	NOM DU PROPRIÉTAIRE / GÉRANT
(Province)	
Code postal	NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (Bureau)
() ()	() ()
	NUMÉRO DE TÉLÉCOPIEUR
	() ()

PERSONNE - RESSOURCE

NOM	
ADRESSE (Numéro et rue)	
(Ville ou village)	
(Province)	Code postal
() ()	() ()
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (Résidence)	
() ()	() ()

REMPLAÇANT

NOM	
ADRESSE (Numéro et rue)	
(Ville ou village)	
(Province)	Code postal
() ()	() ()
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (Bureau)	
() ()	() ()
NUMÉRO DE TÉLÉPHONE (Résidence)	
() ()	() ()

DISPONIBILITÉ

À LONGUEUR D'ANNÉE Oui Non

PRÉCISER LA DISPONIBILITÉ _____

ACCESSIBILITÉ

PERSONNE AYANT UN HANDICAP Oui Non

ASCENSEURS Oui Non

APPROVISIONNEMENT EN EAU

ACQUEDUC PUICTS PISCINE

AUTRE Oui Non

SERVICES PUBLICS

Gaz naturel	Électricité	Huile	Propane	Autre
<input type="radio"/>				
CHAUFFAGE:				
<input type="radio"/>				
CUISINE:				
<input type="radio"/>				

INSTALLATIONS SANITAIRES

NOMBRE TOTAL D'UNITÉS INDIVIDUELLES				
Toilettes	Lavabos	Douches	INSTALLATIONS POUR PERSONNES AYANT UN HANDICAP <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		
HOMME			BUANDERIE <input type="radio"/> Laveuses <input type="radio"/> Sécheuses	
FEMME				

CENTRE D'HÉBERGEMENT COLLECTIF RECENSEMENT DES PLACES ET DES RESSOURCES (suite)

SERVICES ALIMENTAIRES

1. Nombre de restaurants	SIÈGES
2. Nombre de cafétérias	SIÈGES
3. Casse-croûte	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
4. Équipement de cuisine	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non
5. Équipement de réfrigération	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non

THÉÂTRE / ARÈNA

Nombre de théâtres	Nombre d'arènes
Capacité	Capacité

TÉLÉCOMMUNICATIONS

Numéro de téléphone principal	Numéro de télécopieur	Autre numéro de téléphone
Téléphones publics	Nombre de téléphones	Système de communication
<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	<input type="text"/>	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non

ALLOCATION GÉNÉRALE DE L'ESPACE (Indiquer quelle pièce ou aire est assignée à chaque service)

BUREAU DU COORDONNATEUR	SALLE DE PREMIERS SOINS	LAVABO	<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	AIRE D'INSCRIPTION	AIRE D'HABILLEMENT
AIRE DE REPAS	DORTOIR			FOURNITURE ET ENTREPOSAGE	AIRE-SERVICES PERSONNELS
ÉNUMÉRER LES AIRES INTERDITES AU PUBLIC (p. ex. pièces réservées à la formation professionnelle)					
1.	2.	3.	4.		

AIRES DE SOMMEIL (indiquer les pièces ou aires disponibles)

GYMNASES / CLASSES / AUTRES	SURFACE TOTALE m ²	CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT *	GYMNASES / CLASSES / AUTRES	SURFACE TOTALE m ²	CAPACITÉ D'HÉBERGEMENT *	AIRES DE SOMMEIL CAPACITÉ TOTALE †	NOMBRE DE TAPIS DE GYMNASTIQUE DISPONIBLES
1.			3.				
2.			4.				
STATIONNEMENT		ACCORD SIGNÉ	UTILISATION APPROUVÉE PAR:		MISE À JOUR: (Nom et date)		
<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non		<input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non	1. (Nom et date)		4.		
NOMBRE DE PLACES:			RECEMSEMENT EFFECTUÉ PAR:		5.		
<input type="text"/>			3. (Nom et date)		6.		

INDIQUEZ AUTRES DÉTAILS PERTINENTS: p. ex., cour extérieure, cafétéria, trousse de premiers soins, pièce avec tapis, couvertures, etc.)

