

Plan de contigence

Nom de l’organisme

Dernière mise à jour le 24 mars 2020

# Mise en contexte

L’enjeu majeur advenant un sinistre[[1]](#footnote-1) consiste, pour une organisation comme la nôtre, à nous assurer que nous serons en mesure de continuer à offrir nos services malgré des effectifs réduits ou dans des conditions ou environnements différents de ceux où nous exerçons normalement. Nous avons donc planifié des mesures pour assurer la continuité de nos services dans un environnement sécuritaire et, si besoin est, pour fermer notre organisme communautaire de façon organisée et structurée si les autorités gouvernementales en décrètent la fermeture.[[2]](#footnote-2)

L’épisode du syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS) de Toronto en 2003, de même que les catastrophes naturelles récentes (tremblement de terre et tsunami en Asie (2007), ouragan à la Nouvelle-Orléans (2007) et plus près de nous, en Montérégie, la tempête de verglas (1998), ont démontré clairement la nécessité de pouvoir compter sur des plans d’urgence préalablement établis pour la communauté. Mettre à jour avec COVID.

Devant ces risques menaçants, il est essentiel de planifier la continuité de nos services et de poursuivre notre mission. L’élaboration d’un Plan de contingence et de maintien des services en cas de sinistre ou une situation exceptionnelle de santé publique nous permettra d’offrir nos services. Enfin, étant donné les caractéristiques particulières à notre organisation (mission, services, catégories d’âge des usagers-ères, bénévoles, etc.), l’élaboration d’un Plan de contingence et de maintien des services en cas de sinistre est recommandée et souhaitable.

# Mise à jour du Plan de maintien des services en cas de sinistre (exemple)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Date d’adoption par le CA** | **Modification (section)** |
| **Élaboration du plan** | 2009/07/09 | Élaboration |
| **Adoption du plan** | 2009/09/22 | Adoption |
| **Mise à jour 8** | 2016/08/04 | Nom des administrateurs-trices et une personne représentante des employés-es |
| **Mise à jour 9** | 2017/02/23 | Nom de trois administrateurs –trices et ??? une personne représentante des employés-es |
| **Mise à jour 10#** | 2017/04/28 | Ajustements mineurs |
| **Mise à jour 11#** | 2020/03/12 | Mise à jour en fonction de la crise actuelle de pandémie sur la COVID19. |

# Identification de notre organisme

|  |  |
| --- | --- |
| **NOM DE L’ORGANISME** | |
| **Nom du site** | **Adresse** |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# Responsable et substituts du Plan de contingence et de maintien des services en cas de sinistre ou de pandémie

## Identification du responsable et des substituts

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom de la personne responsable** | | | | | |
| **Nom** | **Prénom** | **No de téléphone (bureau)** | **No de téléphone (domicile)** | **No de cellulaire** | **Adresse courriel** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Nom de la personne substitut 1** | | | | | |
| **Nom** | **Prénom** | **No de téléphone (bureau)** | **No de téléphone (domicile)** | **No de cellulaire** | **Adresse courriel** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Nom de la personne substitut 2** | | | | | |
| **Nom** | **Prénom** | **No de téléphone (bureau)** | **No de téléphone (domicile)** | **No de cellulaire** | **Adresse courriel** |
|  |  |  |  |  |  |

## Responsabilités du responsable du Plan de continuité et de maintien des services en cas de sinistre ou de pandémie

|  |
| --- |
| **Responsabilités en temps de sinistre ou de pandémie**  **(inscrire ici les responsabilités en fonction des priorités de votre organisation)** |
| Assurer la gestion de notre organisation. |
| Coordonner tous les aspects de la situation d’urgence au nom du conseil d’administration et prendre en son nom, les décisions nécessaires et lui en rendre compte. |
| Coordonner tous les aspects de la situation d’urgence au nom de notre organisation. |
| Faire en sorte que toutes les mesures nécessaires soient prises pour atténuer l’impact du sinistre. |
| Faire en sorte que des messages cohérents soient diffusés en temps opportun à tous les usagers-ères, les bénévoles, les employés -es et si cela est nécessaire, aux médias. |
| Veiller à ce que les bénévoles et les employés-es connaissent leurs rôles et leurs responsabilités et sachent comment réagir en cas d’urgence. |
| Assurer la gestion de la présence au travail, le télétravail (au besoin)et de l’absentéisme des bénévoles et des employés-es. |
| Recrutement des bénévoles |
| Autoriser les dépenses nécessaires pour faire face à la situation d’urgence. |
| Agir comme agent de liaison, notamment, pour informer les partenaires, les ministères et les membres |
|  |
|  |

