

Document de travail



Plan de mesures d'urgence

« Nom de l'organisme »

TABLE DES MATIÈRES

Les étapes préliminaires	p. 3
1. Mot du président ou du directeur général	p. 7
2. Alerter et mobiliser.....	p. 8
3. Identifier des lieux de coordination	p. 12
4. Identifier l'équipe de coordination	p. 16
5. Détailler les services à offrir en cas de sinistre	p. 18
6. Préciser les moyens de communications	p. 20
Maintenir le Plan de mesures d'urgence opérationnel	p. 22
Partage d'expérience : le bilan	p. 23
Conclusion	p. 24

Les étapes préliminaires

L'importance du Plan de mesures d'urgence

En cas de sinistre important à Montréal, les instances municipales et gouvernementales de sécurité civile pourront faire appel aux organismes humanitaires et communautaires afin de répondre aux besoins des personnes sinistrées.

En effet, les organismes développent au quotidien du savoir-faire :

- auprès de clientèles diverses : personnes âgées et jeunes familles, personnes handicapées, sans ressources financières ou familiales, ayant des besoins spéciaux, allophones, etc.
- permettant d'offrir des services spécialisés : alimentation, habillement, soutien à diverses limitations/difficultés, services d'interprétation, actions de solidarité sur la base religieuse/culturelle, gestion de foule et de circulation pour de grands événements, etc. Ces services pourraient s'avérer utiles en situation de sinistre.

Par conséquent, le savoir-faire des organismes et la connaissance de leur environnement sont importants pour compléter les ressources d'interventions municipales ou gouvernementales de sécurité civile pendant un sinistre. Ce constat majeur a été souligné tant à l'international qu'au Québec.

Dans ce contexte, le but du présent document consiste à encourager et faciliter la préparation d'un plan de mesures d'urgence par les organismes, afin de renforcer leurs capacités d'intervention en cas de sinistre.

Les bénéfices de développer et de mettre à jour régulièrement un plan de mesures d'urgence sont :

- d'assurer et de renforcer de manière durable l'aide à leurs clientèles durant un sinistre et, d'autant plus, l'aide aux personnes sinistrées;
- de faire connaître leurs ressources tout en bénéficiant du savoir-faire et du support du ROHCMUM et des autres partenaires de la sécurité civile;
- de contribuer au renforcement de la culture de sécurité civile souhaitée par la Commission Nicolet suite au Verglas de 1998, en sensibilisant leurs employés, les bénévoles et leur entourage à une bonne préparation en vue de sinistres éventuels.

Notes :

Il est important de souligner que ce document propose un contenu de base pour votre Plan. Toutefois, selon les réalités spécifiques de chacun, les différentes sections peuvent être adaptées.

Votre plan de mesures d'urgence devra être connu par toutes les personnes concernées dans votre organisation.

À cette étape, il est important de :

- **Faire le point : voir le tableau 1 « Point sur votre préparation aux sinistres », page suivante.**

TABLEAU 1

Point sur votre préparation aux sinistres

Suggestion d'éléments pour faire le point	À réaliser ou approfondir ? (oui/non)	Remarques
Recherche et analyse de documents visant les objectifs d'un PMU : existence d'un PMU ? encore en vigueur ? trop vieux ? connu des employés et bénévoles ?		
Existe-t-il des rapports écrits ?		
Des formations ont-elles été suivies ? créées pour l'organisme ? combien de gens encore en activité dans l'organisme l'ont suivi ?		
Discussions avec des collègues présents depuis longtemps dans l'organisme : connaissance de documents, d'initiatives ou de sinistres passés ?		
Le partage des responsabilités est clair et connu au sein de votre organisme ? (Direction, CA, DG, employés, bénévoles...)		
Quels services pouvez-vous offrir pour aider les services aux sinistrés de votre municipalité ? tout en assurant la continuité de vos activités courantes ?		
Quels sont les partenaires et fournisseurs qui participent aux services aux sinistrés que vous pouvez offrir ? Existe-t-il des ententes déjà signées ?		
Quels financements ont été alloués dans le passé pour les mesures d'urgence de votre organisme ? de quelles sources (internes, autorités publiques...)		
Autres points spécifiques à votre organisme ?		

Les étapes préliminaires

S'assurer du support de la Direction et désigner un responsable

Sensibiliser la Direction de votre organisme pour obtenir son support à long terme :

- Présenter clairement l'importance et le besoin de se préparer en vue d'une situation d'urgence ou d'un sinistre afin d'obtenir son engagement;
- Communiquer cet engagement auprès de vos employés, clientèles, bénévoles et partenaires.

Identifier qui dans votre organisme peut assumer la planification des mesures d'urgence en fonction de ses compétences, de sa position dans votre organisme et de sa disponibilité.

Questions :

- Quel est votre état actuel de préparation à une situation d'urgence?
- Avez-vous un plan de mesures d'urgence?
- Comment présenter le plus efficacement possible l'importance de se préparer à votre Direction ou à votre CA (PowerPoint, comité, etc.)?
- Avec qui et comment réaliser la sélection du responsable du plan de mesures d'urgence (avec le directeur, en faisant des entrevues, autres?)