* Pour établir la capacité d'une salle comme aire de sommeil, diviser la surface par 3,5 m² (p. ex., surface de 648 m² divisée 3,5 m² = 185 personnes)

Centre d'hébergement collectif – normes en matière d'hygiène

Le recensement des places dans les centres d'hébergement collectif doit tenir compte des normes d'hygiène suivantes afin que les occupants bénéficient d'un milieu où le risque de propagation des maladies transmissibles est réduit au minimum.

1. Allocation d'espace pour les aires de sommeil

1.1

Prévoir, aux fins de sommeil, un espace minimal de 3,5 mètres carrés (10 mètres cubes) par personne.

1.2

Dans l'allocation d'espace pour les aires de sommeil, il faut prévoir une distance de 0,75 mètre entre chaque lit, couchette ou sac de couchage. L'expérience démontre que le respect de cet espacement permet de réduire considérablement la propagation des infections respiratoires. Pour maintenir cette distance en cas d'espace restreint, placer les lits tête à pied.

2. Normes de ventilation

La ventilation adéquate est un facteur important dans l'évaluation de l'aire de sommeil et de séjour. Dans la mesure du possible, il faut allouer 30 mètres cubes l'heure par personne. Les plafonds hauts de plus de trois mètres procurent l'espace de ventilation nécessaire, par exemple, dans les salles de classe, les gymnases, les salles paroissiales.

La température moyenne dans un centre d'hébergement collectif devrait être de 20 degrés Celsius.

3. Normes des installations sanitaires

(1) Toilettes

- 5 toilettes pour 75 à 100 personnes
- pour 30 personnes additionnelles, ajouter 1 toilette

(2) Lavabos et douches

- un lavabo pour 10 personnes
- une douche pour 50 personnes

Les installations avec douches sont les plus avantageuses. L'hygiène personnelle contribue au bon moral des gens.

- (3) Fournir aux occupants leur propre savon et serviette, ou tout au moins du savon liquide et des essuie-mains de papier. Les occupants devraient garder leur propre pain de savon, puisque l'usage commun de pains de savon augmente les risques de contagion des maladies de peau.

4. Normes d'approvisionnement en eau

Pour boire, se laver et cuisiner, il faut prévoir, dans un centre d'hébergement collectif, un approvisionnement moyen d'eau de :

- 2 litres par jour pour boire
- 12 litres par jour pour le lavage
- 112 litres par jour pour se laver

5. Poussière

- Huiler les parquets de bois tendre pour réduire la poussière. Ne pas balayer à sec, mais nettoyer quotidiennement à l'aide d'une vadrouille humide et d'un produit pour abattre la poussière.
- Les charpentes de lit, les rebords de fenêtre et toute autre surface plane doivent être nettoyés avec un chiffon humide tous les jours.
- Secouer les couvertures et les sacs de couchage dehors chaque jour avant de les rouler.
- Brosser les planchers de béton tous les jours, à l'eau chaude savonneuse.

6. Collecte des ordures

- une poubelle de 50 à 100 litres par groupe de 12 à 25 personnes
- trois ou quatre poubelles de 50 à 100 litres pour toutes les 100 personnes

S'assurer que chaque poubelle a un couvercle et qu'elle est rangée dans un enclos muni d'un grillage à l'épreuve des mouches et des rongeurs.

Protocole d'entente concernant l'utilisation des établissements à titre d'installations d'hébergement par l'organisme de Services sociaux d'urgence de Collègeville

1. Introduction

La municipalité de Collègeville reconnaît que des urgences peuvent survenir où un grand nombre de personnes pourraient être forcées de quitter leur maison et d'utiliser temporairement des établissements d'hébergement d'urgence tels des écoles, des églises, des salles communautaires, des arénas, des auditoriums et d'autres installations publiques ou privées.

