



Ministère
de la Sécurité
publique

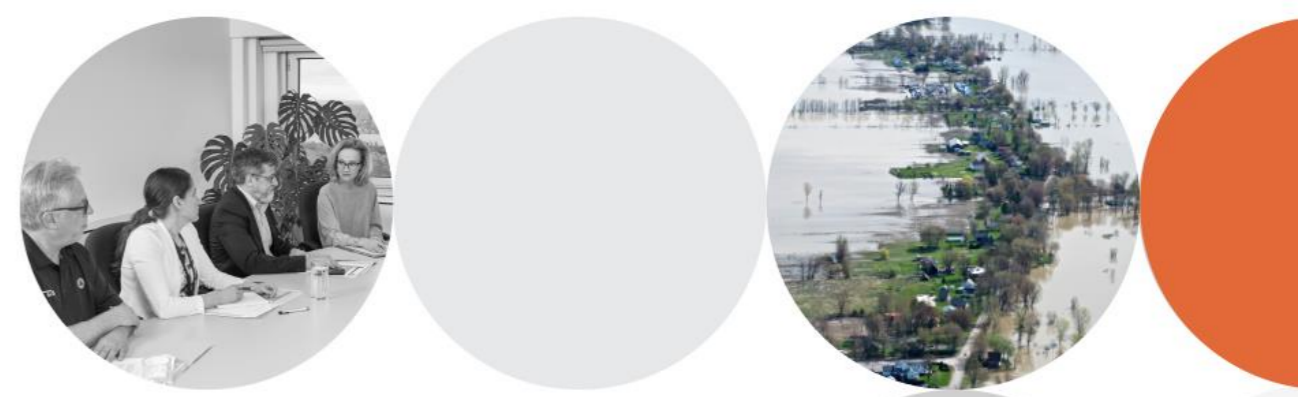


OUTILS DE DÉBREFFAGE

Colloque du ROHCMUM du 22 et 23 mars 2022

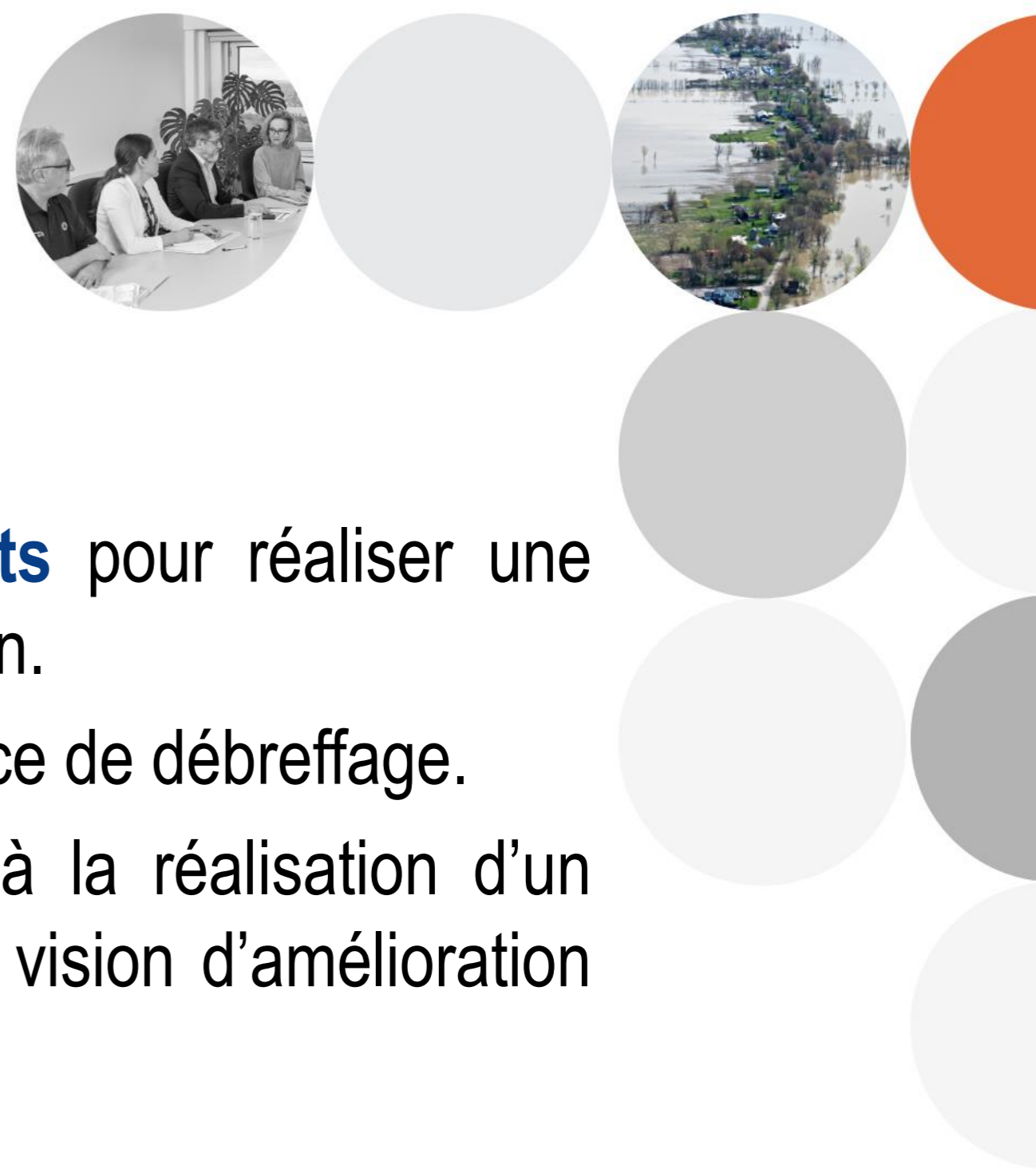
Isabelle Michel, conseillère en sécurité civile au MSP