À cette étape, il est important de :

- **Présenter votre synthèse à votre Direction : voir le tableau 2 « S'assurer le support de votre Direction », page suivante.**
- **Désigner le responsable de la rédaction de votre PMU. Ses qualités sont idéalement :**
 - rassembleur et mobilisateur
 - généralement connaisseur des services de l'organisme
 - habitué à planifier des opérations
 - créatif et ouvert d'esprit

TABLEAU 2

S'assurer du support de la Direction

Suggestions pour la forme et le contenu de votre présentation à votre Direction	À réaliser ou approfondir ? (oui/non)	Remarques
La forme : présenter la synthèse du point effectué sur votre préparation aux sinistres : power point présenté au comité de direction, au CA, au DG, documents d'appui...		
Contenu : les intérêts de la démarche pour votre organisme ? en lien avec sa mission/vision ?		
Les rôles de votre Direction pour la gestion des mesures d'urgence ?		
L'importance de désigner un responsable du PMU ?		
Les besoins des clientèles et de votre organisme concernant la mise en œuvre de votre PMU ?		
Les forces et faiblesses actuelles de votre organisme ?		
La nécessité d'un engagement à long terme ?		
La motivation des employés et bénévoles pour les mesures d'urgence ?		
Utilisation d'exemples d'organismes et d'initiatives constructives avec des résultats concrets ?		
Autres points spécifiques à votre organisme ?		

1. Mot du président ou du directeur général

À cette étape, il est important de :

- Voir l'exemple du mot d'introduction ci-après
- **S'assurer que le Mot du président ou du DG puisse traduire simplement :**
 - o l'engagement du président / DG / Direction / CA;
 - o le remerciement de la Direction pour l'importance de ce document;
 - o la reconnaissance de l'importance de se préparer aux sinistres, que ce soit pour les employés, les bénévoles ou la clientèle;
 - o l'importance de la continuité des services internes tout en offrant des services à la municipalité;
 - o la nécessité de la collaboration et de l'amélioration continue;
 - o l'intérêt de la connaissance du PMU par toutes les personnes concernées.

Exemple du mot d'introduction du président ou du directeur général

Je tiens à remercier tous ceux qui ont permis la réalisation de ce Plan de mesures d'urgence permettant à notre organisme d'améliorer notre préparation face à d'éventuels sinistres.

Tout d'abord, si l'imprévu devait arriver, nous espérons poursuivre notre offre de services auprès de notre clientèle.

Par ailleurs, on sait aussi que la municipalité pourrait avoir besoin de notre support afin d'aider les personnes qui seront sinistrées.

C'est pourquoi nous demandons la collaboration de tous les employés et bénévoles pour assurer la mise en œuvre efficace et l'amélioration continue de notre Plan de mesures d'urgence.

2. Alerter et mobiliser

Assurer la diffusion de l'information et la participation éventuelle de votre organisation et de vos intervenants en cas de sinistre :

- Identifier les intervenants qui recevront le message d'alerte et qui s'assureront de mobiliser les personnes pertinentes (selon la situation d'urgence);
- Assurer la transmission efficace de l'information auprès de vos employés, clientèles, bénévoles et partenaires (planifier déjà des outils de communication qui seront utilisés, par exemple : téléphone, téléavertisseurs, SMS, courriel, site Internet, radioamateur, etc.)

Questions :

- Qui sera le responsable qui alertera les autres personnes de l'organisme?
- Avez-vous déjà pensé à mettre par écrit un schéma d'alerte pour votre organisme?
- Par quels moyens ce responsable assurera-t-il la diffusion de l'information et mobilisera les personnes qui auront un rôle à jouer?

À cette étape, il est important de :

- **Considérer la suggestion suivante pour la définition d'un système d'alerte** : *un système d'alerte est un processus de communication humain et technologique permettant aux organisations d'alerter des membres désignés à l'avance afin de leur transmettre le plus efficacement possible l'information relative à un sinistre. Il repose sur un schéma (qui alerte qui ?) et sur des outils de (télé)communication tels que bottin papier ou électronique, téléphones fixes, cellulaires, pagettes, courriels, réseaux sociaux...*
- **Comprendre l'importance d'avoir un système d'alerte fonctionnel pour :**
 - Clarifier les rôles et responsabilités pour alerter les membres de votre organisation
 - Minimiser le risque de « passer à côté » d'une alerte (évite d'oublier quelqu'un)
 - Mobiliser plus efficacement l'organisme, ses employés et bénévoles
 - Permettre de répondre plus rapidement aux besoins de votre clientèle
- **Clarifier qui devrait être alerté, dans quel ordre et par qui, par exemple :**
 - les membres souhaités de votre Direction et les chefs d'équipe concernés
 - les intervenants qui connaissent bien l'organisme

Exemples de schéma d'alerte :

- **Se référer aux exemples de schémas d'alerte aux tableaux 3.1, 3.2 et 3.3, pages suivantes.**