## Comité du Plan de maintien des services e

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Responsabilité générale** | | |
| **Soutenir le responsable du Plan de maintien des services en cas de sinistre ou de pandémie dans l’élaboration, l’application et l’évaluation du plan.** | | |
|  | | |
| **Nom** | **Prénom** | **Responsabilité particulière** |
|  |  | Mises à jour annuelles (exemple) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Maintien des services dans un contexte de sinistre

## Offre de services (exemples)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Liste des services offerts ordinairement | Volume par mois | **Sinistre dans la communauté\*** | | | | | | | | **Réorganisation des services** | |
| Sans impacts sur l’installation | | | | Avec impacts sur l’installation | | | | Requis | Mode de fonctionnement temporaire |
| I | M | D | C | I | M | D | C |
| **Intervention psychosociale (individuelle, familiale)** |  |  |  | **x** |  |  |  |  |  | Oui  Non | Ralentir le nombre de rendez-vous selon la disponibilité des intervenants -esen présence. |
| **Intervention psychosociale téléphonique** |  |  | **x** |  |  |  |  |  |  | Oui  Non | Éventuellement favoriser le ttélé-trvail en utilisant la boite vocale, le zoom, le Teams, etc. |
| **Activités de formation** |  |  |  |  | **x** |  |  |  |  | Oui  Non |  |
| **Activités d’information**  **(conférences, ateliers)** |  |  |  |  | **x** |  |  |  |  | Oui  Non |  |
| **Activités de sensibilisation** |  |  |  |  | **x** |  |  |  |  | Oui  Non |  |
| **Groupes d’entraide** |  |  |  |  | **x** |  |  |  |  | Oui  Non |  |
| **Accompagnement pour présentation de requête d’évaluation psychiatrique** |  |  |  | **x** |  |  |  |  |  | Oui  Non | Faire appel au Service d’Intervention de Crise  ou à nos collègues de XXX |
| **Activités sociales** |  |  |  |  | **x** |  |  |  |  | Oui  Non |  |
| **Réunions du conseil d’administration** |  |  |  | **x** | **x** |  |  |  |  | Oui  Non | Dépendamment du nombre d’administrateurs-trices touchés il se pourrait que le quorum ne puisse être atteint et que des rencontres soient repoussées voire annulées. Des appels conférences pourraient être une alternative en autant que les administrateurs-trices soient en état de pouvoir y assister. |
| \* **I** : Intensifier; **M** : Maintenir; **D** : Délester **C** : Cesser | | | | | | | | | | | |

Advenant un sinistre ou une pandémie, il est impossible de déterminer le taux d’absentéisme des bénévoles et des employés-es, et ce, pour diverses raisons. Malgré cela, nous devons continuer à offrir nos services afin que nos usagers-ères puissent continuer à en bénéficier. Étant donné qu’il est difficile de prévoir le taux d’absentéisme pour une situation donnée, nous le déterminerons sur une plage de 25 à 75 %, et ce, par tranche de 25 %. Ceci devrait nous permettre d’évaluer divers scénarios plausibles qui nous aideront à déterminer s’il s’agit d’une fonction essentielle, si un besoin de relève est requis et les possibilités de relève, et ce, en fonction des divers scénarios d’absentéisme envisagés.

