

CELLULE DE CRISE

PROGRAMME DE GESTION DES MESURES D'URGENCE

CONTEXTE

Les éléments du programme de gestion décrivent les modalités d'intervention mises en place par les CSS/CS pour assurer une gestion efficace en cas de crise. Il présente la structure de gestion de crise, les rôles et les responsabilités des intervenants internes et externes.

STRUCTURE DE GESTION DE CRISE ET MESURES D'URGENCE

La structure de gestion de crises consiste en une réponse progressive modulée par l'ampleur de l'événement. Une mobilisation graduelle des ressources humaines, matérielles et des centres décisionnels de l'organisation s'effectue selon des procédures établies. La structure de gestion de crises est formée de deux niveaux de centres décisionnels de gestion : les centres de décision. Ceux-ci représentent les endroits où transite l'information et où se concentre la prise de décision quant à la gestion de l'événement. Ces centres sont graduellement avisés, puis mobilisés et possèdent des caractéristiques propres à leur fonction.

La fonction première d'un lieu commun de prise de décisions consiste à faciliter la cueillette et le partage de l'information entre les personnes d'un même niveau de gestion.

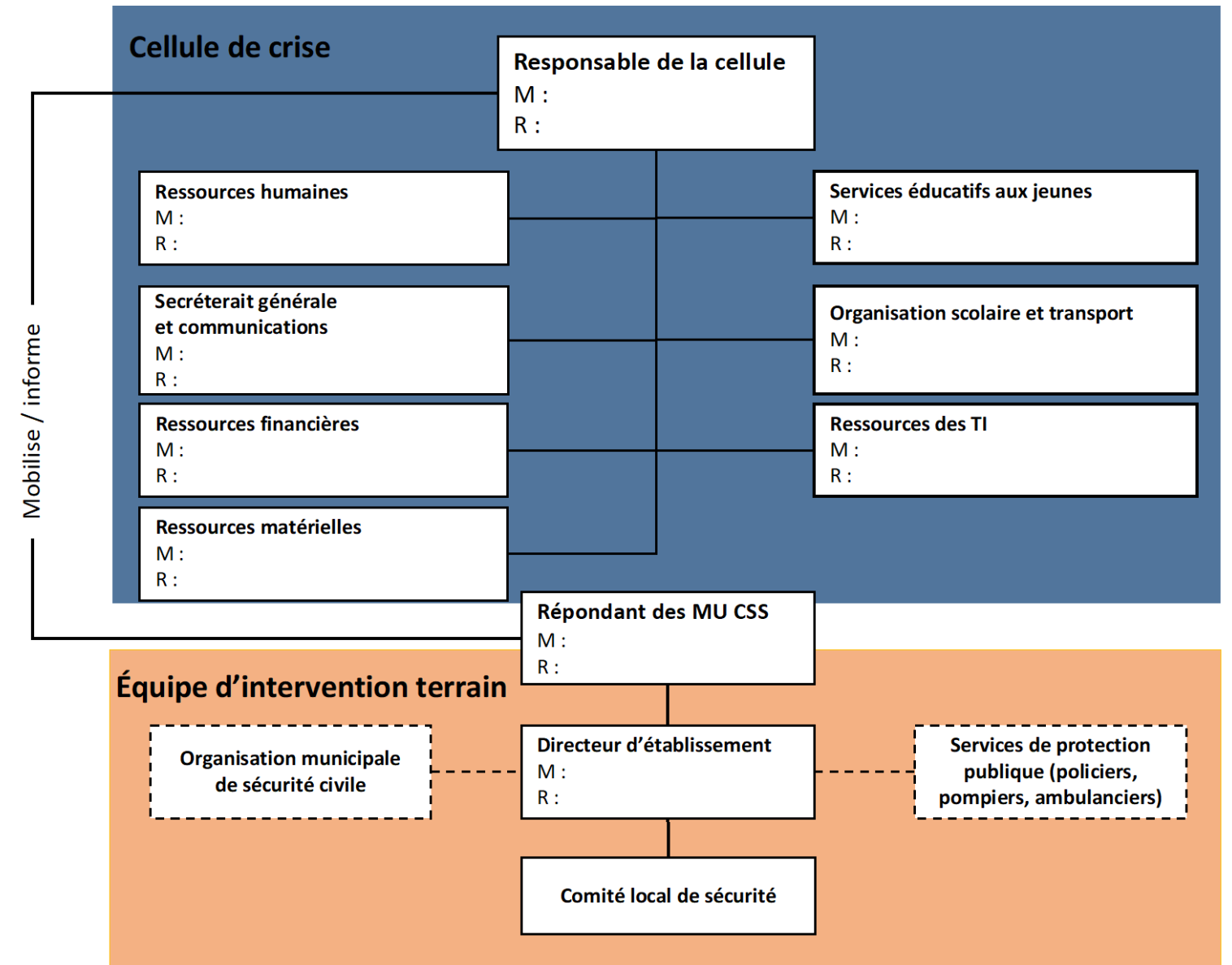
- Ces lieux doivent bénéficier d'un ensemble d'outils pouvant faciliter une communication rapide et efficace ainsi que permettre une gestion éclairée de la situation.
- Chaque centre décisionnel est supervisé par un gestionnaire. Il doit orchestrer l'ensemble des interventions des ressources de l'organisation. Chacun des gestionnaires responsables assure la transmission des informations utiles et pertinentes aux autres centres de décision.
- La pleine représentation des divers secteurs de l'organisation assure que l'ensemble des perspectives et des priorités sera considéré.