TABLEAU 3.1
Exemple d'un schéma d'alerte
circulaire

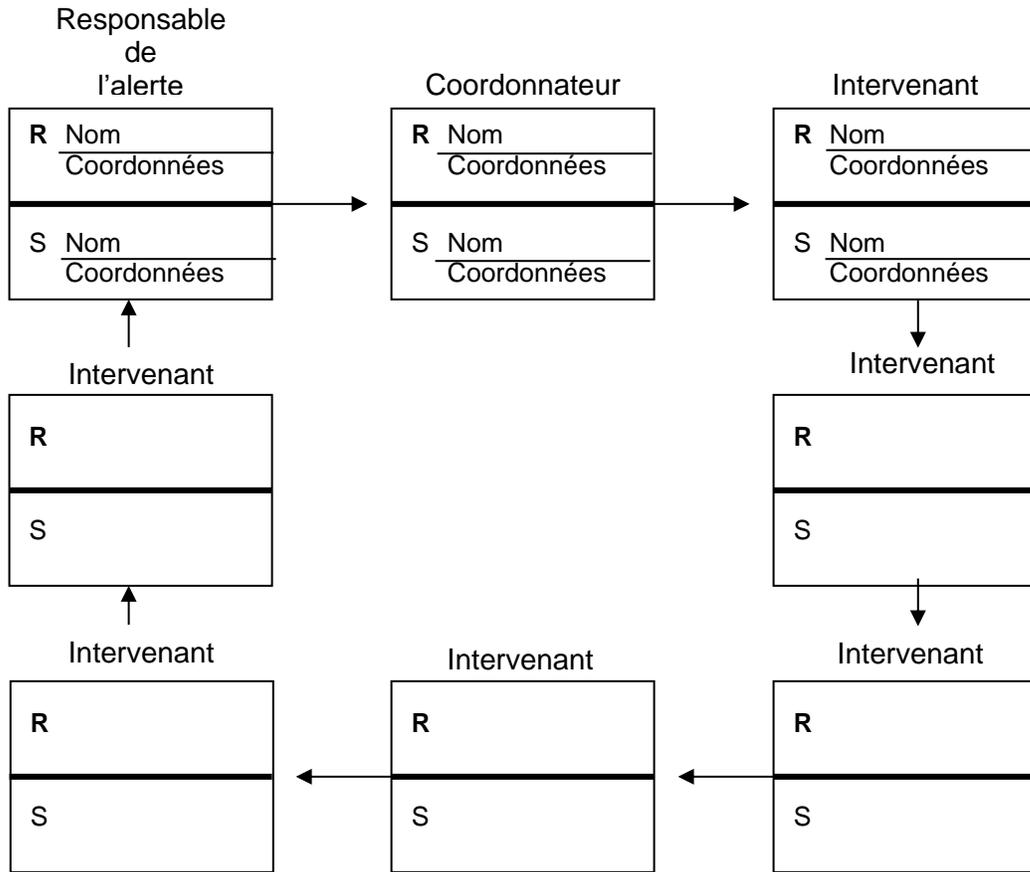
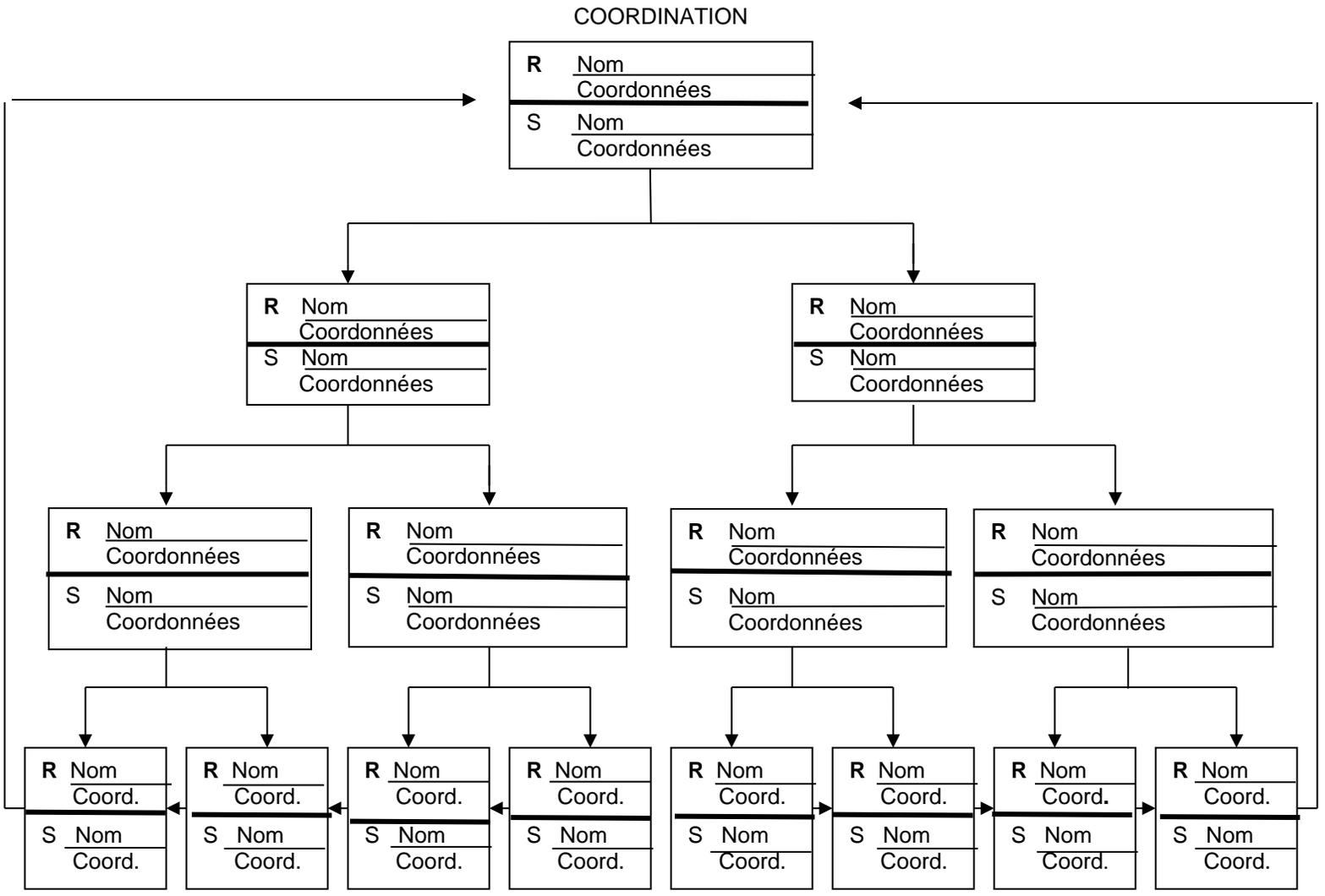