## Planification de la relève de la main-d'œuvre et des bénévoles

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Noms des services offerts par notre organisme  (à adapter en fonction de votre organsiation) | Main-d’œuvre requise par jour | | | Main-d’œuvre disponible | | | Main-d’œuvre disponible absente selon le taux d’absentéisme  (Tx abs) | | | Besoin de relève | | Possibilité de relève :   * Affectation interne * Banque de remplacement (local ou régional) * Retraités, stagiaires * Prêts de services auprès d’autres organismes communautaires avec lesquels des ententes auront été établies * Fournisseurs externes * Travailleurs-euses de d’autres secteurs d’activité |
| Bén. | Emp. | Total | Bén. | Emp. | Total | 25 % | 50 % | 75 % | Tx abs | Oui Non | Inscrire le nom des personnes Inscrire le moyen préconisé |
| **Tous services confondus** |  | **4** | **4** |  | **4** | **4** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Intervention psychosociale (individuelle, familiale)** |  | **3** | **3** |  | **3** | **3** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Intervention psychosociale téléphonique** |  | **2** | **2** |  | **2** | **2** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Activités de formation** |  | **3** | **3** |  | **3** | **3** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Activités d’information**  **(conférences, ateliers)** |  | **2** | **2** |  | **2** | **2** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Activités de sensibilisation** |  | **2** | **2** |  | **2** | **2** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Groupes d’entraide** |  | **1** | **1** |  | **1** | **1** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Accompagnement pour présentation de requête d’évaluation psychiatrique** |  | **1** | **1** |  | **1** | **1** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Activités sociales** |  | **1** | **1** |  | **1** | **1** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
| 50 % | Non |  |
| 75 % | Non |  |
| **Réunions du conseil d’administration** | **5** | **1** | **1** |  | **1** | **1** | **3** | **2** | **1** | 25 % | Non |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 50 % | Non |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 75 % | Non |  |

Pour les personnes retenues dans une « possibilité de relève », auront-elles besoin de formation particulière?

Oui  Non

Si oui, il est nécessaire de compléter le tableau suivant :

## Formation pour les personnes assurant la relève

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nom et prénom | Formation requise (en fonction des compétences nécessitées) | Planification de la formation (en ligne, en présentiel, etc,) |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# Fournisseurs, partenaires et sous-traitants

En période de sinistre ou de situation d’urgence, nos fournisseurs, nos partenaires et nos sous-traitants seront peut-être eux aussi touchés soit par un taux d’absentéisme important ou par des incapacités dans leurs infrastructures. En vérifiant auprès d’eux l’état de leur préparation advenant un sinistre ou une situation d’urgence, nous saurons s’ils peuvent nous garantir ou non le maintien de leurs services à notre égard. Au besoin, nous devons prendre les mesures appropriées pour trouver des solutions de rechange.

Avons-nous confié à des fournisseurs, des partenaires ou des sous-traitants des contrats d’approvisionnement ou de services?

Oui  Non

Les fournitures acquises, les biens fournis ou les services rendus par ces fournisseurs, partenaires ou sous-traitants sont-ils nécessaires à notre prestation des services durant une période de sinistre?

Oui  Non

## Détermination des besoins de l’organisation et capacité des fournisseurs, des partenaires et des sous-traitants

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Organisme | | Capacité des fournisseurs, des partenaires et des sous-traitants | | |
| Services retenus par notre organisme en situation de sinistre | Matériel et services requis pour maintenir le service en situation de sinistre | Nom de l’entreprise | Capacité à nous approvisionner pendant une période de sinistre | Solutions de rechange |
| Ex.: Nettoyage |  |  | Oui  Non |  |
|  |  |  | Oui  Non |  |
|  |  |  | Oui  Non |  |
|  |  |  | Oui  Non |  |
|  |  |  | Oui  Non |  |
|  |  |  | Oui  Non |  |

# Coordonnés des partenaires en situation de sinistre

## Liste des coordonnées en cas d’urgence

|  | Adresse  (le cas échéant) | Numéro de téléphone | Responsable en situation d’urgence (le cas échéant) |
| --- | --- | --- | --- |
| **Organismes** | | | |
| Police, pompiers, ambulance |  | 911 |  |
| Centre antipoison du Québec |  | 1 800 463 5060 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Membres du conseil d’administration** | | | |
| Xxxx xxxxx , présidente |  |  |  |
| Xxxx xxxxx, vice-président |  |  |  |
| Xxxx xxxxx, trésorier |  |  |  |
| Xxxx xxxxx, secrétaire |  |  |  |
| Xxxx xxxxx, administratrice |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Bénévoles, employés-es, remplaçants-es** | | | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Fournisseurs, partenaires ou sous-traitants** | | | |
| Comptable |  |  |  |
| Banque |  |  |  |
| Propriétaires |  |  |  |
| Cie de ménage/concierge |  |  |  |
| CNESST |  |  |  |
| Assurances |  |  |  |
| Cie de système d’alarme |  |  |  |
| Hydro Québec  No. Client XXXXXX |  |  |  |
| Cie de télécommunications No compte : XXXXX |  |  |  |
| Hébergement Web |  |  |  |
| Entretien copieur |  |  |  |
| CIUSSS |  |  |  |
| Bailleurs de fonds |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Il est important de tenir cette liste à jour et d’y apporter les modifications lorsque des changements surviennent.