Cellule de gestion de crise (CGC)

Le premier centre décisionnel, la Cellule de crise a pour but de gérer tous les aspects d'ordre politique et stratégique qui pourraient entraîner des répercussions directes sur la mission, les valeurs ou l'image des CSS/CS. Il coordonne également la répartition des ressources des CSS/CS et supporte la direction d'établissement dans les relations médiatiques et établit la marche à suivre dans les relations avec les hautes instances gouvernementales ou la population. Il doit en tout temps assurer le maintien des autres fonctions des CSS/CS qui ne sont pas affectées par l'événement.

Équipe d'intervention terrain

Le deuxième centre décisionnel, l'Équipe d'intervention terrain gère tous les aspects d'ordre tactique ou opérationnel qui sont liés à l'intervention. Elle détermine la répartition des ressources locales et les procédures à mettre en œuvre pour gérer la situation.



Légende

- Mobilisé au besoin
- Lien de communication
- M : membre
- R : remplaçant



ALERTER : 911 – DG et DÉ

DÉPLOIEMENT : police-pompier

CUEILLETTE D'INFOS

- Recueillir l'information rapidement pour la Cellule de crise
- Analyser la problématique et parler aux personnes d'autorités : police, pompier, sécurité civile, DG des villes...
- ATTENTION clarifier la ligne de communication Si transport = SOST

- Si la situation nous rend vulnérable
- Si cela concerne un ou plusieurs établissements
- Si cela nécessite la mobilisation de plusieurs services

DÉCLENCHER LA CELLULE DE CRISE

CELLULE DE CRISE

- Chapeauté par le SSGC
- Pré message avertissant la mise en place de la cellule (si WE d'intempéries dimanche 16 h 30) Message transmis aux directions et directions adjointes de service ou substitués, DG et DGA concerné.
- Amorcer la rencontre et ensuite inviter les DG et DGA concernées.

ÉQUIPE D'INTERVENTION

- Mettre en place une équipe multidisciplinaire sur le terrain (Comité local de sécurité)
- Communiquer souvent avec :
 - La Cellule de crise
 - L'équipe RM :
 - Le PAE

PLAN D'ACTION

- Déterminer et mettre en place (Rôles et responsabilités)

RESSOURCES REQUISES

- Mobiliser les ressources internes et externes

PLAN DE COMMUNICATION messages clés

FIN - BILAN

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Mesures d'urgence = Incident MAJEUR qui affecte le cours normal des activités d'un établissement ou d'un service