POURQUOI UN DÉBRIEFAGE?



- Capter les leçons apprises lors de la gestion d'un événement.
- Permettre au personnel de s'exprimer sur les situations vécues et renforcer le sentiment d'équipe.
- Bonifier les plans et outils en place.
- Ajuster les processus d'exercice et de formation.
- Recueillir des données à présenter aux autorités.

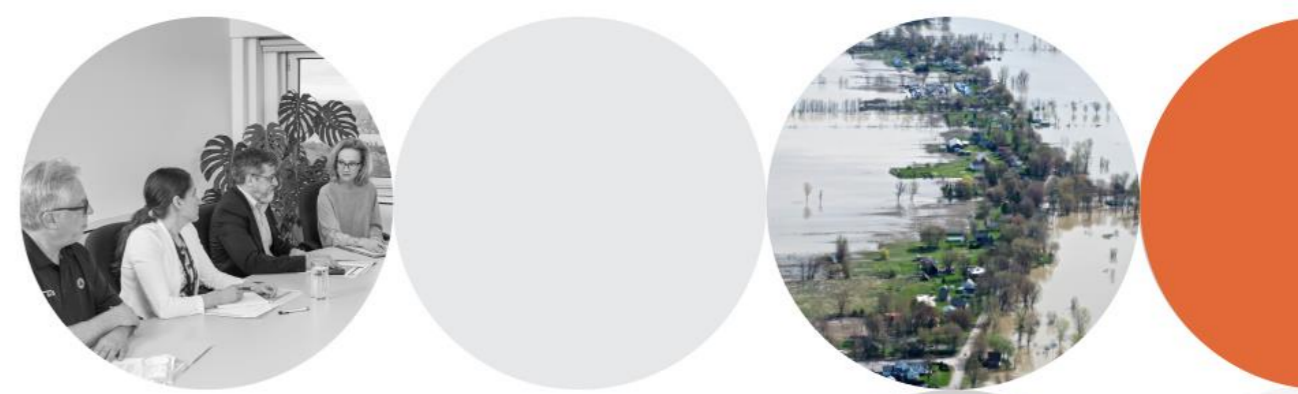
OBJECTIFS DE CET ATELIER



- Présenter **une méthode d'organisation et des gabarits** pour réaliser une séance de débriefage à froid efficace après une intervention.
- **Connaître les astuces** pour organiser et animer une séance de débriefage.
- Voir comment fixer des **objectifs clairs** préalablement à la réalisation d'un débriefage afin de faire progresser une équipe dans une vision d'amélioration continue.