2. Mandat

En vertu du règlement municipal numéro 52-84 de Collègeville et de la *Loi sur les mesures d'urgence de l'Ontario* (1984), il incombe à la municipalité de Collègeville, par l'entremise de ses organismes de mesures d'urgence et de ses services municipaux, de fournir une prompt assistance à ses citoyens ou aux personnes évacuées provenant d'autres communautés en situation d'urgence.

3. Protocole d'entente

Le présent protocole d'entente a pour but de confirmer l'intention de (*nom de l'école, église, club ou organisme*) de permettre l'utilisation de ses installations aux fins d'hébergement temporaire, au besoin, par la municipalité de Collègeville en situation d'urgence. Par voie de conséquence, les parties conviennent de ce qui suit :

Le (la) (*nom de l'organisme*) convient de permettre l'utilisation de (du) (*nom de l'établissement*) comme centre d'hébergement sur demande par la municipalité de Collègeville en situation d'urgence.

La municipalité de Collègeville convient d'apporter tous les soins raisonnables à la conduite de ses activités dans cet établissement et en outre de remplacer ou de rembourser le (*nom de l'organisme*) des fournitures utilisées et dommages causés par l'exploitation de l'établissement comme centre d'hébergement d'urgence.

Si l'une des parties décidait de ne plus souscrire aux rôles et principes stipulés dans le présent protocole d'entente, cette partie devra en aviser l'autre partie par écrit.

Joanne Lebrun
Directrice
Services sociaux
d'urgence de Collègeville

Roxanne Dupuis
Présidente
Commission scolaire
de Collègeville

RÉPERTOIRE D'HÉBERGEMENT COLLECTIF MUNICIPALITÉ RÉGIONALE DE HAMILTON-WENTWORTH *

NOM, ADRESSE ET NUMÉRO DE TÉLÉPHONE	PERSONNES-RESSOURCES	TÉLÉPHONES LIGNES / TEL.	SYSTÈME DE COMM.	MATÉRIEL DE CUISINE	DORTOIR	SIÈGES	TOILETTES	DOUCHES	GÉN. D'URG.	INSTAL. POUR HANDIC.	STAT.	REMARQUES
Amalgamated Clothing and Textile Workers Union Hall, 545, rue Main Hamilton (Ontario) LBH 1H9	Mme Nowacki 521-8042 Concierge M. Fournier 565-8263	L 4 T 4	OUI	OUI	NON	144	H 1 F 1 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	NON	NON	NON	15	NUL
École Benetto 444, rue Hughson nord Hamilton (Ontario) 526-7666	Principal Ken Brake 327-7062 Principal adj. Anne Manson 255-7463	L 2 T 4	OUI	OUI	GYMN. (26)	1 000	H 5 F 5 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	OUI	NON	NON	30	Auditorium - capacité 500 Gymn - cap. 500 (25 tapis) 2 cuisinières - 3 réfrig. 2 pièces avec tapis Adjoint au Centre récréatif Benetto
Firestone Veterans Hall 67, Kenilworth Nord Hamilton (Ontario) 544-3198	Président Pat Lawyer 226-0377 Ralph Balor Trésorier 615-0645	L 3 T 3	OUI	OUI	OUI	536	H 2 F 2 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	NON	NON	NON	60	2 cuisines commerciales Cuisinières / réfrigérateurs 2 grandes salles
École secondaire Hill Park 465, est 16ième rue Hamilton (Ontario) 385-3257	Principal Lee Swan 726-0465 Concierge Ed Porter	L 3 T 14	OUI	OUI	2 GYMN. (347)	1 400	H 2 F 2 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	OUI	OUI	OUI	150	Traiteur Versa Foods Téléphone 582-5638 Personne ayant un handicap - ramps, washrooms
Lutheran Church of the Messiah 450, Hwy # 8 Stoney Creek (Ontario) 664-8565	Rév. Stan Diehl 446-6173 John McFarlane 466-2254	L 1 T 2	NON	OUI	NON	100	H 1 F 1 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	NON	NON	NON	50	Cuisinières / réfrigérateurs Centre récréatif pour maternelle Sous-sol disponible
École secondaire Westdale 700, rue Main ouest Hamilton (Ontario) 522-1387	Principal Douglas Watson 826-3192 Concierge Russel Patterson 945-5392	L 3 T 27	OUI	OUI	3 GYMN. (564)	970	H 2 F 2 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	OUI	OUI	OUI	100	Traiteur Versa Foods Résidence - 945-1474 Cafétéria pour 250 Généraliste d'urgence 30 tapis de gymn.
Y.M.C.A 52, rue Ottawa nord Hamilton (Ontario) 545-9922	Jill Rumble 445-8545 Concierge Joe Fatallin 445-0023	L 4 T 12	NON	OUI	GYMN. (15)	250	H 1 F 1 Personne ayant un handicap <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON	M 5 F 5	NON	OUI	NON	3 cuisines avec cuisinière / réfrigérateurs Personne ayant un handicap - rampes, élévateur hyd. 40 lits pour enfants 6 matelas.