# Communications avec les employés-es, les bénévoles, les usagers-ères et leur famille, les CIUSSS, les municipalités et les médias.

La communication est un élément primordial en situation d’urgence. Le fait de prévoir qui doit être joint, de quelle façon et quel type d’information doit être diffusé, nous permet non seulement d’éviter d’être pris au dépourvu, mais aussi de réagir rapidement lorsque survient une situation d’urgence.

## Tableau aide-mémoire en matière de communication

|  |
| --- |
| **Communications avec nos employés-es et nos bénévoles** |
| Familiariser les employés-es et les bénévoles au risque d’un éventuel sinistre ou situation d’urgence et de ses impacts sur l’organisation. |
| Présenter aux employés-es et aux bénévoles le « Plan de maintien de contingence et  », leurs rôles, leurs responsabilités et les moyens de communication. |
| Informer les employés-eset les bénévoles qu’il est possible que la répartition des tâches change et que nous comptons sur leur collaboration. |
| Discuter de la possibilité de fermeture dl’organisation, tout en donnant les informations sur les mécanismes utilisés pour prendre une telle décision et en informer les employés-es, les bénévoles et les usagers-ères. |
| Communiquer de façon claire, proactive et en temps opportun. |
| **Communications avec les usagers-ères et leur famille** |
| Informer les usagers-ères et leur famille du risque d’un éventuel sinistre, de ses impacts sur l’oorgansiation et de notre préparation à cet égard. |
| Informer les usagers-ères et leur famille qu’en cas de sinistre, les services seront couverts à moins d’une consigne de fermeture provenant des autorités gouvernementales. |
| Mettre à la disposition des usagers-ères et de leur famille un numéro de téléphone pour leur permettre de joindre rapidement notre organisation advenant un sinistre. |
| **Communications avec les bailleurs de fonds (ex,: CIUSS)** |
| Informer lles partenaires avec lesquels des ententes ont été conclues, de toute situation particulière et de son évolution.  Communiquer avec eux pour obtenir du soutien. |
| **Communications avec les municipalités** |
| Informer les municipalités avec lesquelles des ententes ont été conclues, de toute situation particulière et de son évolution.  Communiquer avec elles pour obtenir du soutien. |
| **Communications avec les médias** |
| Désigner le responsable de votre « Plan de maintien et de continuitédes services en cas de sinistre » à titre d’agent de liaison avec les médias. |

# Gestion des ressources humaines dans une situation de crise

Notre organisation doit prévoir des mesures de gestion des ressources humaines pour des conditions de travail particulières, et ce, dans le respect des dispositions notre *Politique de conditions de travail* et des lois qui régissent les relations de travail :

* Application de la Loi sur la santé et la sécurité au travail;
* Responsabilités des travailleurs-euses à l’égard des salariés liées aux normes du travail.

# Coûts particuliers associés à un sinistre ou à une situation de crise (pandémie)

Notre organsiation devra être en mesure de soumettre les factures accompagnées des pièces justificatives appropriées afin de démontrer l’admissibilité de leurs dépenses à un programme de compensation qui serait éventuellement mis en place si un sinistre survenait.

## Coûts particuliers associés à un sinistre

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Date | Achat | Montant | No facture | Besoin ou lien avec le sinistre | Autorisé par |
|  | Frais d’interurbains |  |  | Travail à domicile | DIRECTION GÉNÉRALE |
|  | Frais de déplacements |  |  | Interventions extérieures | DIRECTION GÉNÉRALE |
|  | Repas |  |  | Interventions extérieures | DIRECTION GÉNÉRALE |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. Sinistre : Un événement dû à un phénomène naturel, à une défaillance technologique ou à un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité touchée des mesures inhabituelles. [↑](#footnote-ref-1)
2. La Loi sur la santé publique et la Loi sur la sécurité civile donnent le pouvoir au gouvernement de déclarer l’état d’urgence sanitaire et l’état d’urgence national. Lorsque l’un des deux est déclaré, le gouvernement peut ordonner la fermeture d’établissements. [↑](#footnote-ref-2)