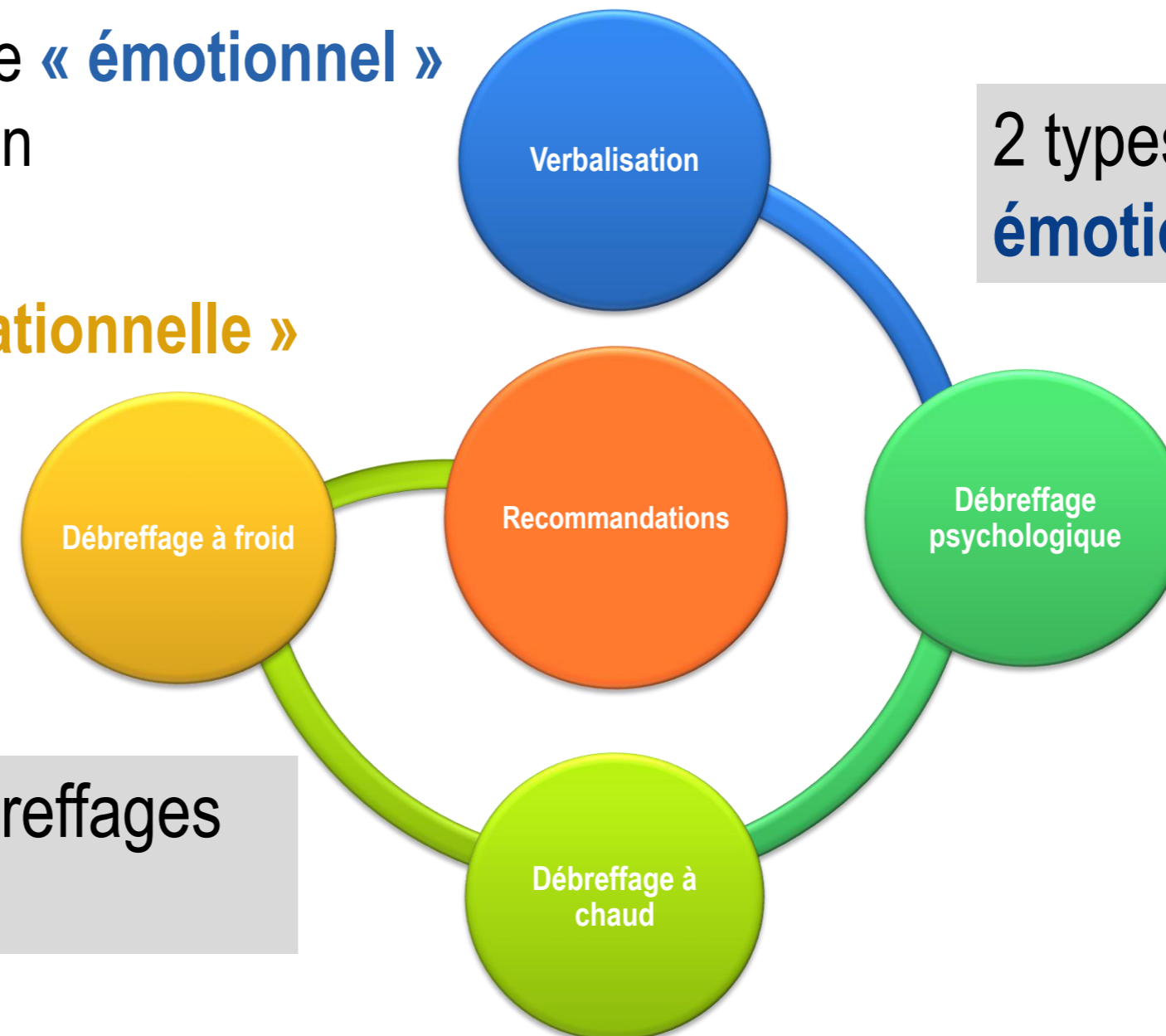


INTRODUCTION



Le retour d'expérience est un processus de rétroaction qui comprend plusieurs activités :

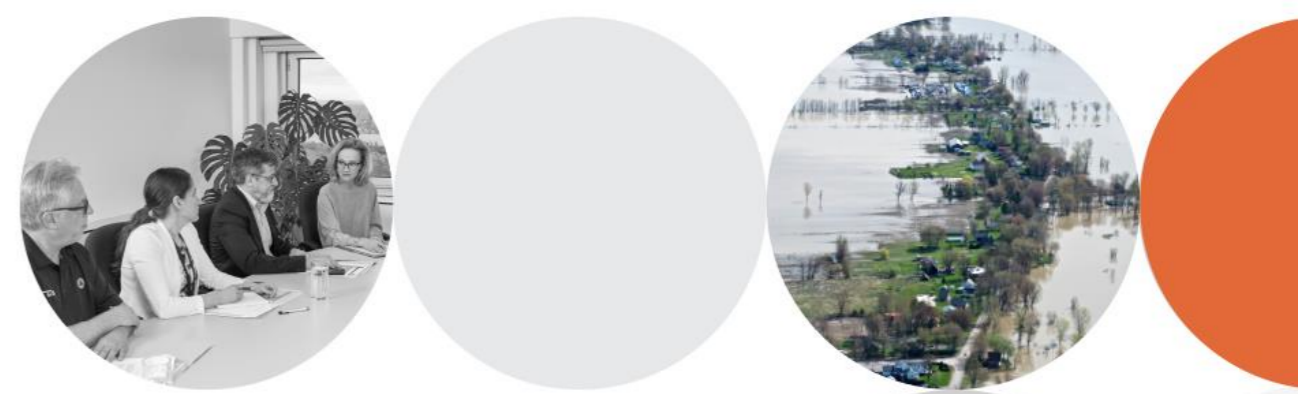
- La **première partie** est plutôt de type « **émotionnel** » et comprend l'activité de verbalisation et de débriefage psychologique.
- La **deuxième partie** est dite « **opérationnelle** » et comprend l'activité de débriefage à chaud et de débriefage à froid.



2 types de débriefages **émotionnels**

2 types de débriefages **opérationnels**

INTRODUCTION



- Dans les semaines suivant la survenance d'un sinistre (maximum 8 semaines) et après avoir ventilé leurs émotions lors d'un débriefage émotionnel, si le tout est possible, les personnes mobilisées lors d'une opération seront prêtes pour le débriefage à froid.
- Le débriefage opérationnel à froid ne doit pas servir d'exercice d'évaluation des ressources humaines, mais être un moyen constructif et efficace d'améliorer la réponse lors de la gestion d'un sinistre.
- La teneur et l'ampleur peuvent être adaptées afin d'obtenir l'information essentielle à l'amélioration des pratiques sans pour autant nécessiter une mise en place très lourde.