Généraliste d'urgence (Oui / Non) Matériel de cuisine (Oui / Non) Système de communication (Oui / Non) Dortoir (Gymn., sous-sol, etc.) Capacité
Installations pour handicapés (Oui / Non) Stationnement (Nombre de places) Douches (Hommes/Nombre - Femmes / Nombre) Téléphones L = (Nombre de lignes, T = Nombre de téléphones)
Toilettes (Hommes/Nombre - Femmes / Nombre)

* Nous désirons remercier le Département des services sociaux de la région de Hamilton - Wentworth de nous avoir autorisés à reproduire le répertoire dans ce manuel.

Mise à jour des données du répertoire des ressources en hébergement de secours*

Madame, Monsieur,

La province de l'Ontario a adopté en 1983 la *Loi sur les mesures d'urgence*, conformément à laquelle le ministère des Services sociaux et communautaires, de concert avec un certain nombre d'autres organismes gouvernementaux et communautaires, collabore activement à l'élaboration d'un plan d'intervention d'urgence pour la région de Hamilton-Wentworth.

La création d'un répertoire des ressources en hébergement de secours est partie intégrante de ce plan. Les personnes forcées de quitter leur maison à cause de catastrophes naturelles ou technologiques, par exemple, des tempêtes, des incendies impossibles à maîtriser ou des déversements majeurs de produits chimiques, ont un besoin essentiel, parfois immédiat, d'hébergement sécuritaire.

Pour répondre à ce besoin, nous avons constitué un Répertoire régional des ressources en hébergement de secours, qui compte cent quarante centres pouvant servir à l'hébergement collectif : des écoles, des salles paroissiales et des centres communautaires. Votre édifice y figure comme un centre éventuel d'hébergement de secours.

Avant de constituer le répertoire, les Services sociaux de Hamilton et le personnel de la Société canadienne de la Croix-Rouge ont consulté les directions d'écoles, le clergé et les responsables des salles communautaires ou leurs représentants. Des personnes-ressources ont été informées de l'objet du plan des mesures d'urgence de la région. L'information relative à chaque édifice a ensuite été recueillie afin de repérer les ressources en hébergement essentielles disponibles dans la collectivité.

Les établissements ainsi choisis sont énumérés dans le Répertoire des ressources en hébergement de secours, soit comme primaires (ceux qui sont marqués d'un*), soit comme secondaires. Cette désignation a été attribuée en fonction des renseignements que les administrateurs des divers établissements ont fournis sur le nombre de places disponibles dans leur édifice.

Afin d'assurer que le Répertoire des ressources en hébergement de secours est exact et à jour, les Services sociaux de la région de Hamilton-Wentworth adressent, en avril et en octobre de chaque année, au propriétaire ou coordonnateur une lettre accompagnée de la dernière copie au

* Nous remercions les Services sociaux de la région de Hamilton-Wentworth qui nous ont autorisés à utiliser cette lettre.

dossier du recensement des ressources d'hébergement d'un centre particulier. Vous trouverez ci-joint copie du recensement de votre centre d'hébergement collectif.