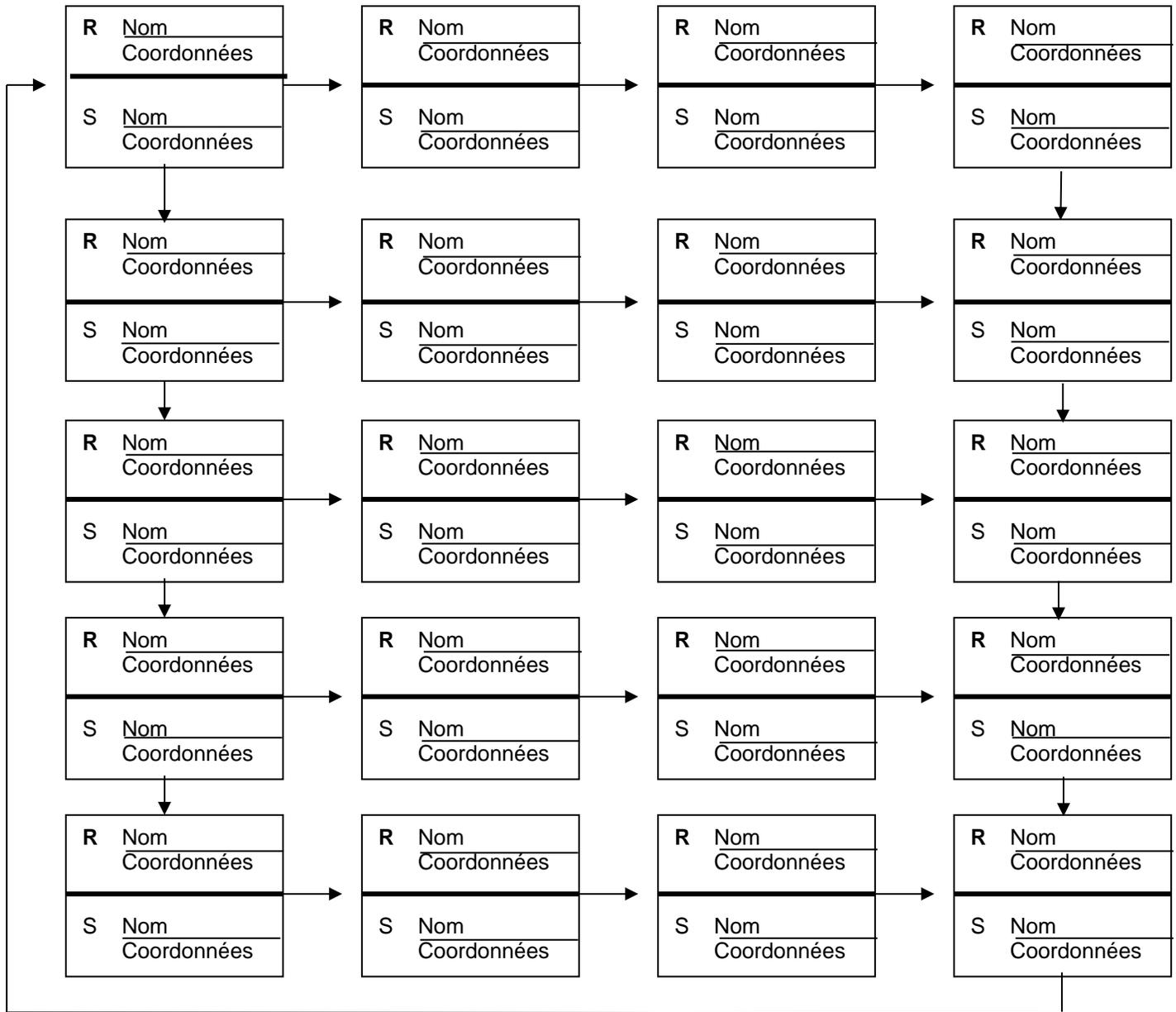
TABLEAU 3.2
Exemple d'un schéma d'alerte
en éventail



LÉGENDE

R : Responsable
S : Substitut

TABLEAU 3.3
Exemple d'un schéma d'alerte
en étapes



LÉGENDE

R : Responsable
S : Substitut

3. Identifier des lieux de coordination

Établir des lieux sécuritaires et adaptés pour coordonner vos opérations d'urgence :

- Identifier un lieu principal en fonction des habitudes de votre organisme (salle de réunion disponible en tout temps, etc.)
- Identifier un lieu secondaire en cas de non-disponibilité du principal et si nécessaire, prévoir une entente avec une organisation externe.
- Assurer la disponibilité des ressources humaines et matérielles nécessaires.
- Identifier des lieux de repos.