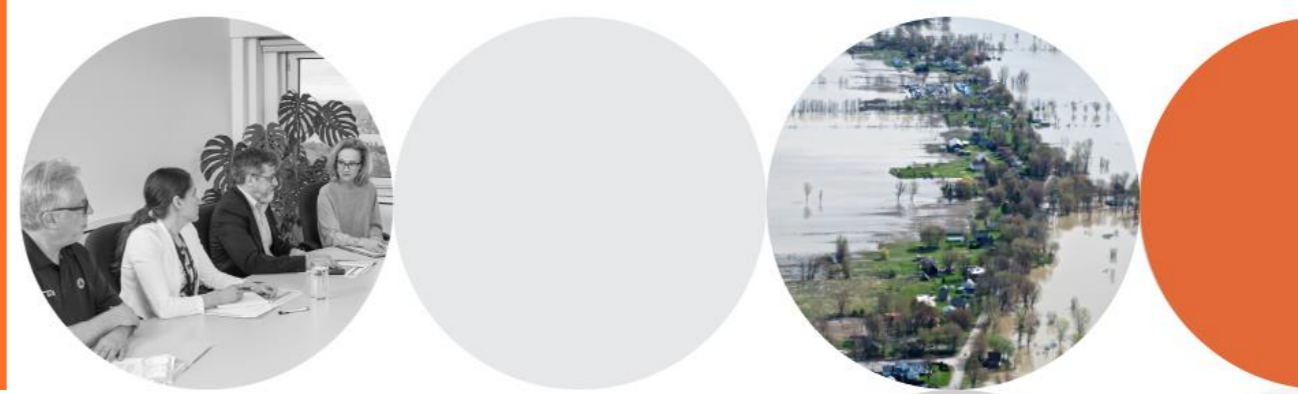


Ministère
de la Sécurité
publique

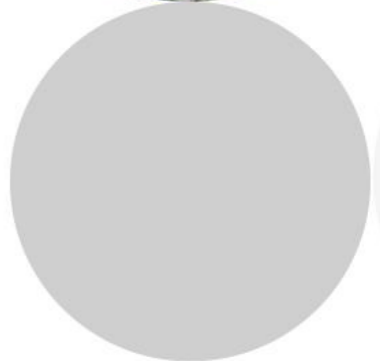


Fixer les objectifs d'un débriefage

ÉTABLIR LES OBJECTIFS



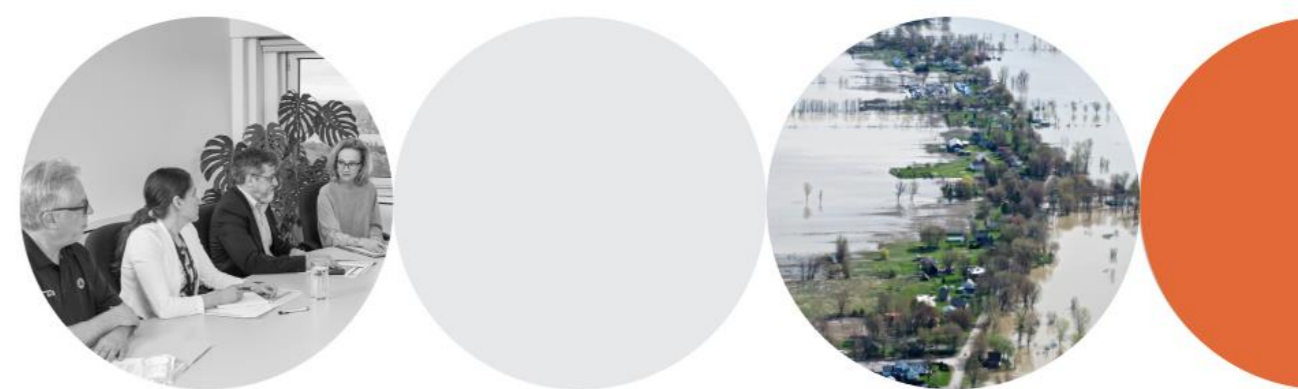
- Le débriefage opérationnel à froid permet d'analyser les diverses facettes de l'intervention dans le but d'améliorer la préparation, les processus lors d'intervention (p. ex. cheminement de l'information, mobilisation), les procédures opérationnels et les arrimages avec les partenaires.
- Il permet aussi de valider les plans opérationnels qui se mettent en place pour la gestion des événements et de les raffiner au fil des interventions.
- Permet de recueillir des données et enjeux à présenter aux autorités pour mettre en œuvre des changements au besoin (p. ex. embauche, achats d'équipement).
- À vous de déterminer d'autres bonnes raisons de réaliser un débriefage...