Veillez, au cours des deux prochaines semaines, en vérifier l'exactitude, corriger s'il y a lieu, signer et retourner le dossier dans l'enveloppe-réponse au Service d'hébergement de secours.

Veillez aussi noter que votre réponse sera considérée par les Services sociaux comme une confirmation de votre désir de continuer à participer au plan d'hébergement de secours.

Pour toute question, n'hésitez pas à communiquer avec Bill Hone au 526-4373.

Nous apprécions grandement votre collaboration et l'intérêt dont vous témoignez pour le bureau régional du ministère des Services sociaux et communautaires de Hamilton-Wentworth.

Veillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le commissaire par intérim,

Michael J. Schuster

Horaire journalier – Type

Matin	
7 h	Réveil
7 h 30	Déjeuner
8 h 30	Ménage
9 h	Services de santé
10 h	<i>PAUSE SANTÉ</i>
10 h 30	Réunion générale, poursuite de la visite des malades, loisirs ou séance quotidienne d'information
11 h 30	Temps libre pour activités paisibles
12 h	<i>REPAS DU MIDI</i>
Après-midi	
13 h	Ménage
13 h 30	Sieste des enfants et temps libre pour activités paisibles
14 h	Séance d'information, rencontres de groupe ou loisirs
14 h 30	Activités récréatives
15 h	<i>PAUSE SANTÉ</i>
15 h 30	Activités récréatives
17 h	<i>REPAS DU SOIR</i>
18 h	Ménage
18 h 30	Séance quotidienne d'information
19 h	Activités récréatives
21 h	Temps libre pour activités paisibles
21 h 30	<i>PAUSE SANTÉ</i>
22 h	Temps libre pour activités paisibles
22 h 30	Préparation au coucher
23 h	Couvre-feu

Services offerts dans les centres d'hébergement collectif aux sinistrés par les Services d'urgence municipaux

Services sociaux d'urgence	Services offerts dans les centres d'hébergement collectif
1. Services personnels	<ul style="list-style-type: none"> • accueil des sinistrés; • information sur les services offerts; • soin des enfants seuls et des adultes à charge; • aide aux bénéficiaires des établissements de santé et de services sociaux, au besoin; • soutien émotionnel aux sinistrés; • information sur l'aide financière et d'autres services sociaux.
2. Inscription et renseignements	<ul style="list-style-type: none"> • inscription des sinistrés; • aide à la réunion des familles séparées; • aide aux sinistrés s'enquérant des conditions ou du lieu d'hébergement temporaire d'autres personnes touchées; • tenue des registres.
3. Habillement de secours	<ul style="list-style-type: none"> • fourniture de vêtements aux personnes qui en ont besoin; • fourniture de literie et de couvertures; • fourniture d'accessoires de toilette et du nécessaire pour bébés.
4. Alimentation de secours	<ul style="list-style-type: none"> • organisation et supervision des services d'alimentation fournis aux sinistrés dans les centres d'hébergement collectif et aux travailleurs de secours à divers endroits.

Services municipaux d'urgence	Services offerts dans les centres d'hébergement collectif
1. Transport	<ul style="list-style-type: none"> • transport des évacués à leur hébergement de secours ou à d'autres endroits.
2. Santé	<ul style="list-style-type: none"> • supervision des normes sanitaires et de la qualité de l'eau et conseils à ces sujets; • premiers soins ou autres services de santé nécessaires.
3. Électricité	<ul style="list-style-type: none"> • aide à l'installation du groupe électrogène de secours, des cuisinières et d'autres appareils électriques; • réparation des pièces d'équipement électriques.
4. Travaux publics	<ul style="list-style-type: none"> • réparations diverses; • aménagement de l'espace disponible en local d'hébergement habitable; • installations sanitaires improvisées à l'intérieur ou à l'extérieur de l'établissement; • réparation des installations utilitaires.
5. Incendie	<ul style="list-style-type: none"> • inspections et patrouilles dans les locaux. Formation et conseils aux sinistrés responsables de la surveillance.
6. Installations sanitaires	<ul style="list-style-type: none"> • fournitures de contenants à ordures métalliques; • enlèvement des ordures.
7. Communication	<ul style="list-style-type: none"> • services de communication entre le local et les centres d'accueil d'urgence.
8. Police	<ul style="list-style-type: none"> • maintien de l'ordre. Patrouilles dans le local, au besoin.
9. Approvisionnements et services	<ul style="list-style-type: none"> • approvisionnement continu en articles essentiels à l'hébergement collectif.
10. Récréation	<ul style="list-style-type: none"> • organisation des activités récréatives et sociales pour les sinistrés.