RÔLES – MEMBRES CELLULE DE CRISE

DATE : _____

ÉTABLISSEMENT : _____

NOM DE LA DIRECTION : _____

DG : _____

NOM : _____ CELLULAIRE : _____

DGA : _____

NOM : _____ CELLULAIRE : _____

COMPOSITION DE LA CELLULE DE CRISE		
FONCTION	NOM	COORDONNÉES
SSGC	(M) (S)	(M) (S)
SRM	(M) (S)	(M) (S)
SRH	(M) (S)	(M) (S)
SOST	(M) (S)	(M) (S)
SRTI	(M) (S)	(M) (S)
SEJ	(M) (S)	(M) (S)
DÉ CONCERNÉES		
AUTRES		

SECRETARIAT GÉNÉRAL ET COMMUNICATIONS (SSGC)	RESSOURCES HUMAINES (SRH)
<input type="checkbox"/> Communications internes – externes Rédaction des messages – validation par SG Diffusion : Réceptionniste, application mobile, site web école et CSS, communiqué médias, Facebook <input type="checkbox"/> Liens police – pompier, partenaire, Ville, sécurité publique <input type="checkbox"/> Médias : messages clés <input type="checkbox"/> Veille médiatique ; si présence médias, une personne du SSGC se rend sur place <input type="checkbox"/> Protocoles d'entente <input type="checkbox"/> Impacts juridiques, application politiques, règlements, encadrements, ententes multi, assurances, MEES	<input type="checkbox"/> Soutien psychologique aux employés - PAE 1 866-398-9505 <input type="checkbox"/> Liens avec les syndicats et associations <input type="checkbox"/> Relation de travail <input type="checkbox"/> Présence au travail <input type="checkbox"/> Conventions collectives <input type="checkbox"/> Manifestation <input type="checkbox"/> CNESST (Rapports, visites, droits de refus) <input type="checkbox"/> Normes : chaleur, froid, eau, qualité de l'air
RESSOURCES MATÉRIELLES (SRM)	ORGANISATION SCOLAIRE ET TRANSPORT (SOST)
<input type="checkbox"/> Faire état des pannes d'électricité – lien avec Hydro-Québec* <input type="checkbox"/> Entretien <input type="checkbox"/> Nettoyage <input type="checkbox"/> Réparation <input type="checkbox"/> Préventions – Vérifications <input type="checkbox"/> Déneigement des toitures <input type="checkbox"/> Fuite de gaz <input type="checkbox"/> Eau, livraison d'eau <input type="checkbox"/> Toilettes sèches	<input type="checkbox"/> Identification des enjeux, des limites et des possibilités reliées au transport scolaire <input type="checkbox"/> Vérification d'informations dossiers d'élèves, fratrie, mêmes adresses <input type="checkbox"/> Organisation scolaire (liste des élèves) <input type="checkbox"/> Calendrier scolaire <input type="checkbox"/> Horaire des écoles <p style="text-align: center;">**Les brigadiers relèvent des villes**</p>
SERVICES ÉDUCATIFS AUX JEUNES (SEJ)	RESSOURCES DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION (SRTI)
<input type="checkbox"/> Équipe d'incident critique : soutien psychologique aux élèves <input type="checkbox"/> Dépliants <input type="checkbox"/> Messages-clés <input type="checkbox"/> Outils – aide <input type="checkbox"/> Lien CISSS (Consigne froid / chaud – DPJ) <input type="checkbox"/> Partenaires sociaux <p style="text-align: center;">**Les psychologues relèvent des directions d'établissement**</p>	<input type="checkbox"/> État du réseau de fibre optique <input type="checkbox"/> Messages téléphoniques et courriel Infolettre <input type="checkbox"/> Soutien aux envois listes sympa <input type="checkbox"/> Sites web, Communication aux répondants <input type="checkbox"/> Problèmes techniques: CATI <input type="checkbox"/> Vérifications informatiques <input type="checkbox"/> Génératrice du centre administratif
DIRECTION D'ÉTABLISSEMENT (DÉ)	RESSOURCES FINANCIÈRES
<input type="checkbox"/> Gestion dans l'école <input type="checkbox"/> Communications internes : Messages clés élaborés avec le SSGC <input type="checkbox"/> Personnel : Rencontre ou courriel <input type="checkbox"/> Parents : courriel (aide envoi liste sympa SRTI) <input type="checkbox"/> Élèves : tournée dans les classes pour transmettre le même message <input type="checkbox"/> Lien partenaires : Annulation des activités en soirée, s'il y a lieu <input type="checkbox"/> Si médias : Ne pas répondre, se référer aux CSS/CS <input type="checkbox"/> Gestion arrivée et départ des élèves	<ul style="list-style-type: none"> • Budget et allocations spéciales