MÉTHODE ET OUTILS SÉANCE DE DÉBREFFAGE À FROID

ASTUCES

POUR UN DÉBREFFAGE RÉUSSI



Afin **d'optimiser le débriefage** opérationnel à froid duquel découleront des leçons apprises constructives, il est important que les participants puissent disposer des conditions les plus propices au déroulement de l'activité.

- Il convient d'attendre la **fin des opérations**.
- **Tous les participants** ayant été mobilisés pendant l'opération devraient participer à la rencontre de débriefage opérationnel à froid ou si l'évènement a mobilisé beaucoup d'intervenants, un représentant par organisation (maximum de 20 à 25 participants est suggéré).
- Plus d'une séance de débriefage peuvent être organisées pour un même événement si nécessaire (p. ex. un à l'interne et un autre avec les partenaires).
- Des **règles claires** doivent être énoncées et respectées pendant la séance pour une rencontre efficace.
- Les participants doivent avoir **préparer des points** qu'ils souhaitent aborder, pour ce faire, une fiche d'évaluation sera envoyée à chacun des participants préalablement.

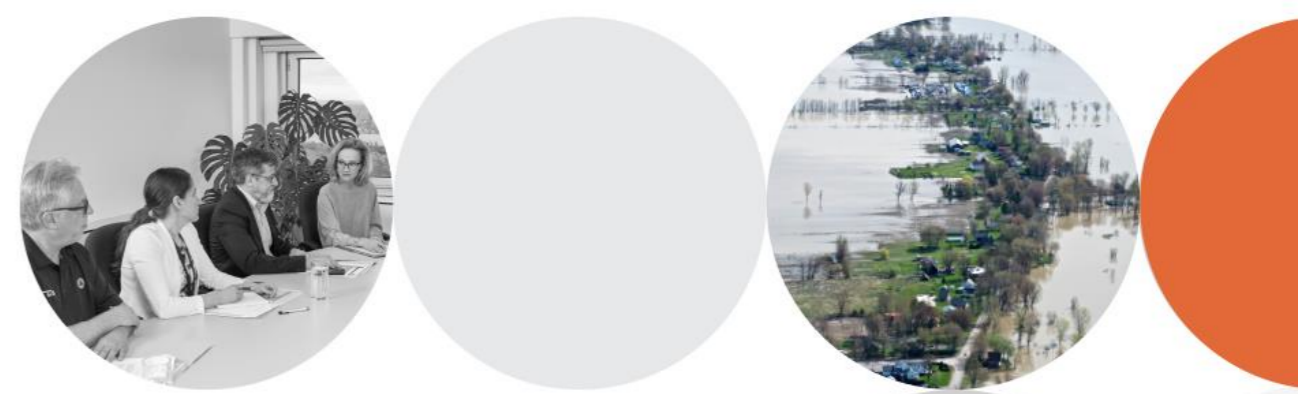


Modèle de fiche d'évaluation pour le débriefage opérationnel



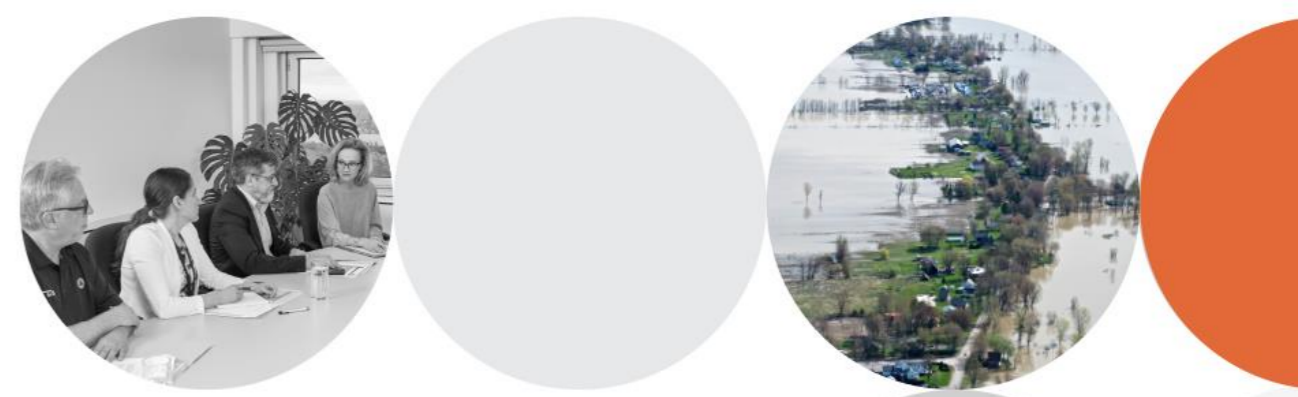
Aspects à examiner	Points forts	Problèmes observés	Recommandations
Alerte et mobilisation des intervenants <ul style="list-style-type: none">■ Respect du schéma d'alerte■ Accès aux coordonnées des intervenants et validité de celles-ci (liste de mobilisation municipale)■ Moyens d'alerte utilisés■ Moment du lancement de l'alerte■ Délai de réponse■ Déploiement des ressources			
Alerte à la population <ul style="list-style-type: none">■ Moyens d'alerte utilisés■ Moment du lancement de l'alerte■ Efficacité de l'alerte			
Mécanismes de coordination <ul style="list-style-type: none">■ Coordination municipale (organisation municipale de la sécurité civile)■ Coordination sur le site du sinistre■ Planification des rencontres de coordination■ Participation des intervenants aux rencontres de coordination■ Liaison avec l'organisation régionale de la sécurité civile par l'intermédiaire de la direction régionale de la sécurité civile et de la sécurité incendie			