Mesures d'urgence – Liste de contrôle

S'il survient un sinistre important (par exemple inondation, incendie, tornade, tremblement de terre, ouragan, tempête de neige, fuite de produits toxiques), les services et le matériel essentiel ne seront peut-être pas disponibles ou peut-être serez-vous forcés d'évacuer votre domicile ou votre communauté. Il se peut que vous n'avez pas beaucoup de temps pour réagir. Assurez votre sécurité et celle de votre famille en vous préparant dès maintenant.

Préparez une trousse de survie

Une trousse de survie comprend les principales nécessités comme de l'eau, des aliments, des vêtements ainsi que des articles de premiers soins pour trois à cinq jours, placés dans des contenants faciles à transporter et prêts à emporter. Votre trousse de survie devrait contenir les articles suivants :

De l'eau

L'eau est essentielle à la survie. Prévoyez au moins un litre d'eau potable par personne par jour, pour boire. Mettez l'eau dans des contenants incassables tels que des bouteilles en plastique. Inscrivez la date d'entreposage et remplacez l'eau tous les six mois.

Des aliments

Choisissez des aliments qui ne nécessitent aucune réfrigération, cuisson ou préparation, qui sont compacts et légers, et auxquels on est habitué. Si les aliments doivent être cuits, ajoutez un poêle et une réserve de combustible.

- Repas en conserve : ragoûts, fèves au lard, spaghetti, viande, poisson, volaille, fruits, légumes, céréales, mélange de noix et de fruits séchés, biscuits à la farine d'avoine, bonbons durs ou mous.
- Lait en conserve, jus, café, thé.
- Sachets de sucre, de sel, de poivre.
- Lait maternisé, aliments pour bébé, couches.
- Ustensiles, ouvre-boîte (manuel).

Des vêtements et de la literie

Pour bien vous protéger contre le froid extrême, vous devez porter plusieurs épaisseurs de vêtements, afin de réduire la perte de chaleur corporelle. La chaleur du corps humain se perd en grande partie par la tête et le cou. Durant les mois d'été, n'oubliez pas de vous protéger contre le soleil et la chaleur.

- Un ensemble et des chaussures de rechange pour chaque personne.
- Chandails, bas de laine, tuque ou chapeau, foulard, mitaines, sous-vêtements en thermolactyl.

- Protection contre la pluie.
- Souliers ou bottes imperméables et solides.
- Sac de couchage ou deux bonnes couvertures par personne.

Une trousse de premiers soins

- Gardez une trousse complète de premiers soins à la maison et dans la voiture.
- Incluez des médicaments simples (tels des comprimés contre la douleur, des antiseptiques, des aspirines), une liste des médecins de famille, le genre et le numéro de série de tout appareil médical tel un stimulateur cardiaque.
- N'oubliez pas d'apporter vos médicaments d'ordonnance si vous souffrez d'une maladie cardiaque, de haute pression, de diabète, etc.
- Prothèse dentaire, verres de contact, appareil acoustique, aides à la mobilité.
- Manuel de premiers soins.

Des approvisionnements et des outils

- Radio transistor, piles de rechange.
- Chandelles et chandeliers.
- Lampes de poche (une par personne), piles de rechange.
- Marteau, clous, pince à levier.
- Lanterne et combustible.
- Allumettes (contenant imperméable).
- Insecticide.
- Bâche de plastique.
- Pinces.
- Couteau de poche.
- Corde.
- Pelle (petite).