Questions :

- Quels sont vos lieux habitables et disponibles en tout temps?
- Quelles sont vos ressources nécessaires pour assurer votre efficacité en cas de sinistre?
- Quelles sont vos ressources de relève en cas de sinistre de longue durée?
- Avez-vous des ententes avec des fournisseurs externes?

À cette étape, il est important de :

- **Se référer aux tableaux 4.1, 4.2 et 4.3, pages suivantes, présentant des exemples de caractéristiques de lieux de coordination**

Vos lieux de coordination et ressources nécessaires.

Exemple de ressources :

- **Des appareils téléphoniques, du matériel de bureau et des installations sanitaires dans les lieux que vous avez identifiés.**
- **Des copies supplémentaires de vos listes de contacts (ailleurs qu'au bureau principal).**
- **Des copies papiers et électroniques des documents les plus importants conservés tant au bureau qu'à l'extérieur, par exemple : à votre bureau, à votre domicile, dans la voiture du responsable des mesures d'urgence, etc.**

TABLEAU 4.1
Caractéristiques
des centres de coordination

Centre principal	Centre substitutif
<p>Usage habituel :</p> <p>Adresse :</p> <p>Téléphone :</p> <p>Télécopieur :</p> <p>Responsable du local (pour accéder en urgence)</p> <p>Nom Fonction Coordonnées</p>	<p>Usage habituel :</p> <p>Adresse :</p> <p>Téléphone :</p> <p>Télécopieur :</p> <p>Responsable du local (pour accéder en urgence)</p> <p>Nom Fonction Coordonnées</p>
<p>Nombre de lignes téléphoniques :</p> <p>Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence :</p> <p>Accès Internet <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Disponibilité d'un réseau de rechange pour les télécommunications :</p> <p>Numéro de téléphone réservé à la population lors du sinistre :</p>	<p>Nombre de lignes téléphoniques :</p> <p>Nombre de lignes téléphoniques disponibles en urgence :</p> <p>Accès Internet <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Disponibilité d'un réseau de rechange pour les télécommunications :</p> <p>Numéro de téléphone réservé à la population lors du sinistre :</p>
<p>Emplacement de la salle de réunion :</p>	<p>Emplacement de la salle de réunion :</p>
<p>Génératrice : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Branchement extérieur : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Stationnement (nombre d'espaces) :</p>	<p>Génératrice : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Branchement extérieur : <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p> <p>Stationnement (nombre d'espaces) :</p>

TABLEAU 4.2

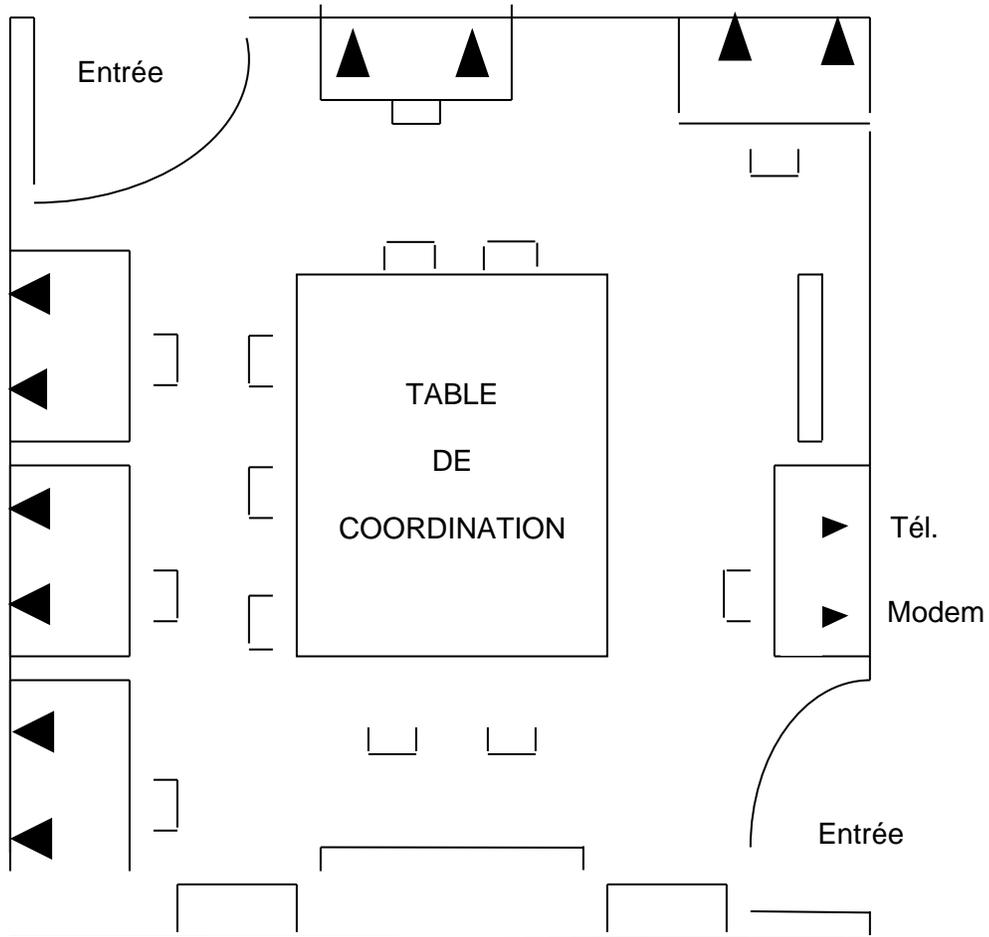
Liste des équipements suggérés pour un centre de coordination