SE PRÉPARER



- Nommer un organisateur qui voit à la logistique du débriefage, au bon encadrement de l'animateur, de son assistant ainsi que des participants.
- Préparer les outils d'animation de la rencontre (consignes et respect).
- Préparer un tableau de débriefage pour bien organiser la rencontre et s'assurer d'une bonne préparation des participants.
- Rédiger au préalable une mise en contexte avec un bilan des événements survenus pendant la mobilisation considérant notamment les conséquences d'un sinistre.

L'ANIMATION



L'animateur assume généralement ces responsabilités :

- Accueille les participants;
- Informe des objectifs et des règles de fonctionnement de la séance de débriefage;
- Rappel des événements selon la mise en contexte;
- Rappel des grands thèmes à aborder et du temps alloué pour chacun;
- Octroi du droit de parole afin que les faits vécus par chacun puisse être considérés.

Nous avons détaillé chacun des volets dans un souci de faciliter votre travail d'évaluation. Toutefois, chacun des éléments intégrés ne doit pas être interprété comme étant à compléter obligatoirement. En outre, il vous est possible d'y intégrer un ou des éléments nouveaux si vous l'estimez nécessaire.

Merci de prendre le temps de cette réflexion.

TABLEAU DE DÉBREFFAGE OPÉRATIONNEL MUNICIPAL

SUJETS	POINTS FORTS	PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES	RECOMMANDATIONS/COMMENTAIRES
Volet : Alerte et mobilisation			
- Respect de la procédure d'alerte			
- Accès et actualisation des coordonnées des intervenants			
- Alerte aux organisations et à la population <ul style="list-style-type: none"> ▫ Moyens d'alerte utilisés ▫ Délais du lancement de l'alerte ▫ Délais de réponse ▫ Déploiement des ressources ▫ Efficacité de l'alerte 			

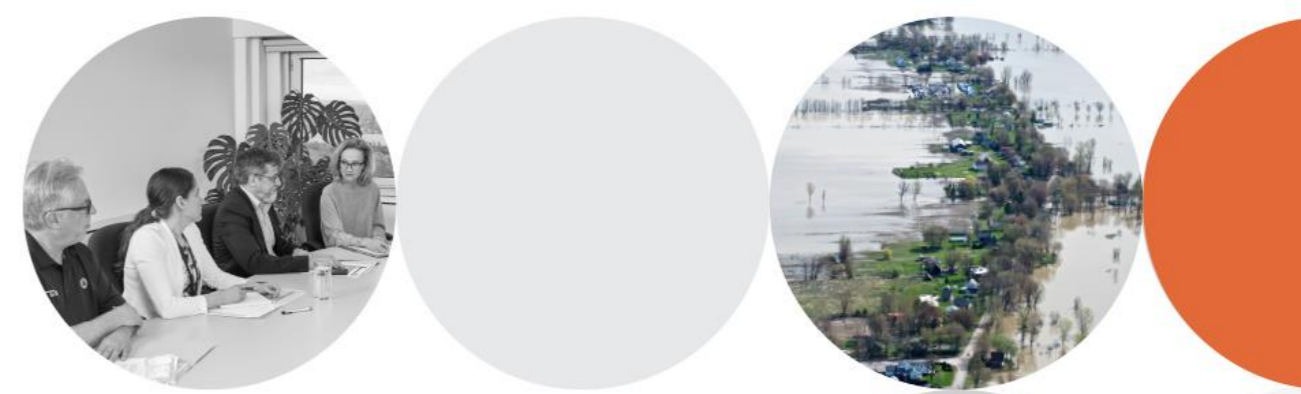
SUJETS	POINTS FORTS	PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES	RECOMMANDATIONS/COMMENTAIRES
Volet : Opérations			
<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture et aménagement du centre de coordination municipal (CCM)/logistique organisationnelle <ul style="list-style-type: none"> ▫ Organisation physique ▫ Organisation matérielle ▫ Conditions de travail ▫ Conditions d'hygiène 			
<ul style="list-style-type: none"> - Ouverture de centre d'hébergement ou de services aux sinistrés 			
- <u>Mise en œuvre du plan municipal de sécurité civile</u>			
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Assignation de fonction/rôle et responsabilités 			
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Activités à réaliser 			
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Conformité avec les plans de mesure d'urgence en place 			