- Ruban.
- Sifflet.

Des approvisionnements sanitaires

- Papier de toilette, serviettes humides, mouchoirs en papier, détergent liquide.
- Articles d'hygiène personnelle : savon, shampoing, désodorisant, brosse à dents, dentifrice, serviettes et tampons hygiéniques, serviettes et débarbouillettes, peigne et brosse, baume protecteur pour les lèvres.
- Sacs à ordures et attaches.

Des articles de loisir

- Jeux de cartes, autres jeux, livres.
- Livres à colorier.

Des documents personnels et familiaux

Entreposer les documents personnels et familiaux importants dans des contenants étanches.

- Testament, polices d'assurance, contrats, actes notariés, actions, obligations et bons d'épargne.
- Passeports, cartes d'assurance sociale, cartes d'assurance-maladie, registres d'immunisation.
- Monnaie (en espèces).
- Numéro des comptes de chèque et d'épargne.
- Numéro des cartes de crédit et compagnies.
- Numéros de téléphone importants.
- Documents de famille (certificats de naissance, de mariage et de décès).

Préparez une trousse d'urgence pour l'auto

- Radio transistor et piles de rechange.
- Couverture.
- Câbles de survoltage.
- Trousse de premiers soins et manuel.
- Extincteur (de type 2A-IOBC).
- Fusées éclairantes ou réflecteurs.
- Lampe de poche et piles de rechange.
- Aliments non périssables à haute teneur en énergie tels des barres granola et des raisins.
- Carte routière.
- Pelle.
- Trousse de réparation des pneus et pompe.
- Eau.

Personnes ayant des besoins particuliers

LA PRÉ-INSCRIPTION. Lors d'une évacuation, certaines personnes pourraient avoir besoin d'aide pour le transport aux centres d'accueil ou aux installations pour le logement de groupe. Ces personnes peuvent avoir des incapacités physiques, neurologiques ou psychologiques ou éprouver des problèmes de mobilité. Les personnes qui sont incapables de réagir sans aide à une situation d'urgence qui les oblige à évacuer leur domicile devraient s'inscrire à l'avance pour bénéficier de l'aide offerte par un programme de soins à domicile, un organisme local pour les aînés ou un organisme de mesures d'urgence.

LES PERSONNES QUI REÇOIVENT DES SOINS DE SANTÉ. Les personnes qui reçoivent des soins de santé à domicile devraient s'informer des plans d'urgence auprès de leur préposé aux soins ou de leur agence de soins à domicile. Elles devraient également vérifier auprès de leur médecin si des arrangements préalables sont nécessaires en cas d'évacuation vers un hôpital.

LE MAINTIEN EN VIE PAR DE L'ÉQUIPEMENT ÉLECTRIQUE. Si un occupant du domicile est alité et qu'il a besoin de soins médicaux constants ou qu'il est maintenu en vie par de l'équipement électrique, vous devez en discuter **DÈS MAINTENANT** avec son médecin ou votre organisme local de mesures d'urgence.

Planification d'urgence pour la famille

Si un sinistre important survient dans votre communauté, il se peut que vous soyez séparé des membres de votre famille qui sont à la maison, au travail ou à l'école. Dans une telle éventualité, voici des suggestions pour vous aider à les retrouver :

- Déterminez à l'avance deux lieux de rencontre pour votre famille : un à l'extérieur de votre domicile en cas de feu et un autre à l'extérieur de votre voisinage en cas de sinistre.
- Décidez à l'avance d'un système de communication. Choisissez un parent proche ou un ami de la famille résidant dans votre communauté et un à l'extérieur de la province que tous pourront appeler en cas de séparation due à un sinistre. Il est souvent plus facile d'appeler à l'extérieur de la province que dans un secteur affecté.