<p>Matériel de bureau</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bureaux, tables et chaises • Classeurs • Photocopieuse • Ordinateurs, imprimantes, etc. • Horloge, etc. <p>Équipement de téléphonie* (1)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lignes d'entrée : <ul style="list-style-type: none"> ○ destinées au public ○ utilisant de préférence un numéro déjà public • Lignes de sortie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Destinées aux relations avec les intervenants ou la clientèle; • Lignes à usage restreint (entrée/sortie) : <ul style="list-style-type: none"> ○ destinées à des intervenants privilégiés ○ numéros confidentiels ○ nombre à déterminer au besoin <p>Matériel de télécommunications*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Liaison Internet • Télécopieurs • Postes de radio (sur réseaux locaux, amateurs, etc.) • Téléphones cellulaires • Téléavertisseurs, etc. 	<p>Salle de repos / alimentation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ameublement de détente (chaises ou fauteuils confortables) • Ameublement de cuisine (réfrigérateur, cuisinière, micro-ondes, cafetière, ustensiles, vaisselles et verrerie, table et chaises) • Installations sanitaires, etc. <p>Documents*</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copies du plan de mesures d'urgence de votre organisme • Copies des plans d'urgence d'organismes privés ou publics, etc. <p>Formulaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Journal des opérations • Fiches d'inscription • Registre des messages, etc. <p>Tableaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tableaux à fond d'ardoise • Tableaux aimantés • Tableaux à feuilles mobiles <p>Autres</p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléviseur (branché sur le câble de préférence) • Appareils photographiques, etc.
---	--

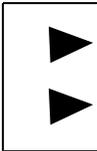
* Équipements et documents essentiels.

(1) Si votre organisme est sollicité par le public, avoir des lignes dédiées permet d'assurer les liens de communication.

TABLEAU 4.3
Plan type
du lieu de coordination



LÉGENDE

-  Tableau / écran
-  Prises lignes téléphoniques/ordinateur
-  Postes de travail des intervenants

4. Identifier l'équipe de coordination

Durant un sinistre, les membres de l'organisme pourraient avoir à assumer des fonctions et des tâches différentes de celles effectuées au quotidien.

Exemples:

- Être en lien avec de nouveaux partenaires communautaires, municipaux ou gouvernementaux.
- Desservir de nouveaux quartiers/lieux.
- Répondre aux besoins en information des journalistes.
- Accueillir des bénévoles qui viendront en aide aux personnes sinistrées.

Clarifier les rôles et responsabilités de la personne désignée pour assurer la coordination de vos mesures d'urgence:

- Identifier qui fait la coordination et qui s'assure de la relève.
- Définir les rôles et responsabilités de chaque membre en fonction de leurs responsabilités et expertises au quotidien, des mandats de l'organisme et des besoins de la population sinistrée.

Questions :

- Quels sont les critères pour désigner les membres de votre organisme qui peuvent assumer un mandat de coordination?
- Ont-ils été consultés et ont-ils accepté?
- Avez-vous désigné une personne qui répondra aux demandes des médias?

À cette étape, il est important de :

- **Se référer au tableau 5, page suivante, présentant un exemple de liste des responsables des mesures d'urgence d'une organisation**

Votre équipe de coordination

TABLEAU 5
Liste des responsables
des mesures d'urgence

Fonction en situation de sinistre	Nom	Fonction habituelle
PRÉSIDENT, DIRECTEUR GÉNÉRAL Substitut	URBAIN CAMPAGNA G. Lachance	PRÉSIDENT, DIRECTEUR GÉNÉRAL Maire suppléant
COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE Substitut	LOUISE LECLERC Julie Lecompte	COORDONNATRICE Adjointe administrative
COORDONNATEUR TERRAIN Substitut	ÉRIC LAFLAMME P. Troismaisons	RESPONSABLE DES BÉNÉVOLES Inspecteur municipal
RESPONSABLES DE MISSION		
- ADMINISTRATION Substitut	JULIE LECOMPTE Sylvie Caisse	ADJOINTE ADMINISTRATIVE Secrétaire
- COMMUNICATIONS - Substitut	D. LALUMIÈRE V. Nguyen	RESPONSABLE DE LA BIBLIOTHÈQUE Adjoint
- SÛRETÉ DES PERSONNES Substitut	RESPONSABLE DU POSTE LOCAL Officier en service	
- SERVICES AUX PERSONNES SINISTRÉES Substitut	THÉRÈSE BONCOEUR G. Labonté	CONSEILLÈRE Conseiller
- AUTRES (EX. : TÉLÉCOMMUNICATIONS) Substitut		

Les nominations sont entérinées par le Conseil d'administration/président/directeur général.