SUJETS	POINTS FORTS	PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES	RECOMMANDATIONS/COMMENTAIRES
<ul style="list-style-type: none"> ▫ Collaboration/liens entre les entités 			
Volet : Circulation de l'information			
<ul style="list-style-type: none"> - Liaison avec les intervenants municipaux <ul style="list-style-type: none"> ▫ Cueillette des informations ▫ Validation des informations ▫ Transmission des informations ▫ Délais de transmission de l'information ▫ Outils et équipements de liaison (informatiques, audiovisuels et de téléphonie) 			
<ul style="list-style-type: none"> - Liaison avec les ministères et les organismes de soutien provinciaux 			
<ul style="list-style-type: none"> - Liaison avec les fournisseurs de services publics et privés 			

SUJETS	POINTS FORTS	PROBLÉMATIQUES OBSERVÉES	RECOMMANDATIONS/COMMENTAIRES
Volet : Communications publiques en lien avec l'intervention et le rétablissement			
- Validation de l'information			
- Moyens de diffusion (ex. : site Internet, dépliant, lignes téléphoniques, point de presse, etc.)			
- Communications publiques municipales/gestion des demandes médias			
- Atteinte des objectifs visés			
Volet : Rétablissement			
- Définition et clarté des mandats			

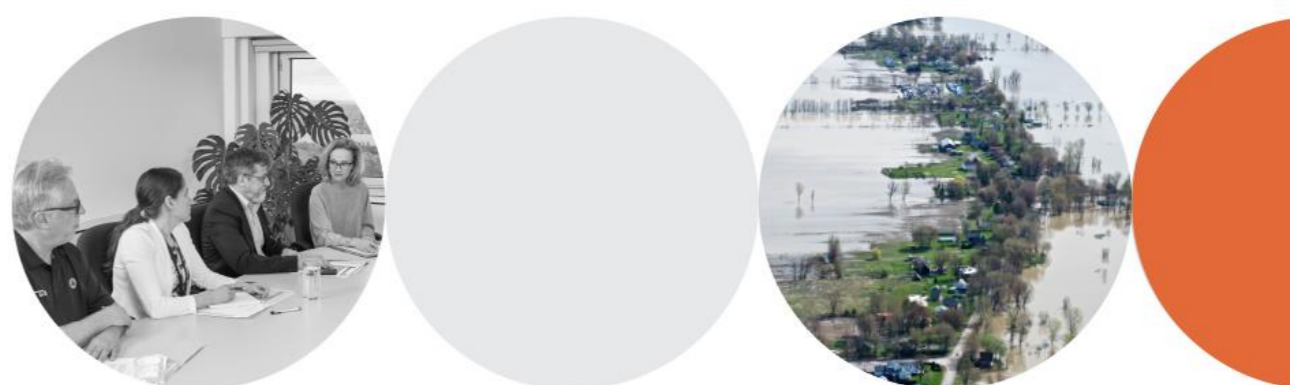
RÉDACTION

RAPPORT DE DÉBREFFAGE



- Après la séance, un sommaire des tableaux et des notes prises permettront la rédaction d'un rapport de débriefage.
- Il s'agit d'une synthèse des points forts et des points à améliorer qui ont été soulevés pendant la séance de débriefage.
- Ce rapport devrait par la suite être approuvé par le gestionnaire notamment pour approbation des **recommandations** qu'il contient : élément central.

LE TABLEAU DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS



- Afin d'assurer un suivi des recommandations énoncées dans le rapport de débriefage, un tableau devra être préparé et sera suivi tenu à jour par un responsable désigné.

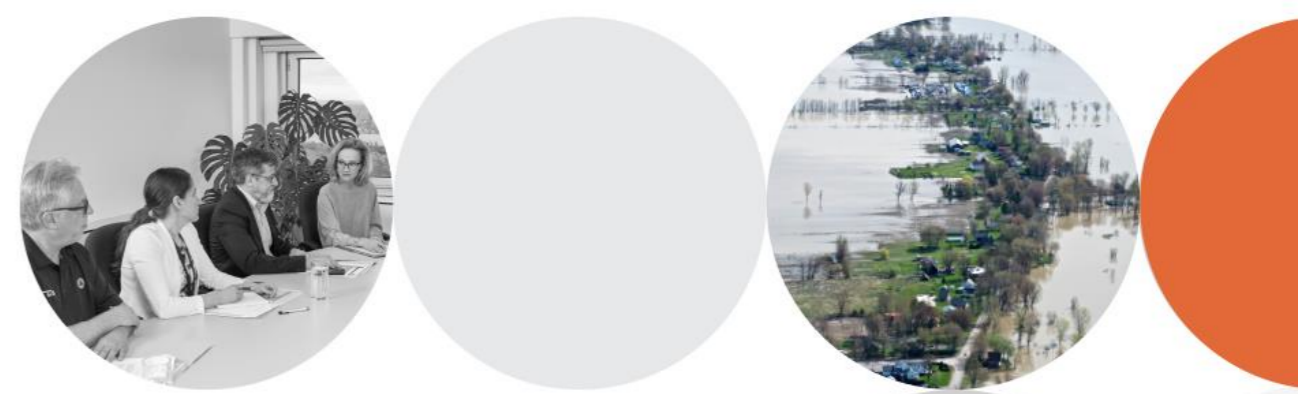
TABLEAU DE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU RAPPORT DE DÉBRIEFAGE EN LIEN AVEC L'ÉVÉNEMENT XXXX