**ATTENTION AUX INITIATIVES pour la libération du personnel (se référer à votre DGA).*

Enfant perdu, alerte AMBER, parents violents, personne suspecte, panne d'électricité, bris de fibre optique, élève happé par une voiture, inondation, pluie verglaçante, accident d'autobus scolaire, pandémie, bris d'aqueduc, barrage routier, intoxication alimentaire, fuite de gaz, infraction, rentrée scolaire retardée, alerte à la bombe, proxénète, pédophile, incendie, décès et suicide d'un élève ou d'un employé, menace de violence dans l'école...

PARLEZ ABSOLUMENT À QUELQU'UN!

Ligne d'urgence : _____

Cellulaire : _____

NE LAISSEZ PAS DE MESSAGE!

SOYONS PRÊTS!

1. Plan de mesures d'urgence (PMU) des établissements
2. Fiches d'intervention
3. Tableau – Cellule de crise
4. Procédures : CONFINEMENT et ÉVACUATION

PARTENAIRES IMPLIQUÉS

POMPIERS : _____

POLICIERS : _____

CIUSSS : _____

HQ : 1-800-790-2424

ÉNERGIR : 1-800-361-8003 OU 911

VILLE : _____

MEES : _____

CNESST : 1-844-838-0808

PLAN DE COMMUNICATION – MESSAGES CLÉS

Qui, Quoi, Quand, Comment, Pourquoi

Gestionnaires : Consignes obtenues par la DGA

Personnel de l'établissement : Consignes par la DÉ

Parents et élèves :

- Courriel liste par la DÉ
- Appel des parents par la DÉ
- Application mobile par le SSGC
- Réceptionniste par le SSGC
- Site web école et CSS par le SSGC

Tout le personnel du CSS :

- Lettre DG aux employés
- Communiqué sur le BV par le SSGC

Syndicat : Appel téléphonique par le SRH

MEQ : Courriel fiche résumé par la SSGC

Population :

- Communiqué de presse ou point de presse
- Site web CSS par le SSGC
- Réseaux sociaux, s'il y a lieu par le SSGC

IDENTIFIER UN PORTE-PAROLE : _____

RENCONTRES DE LA CELLULE DE CRISE

RÈGLES DE FONCTIONNEMENT	NOTES
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> La personne responsable de la cellule dirige la rencontre et donne les droits de parole<input type="checkbox"/> Aucune discussion en parallèle tolérée<input type="checkbox"/> Parler des faits et non d'opinions personnelles<input type="checkbox"/> Placer uniquement l'avis des personnes selon leur champ d'expertise<input type="checkbox"/> Si appel téléphonique, sortir de la salle<input type="checkbox"/> Prise de décision rapide afin de permettre la réalisation des actions<input type="checkbox"/> Pas de ligne hiérarchique	
ORDRE DU JOUR	
<ol style="list-style-type: none">1. Bref topo de la situation2. Priorisation et délai de détermination maximale le cas échéant (ampleur de l'impact)3. Cueillette d'infos Tour de table par service concerné (état de la situation et impacts) :<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> SOST<input type="checkbox"/> SRM<input type="checkbox"/> SSGC<input type="checkbox"/> SRH<input type="checkbox"/> SRTI<input type="checkbox"/> SEJ<input type="checkbox"/> SRF<input type="checkbox"/> SEA4. Prise de décision<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Exemple : Ouverture - fermeture des écoles / Ouverture service de garde / Aide aux sinistrés, s'il y a lieu5. Plan d'action<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Déterminer les actions à faire<input type="checkbox"/> Annulation des rencontres (par qui ?)<input type="checkbox"/> Répartition des tâches6. Plan de communication : messages clés et publics7. Varia8. Prochaine rencontre	