5. Détailler les services d'urgence à offrir en cas de sinistre

Vos services à offrir : compléter le tableau ci-dessous (se référer au tableau 6, page suivante).

Nom	Description	Capacités de réponse	Disponibilité	Territoire couvert	Ressources et procédures nécessaires

Aide à l'identification de vos services d'urgence ou de vos personnes-ressources :

- Il s'inscrit dans le mandat et/ou l'expertise de l'organisme
- Il a les ressources adéquates et rapidement accessibles pour procéder
- Il peut être mis en œuvre rapidement, et pour une durée minimale connue
- Il peut être réalisé tout en maintenant les activités courantes de votre organisme (services aux clientèles habituelles, administration...)
- Il peut être implanté en coordination entre les intervenants internes et avec d'autres partenaires externes
- Il trouve son efficacité grâce à une planification (qui fait quoi, où, quand et comment?)
- Autres points spécifiques aux services d'urgence de votre organisme?

TABLEAU 6
Caractéristiques de vos services d'urgence (exemples)

Nom	Description	Capacités de réponse	Disponibilité	Territoire couvert	Ressources et procédures nécessaires
Gestion de bénévoles	Mobilisation et gestion de bénévoles	Environ 100 bénévoles	Du lundi au vendredi de 9h à 17h.	Île de Montréal	Liste à jour des bénévoles disponibles en cas de sinistre ¹ + gestion des horaires, repas et des transports Coordonnateur(s) Prévoir relève si opération 24/7 ou mobilisation supérieure à 5 jours
Alimentation	Référence à des établissements commerciaux ou prise en charge avec cafétérias sous la responsabilité de professionnels	variable	24/7/365	Province de Québec	Liste à jour des bénévoles disponibles en cas de sinistre ¹ + gestion des horaires, repas et des transports Coordonnateur(s) Ententes avec fournisseurs Contrôle Hygiène/Qualité Prévoir relève si opération 24/7 ou mobilisation supérieure à 5 jours
Traduction	Mobilisation d'interprètes	80 personnes pour 20 langues	variable	Grand Montréal	Liste à jour des bénévoles disponibles en cas de sinistre ¹ + gestion des horaires, repas et des transports Coordonnateur(s) Prévoir relève si opération 24/7 ou mobilisation supérieure à 5 jours
...

¹ Note : il est important que cette liste soit mise à jour périodiquement (ex : tous les 6 mois) afin de valider avec les bénévoles concernés leur disponibilité (jour, soir, week-end), leur durée possible d'engagement (1 semaine, 1 mois...) et leurs types de tâches attendues en fonction de leur motivation et qualifications.

6. Préciser les moyens de communications

Dans un cas de panne majeure, il est possible que vos moyens traditionnels de communication ne fonctionnent plus. Un point de rendez-vous fixé et connu à l'avance (par exemple dans votre lieu de coordination) permettrait à vos intervenants de se rencontrer afin de faire le point sur la situation.

Avez-vous pensé à produire une petite carte plastifiée où l'on retrouve les principales coordonnées de vos intervenants et partenaires (téléphone, téléavertisseur, courriel, etc.)? En la portant en permanence, cela vous permettrait d'être joignable, de donner l'alerte et de communiquer en tout temps, incluant les soirs et les fins de semaine.

Définir clairement les moyens de communication permettant la transmission de l'information essentielle entre les intervenants et l'équipe de coordination.

- Définir les moyens technologiques nécessaires.
- Assurer la disponibilité des moyens de communication entre les intervenants, en fonction des opérations.

Questions :

- De quels moyens technologiques fiables avez-vous besoin pour assurer la communication entre le lieu de coordination et les intervenants?
- Qui va utiliser quels moyens? Ont-ils été formés pour l'utilisation de ces moyens?
- Êtes-vous en mesure de joindre votre personnel en tout temps?

À cette étape, il est important de :

- **Se référer au tableau 7, page suivante.**
- **Considérer les moyens de communications suivants – en tenant compte de votre réalité :**
 - Téléphone fixe ou cellulaire ou satellite
 - Courriel, médias sociaux
 - Télécopieur
 - Radio – Walkies-talkies
 - Téléconférence, rapports de situation, etc.

Vos moyens de communications

TABLEAU 7
Fiche d'aide
Préciser les moyens de communications

Situations nécessitant des communications d'urgence (pendant la réponse à un sinistre)	Moyens de communications disponibles	Quels moyens de communications allez-vous attribuer à quels intervenants ?	
		Types d'intervenants	Moyens de communications
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Alerte ➤ Entre intervenants internes sur le terrain ➤ Entre intervenants internes et externes sur le terrain ➤ Entre intervenants internes sur le terrain et le lieu de coordination des opérations de l'organisme ➤ Entre le lieu de coordination de l'organisme et des centres de coordination d'urgence municipaux/gouvernementaux ou des partenaires externes ➤ Démobilisation des membres 	Téléphone fixe ou cellulaire	Intervenants identifiés dans le schéma d'alerte	
	Page		
	Courriel avec ordinateurs fixes ou portables et téléphones intelligents / tablettes électroniques	Membres de l'équipe de coordination et/ou requis dans le lieu de coordination	
	Télécopieur	Intervenants terrain du service d'urgence « xxx »	
	Radio HF/VHF	Intervenants terrain du service d'urgence « yyy »	
	Téléconférence / Visioconférence	Autres membres de votre organisme à équiper spécifiquement (<i>DG, intervenants terrain spécifiques, agent de liaison dans un centre de coordination externe...</i>)	
Rapports de situation écrits / oraux			