RECOMMANDATIONS	RESPONSABLE(S)	ÉTAT D'AVANCEMENT	SUIVI
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			

État d'avancement : R = Réalisé EC = En cours de réalisation NA = Non amorcé

Date de mise à jour

LA FICHE D'APPRÉCIATION



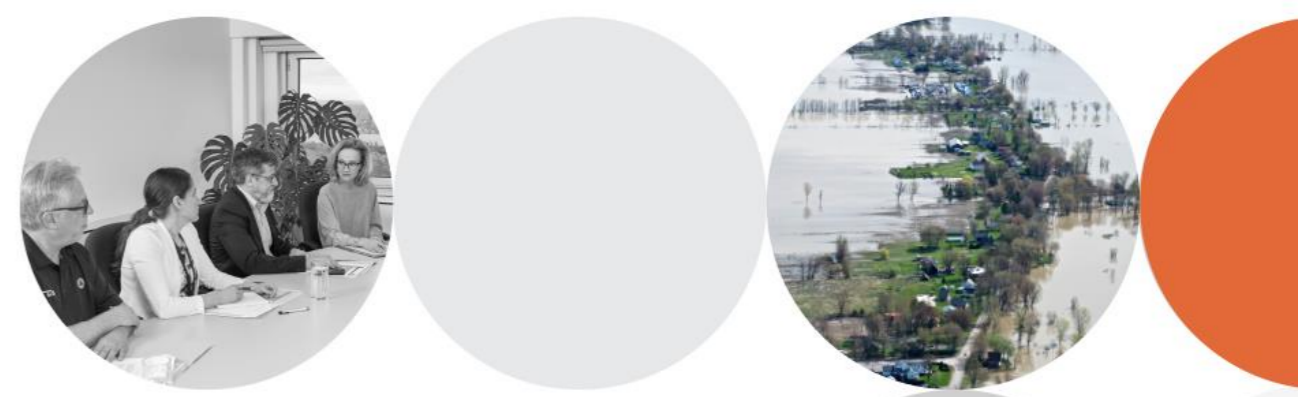
- La fiche d'appréciation, dont un modèle est disponible, est envoyée juste après la séance de débriefage.
- Cela permet à l'équipe entourant la préparation et la réalisation de l'activité de débriefage, soit l'organisateur, l'assistant et l'animateur, de connaître l'appréciation des participants afin de s'améliorer pour la prochaine fois au besoin.

OUTILLER LES PARTENAIRES POUR LES DÉBREFFAGES



- Les outils de base sont disponibles dans la **Boîte à outils pour la préparation générale aux sinistres** sur Québec.ca <https://www.quebec.ca/securite-situations-urgence/securite-civile/soutien-municipalites/preparation-sinistres/generale/boite-outil/maintien-services-essentiels-retablissement>

RAPPEL DES ÉLÉMENTS IMPORTANTS

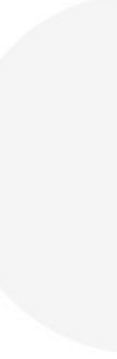
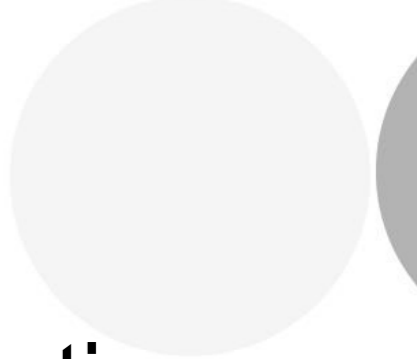
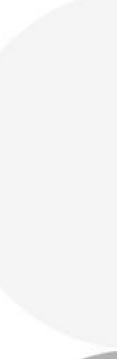


- Bien préparer la rencontre de débriefage en recueillant les faits et bilan de l'événement.
- Envoyer la convocation avec un ordre du jour et un tableau de débriefage qui permettra à chaque participant de réfléchir et écrire ses impressions concernant le déroulement de l'intervention SC, et ce, avant la rencontre.
- Au début de la rencontre, mettre les gens à l'aise, créer un climat de confiance.
- Après la rencontre, recueillir les commentaires écrits de chacun et rédiger un rapport de débriefage qui servira à faire le suivi des recommandations.

DES QUESTIONS?



Merci pour votre attention



Au plaisir de vous soutenir dans cette démarche qui vise l'amélioration continue de la préparation et des pratiques en sécurité civile