- Tous les membres de votre famille devraient toujours porter une pièce d'identité, comme une étiquette de vêtement, une carte de porte-feuille, un bracelet ou une médaille de métal indiquant leur nom et leur adresse.
- Suivre un cours de premiers soins et de RCR.
- Tous les membres de la famille doivent participer à la planification des mesures d'urgence.
- Mettez votre plan à l'essai. Vos chances de survie sont augmentées si vous procédez à des exercices d'urgence.
- Assurez-vous que votre animal porte son médaillon ou bracelet et indiquez les vaccins qu'il a reçus.
- Étendez une couche protectrice de plastique et de papier ou de carton pour votre animal.
- Laissez suffisamment de nourriture sèche et d'eau pour trois jours.
- Ne laissez pas vos animaux dans une automobile à l'extérieur d'un abri.

Animaux domestiques

Les animaux domestiques ne sont pas toujours admis aux centres d'accueil ou aux installations de logement pour les groupes, pour des raisons de santé et d'espace. Si vous devez les laisser chez vous :

- Prévoyez un espace sécuritaire dans la maison pour vos animaux domestiques. Assurez une bonne ventilation.

* Adapté de :

En cas de désastre...êtes-vous prêt?
Santé et Bien-être social Canada.
Réimpression 1992.

Mesures individuelles
Protection civile Canada, 1988.

Federal Emergency Management Agency
U.S.A. Background and Fact Sheets.

Hurricane Counselling Center, Fort Lauderdale
(Floride). Dade County (Florida) Hurricane
Evacuation Plan Summary. 1992.

Trousse d'évacuation – Liste de contrôle

Eau	1 litre par jour par personne, pour boire	<input type="checkbox"/>
	Comprimés pour purifier l'eau	<input type="checkbox"/>
Aliments	Repas en conserve : ragoûts, fèves au lard, spaghetti, viande, poisson, volaille, fruits, légumes, céréales, mélange de noix et de fruits séchés, biscuits à la farine d'avoine, bonbons durs ou mous	<input type="checkbox"/>
	Lait en conserve, jus, café, thé	<input type="checkbox"/>
	Sachets de sucre, de sel, de poivre	<input type="checkbox"/>
	Lait maternisé, aliments pour bébé, couches	<input type="checkbox"/>
	Ustensiles, ouvre-boîte (manuel)	<input type="checkbox"/>
Vêtements	Chandails, bas de laine, tuque ou chapeau, foulard, mitaines, sous-vêtements en thermolactyl	<input type="checkbox"/>
	Protection contre la pluie	<input type="checkbox"/>
	Souliers ou bottes imperméables et solides	<input type="checkbox"/>
	Sac de couchage ou deux bonnes couvertures par personne	<input type="checkbox"/>
Trousse et manuel de premiers soins, médicaments		<input type="checkbox"/>
Approvisionnement et outils	Radio transistor, piles de rechange	<input type="checkbox"/>
	Chandelles et chandeliers	<input type="checkbox"/>
	Lampes de poche (une par personne), piles de rechange	<input type="checkbox"/>
	Marteau, clous, pince à levier	<input type="checkbox"/>
	Lanterne et combustible	<input type="checkbox"/>
	Allumettes (contenant imperméable)	<input type="checkbox"/>
	Livres à colorier	<input type="checkbox"/>
	Pincettes	<input type="checkbox"/>
	Bâche de plastique	<input type="checkbox"/>
	Couteau de poche	<input type="checkbox"/>
	Corde	<input type="checkbox"/>
	Pelle (petite)	<input type="checkbox"/>
	Ruban	<input type="checkbox"/>
	Sifflet	<input type="checkbox"/>
	Insecticide	<input type="checkbox"/>
	Cartes, jeux, livres	<input type="checkbox"/>
Hygiène	Papier de toilette, serviettes humides, mouchoirs en papier, détergent liquide	<input type="checkbox"/>
	Articles d'hygiène personnelle : savon, shampooing, désodorisant, brosse à dents, dentifrice, serviettes ou tampons hygiéniques, peigne et brosse, serviettes et débarbouillettes, baume protecteur pour les lèvres	<input type="checkbox"/>
	Sacs à ordures et attaches	<input type="checkbox"/>
Documents personnels et familiaux		<input type="checkbox"/>