Maintenir le Plan de mesures d'urgence opérationnel

S'assurer que votre Plan soit connu de vos employés et de vos partenaires:

- **Mises à jour du Plan :** faire des mise à jour régulières et des versions papier (ex. : tous les 6 mois/1 an) et électroniques (en continu, y compris les versions sur clé USB, etc.).
 - La mise à jour du Plan permet de facilement modifier le PMU sur des parties mineures (changements de téléphone, d'adresse, de nom des intervenants, etc.). Les mises à jour ne nécessitent normalement pas ou peu de discussions de fond sur la structure du PMU. Souvent, les mises à jour sont en continu pour la version électronique du PMU et tous les 6 mois pour les versions papier. Elles contribuent donc à maintenir votre PMU opérationnel.
- **Révision du Plan :** En cas de changements importants internes ou externes (mandat de votre organisme, nouveaux services, nouvelles ressources, etc.), procéder à la révision du Plan pour qu'il reflète les réalités de votre organisme.
 - La révision du Plan vise des modifications majeures suite à des changements importants dans l'organisme et/ou son environnement (changements de mandat, réorganisation administrative, nouvelles ententes externes, nouveaux risques...) qui peuvent affecter la réalisation de ses services d'urgence. Les révisions nécessitent une concertation avec les différentes parties prenantes du PMU, afin que ces modifications reflètent les nouvelles réalités de l'organisme. En l'absence de changement significatif et en fonction de votre organisme, une révision peut être souhaitable tous les 3 ans environ. Elle contribue ainsi autant au maintien qu'à l'amélioration de votre PMU.
- **Souligner les avantages de la mise à jour et de la révision :**
 - Généralement : avoir un PMU fiable
 - Être plus efficace en cas de sinistre
 - Permet de régulièrement sensibiliser les membres de votre organisme à leur rôle et responsabilités
 - Améliorer en continue votre Plan de mesures d'urgence
 - Permet de faire face au roulement de personnel (départs et retraites)
- Assurer la formation des responsables du Plan.
- En parler dans vos réunions du personnel (ou réunions de service).
- Partager votre Plan de mesures d'urgence avec vos partenaires.

Questions à se poser :

- Qui est responsable de la mise à jour, de la révision, de la formation et du partage de votre Plan à vos partenaires?
- Comment vous assurer que les changements de votre organisme soient communiqués au responsable du Plan afin qu'il puisse faire la mise à jour?
- Comment vous assurer que les changements opérationnels du Plan soient communiqués aux intervenants?
- Quels sont les organismes partenaires qui doivent connaître votre Plan et pourquoi?

Partage d'expérience : le bilan

Après l'événement ou le sinistre, il est important de partager votre expérience d'intervention avec vos partenaires et autres organismes de votre milieu.

Voici ce qu'il est possible de faire après un sinistre:

- Organiser (ou participer à) une tribune d'échange (bilan) à chaud (24 h après l'événement) et à froid (dans les 2 semaines suivantes) permettant de recueillir le vécu et les commentaires constructifs des intervenants.
- Pendant cette tribune, identifier les réussites et les pistes d'amélioration de vos opérations, grâce aux questions suivantes : quels ont été, selon vous, les succès de votre organisme pendant ces opérations? Quels sont les points à améliorer? Quelles solutions pourraient être envisagées?
- Formuler des recommandations pour améliorer le Plan de mesures d'urgence de votre organisme ou la coordination avec vos partenaires.
- Assurer la mise en oeuvre et le suivi des recommandations tant à l'interne qu'avec vos partenaires.
- Enrichir les travaux de votre ou vos responsable(s) de la planification.
- Désigner un responsable du bilan/débriefing qui inspire confiance, qui a les qualités d'écoute et d'animation, un esprit de synthèse et de bonnes capacités de rédaction.
- Rédiger un rapport de bilan fidèle aux commentaires des intervenants, incluant des propositions de recommandations.
- Présenter le bilan final à votre direction pour prioriser les changements à effectuer.
- Assurer un suivi périodique des changements à effectuer avec les intervenants concernés.
- S'assurer que le PM U reflète bien les améliorations suggérées.

Questions à se poser :

- Qui doit être responsable du partage d'expérience et comment ? (ressources internes / externes, type de questions)
- Qui rédige le rapport de partager?
- Comment, quand et à qui communiquer les résultats de ce rapport? (à l'interne, aux partenaires, etc.)
- Quels sont les organismes partenaires qui doivent connaître votre Plan et pourquoi?

Par ailleurs, si pendant ou après les opérations vous observez des inconforts psychologiques chez vos intervenants (stress important, fatigue élevée, forte irritabilité, etc.), il est important de leur proposer de les retirer de leurs activités.

Conclusion

« Ici, l'organisme est invité à faire un retour sur les éléments importants du Plan et de la démarche réalisée.