

La gestion de crises et plan d'urgence
SIP-2242

Charge de cours

Martin Bernier B.Sc, MBA, Adma

Tel : 514-280-0107

Cell : 514-824-7859

Courriel : martin.bernier @spvm.qc.ca
martin.bernier@umontreal.ca

Baccalauréat en sécurité et études policières

Automne 2011

Jeudi 13h00 à 16h00 local

Introduction

«Une crise est exactement ce qui est nécessaire pour sortir le monde de sa dépendance insoupçonnée à un dogme externe et pour le forcer à démasquer les couches de prétention afin de révéler la vérité nue sur lui-même...» May, Angel et Ellenberg (1958)

Au cours des dernières années, le monde a été témoin de catastrophes, de crises, d'événements majeurs et de manifestations publiques qui ont suscité des interrogations multiples. De cette quiétude à l'insécurité, les citoyens ont des attentes de plus en plus élevées à l'égard de leur sécurité et il leur faut des réponses. Dans cette même ligne, les dirigeants d'entreprise voient leur sécurité menacée par des concurrents ou des employés qui commettent des actes de sabotage pouvant mener la firme à la faillite.

Tous ces risques de quelque nature qu'ils soient : naturels, socio technologiques ou biotechnologiques, qu'ils proviennent de l'interne ou de l'externe de la firme, doivent être analysés et évalués pour être en mesure de gérer l'incertitude qui est toujours en trame de fond. Nous en sommes à ne plus gérer dans l'incertitude mais l'inconnu.

Même si nous ne vivons pas dans un monde plus dangereux qu'auparavant, le risque est désormais plus qu'une menace mais bien la mesure de notre action. Être capable de prévoir, de détecter, d'évaluer puis, simuler une intervention pour connaître notre capacité d'agir dans un contexte systémique et surtout en lien avec les positions stratégiques de l'organisation. Au-delà de la volonté d'agir, il faut gérer ces crises en partenariat dans un continuum et comprendre les enjeux organisationnels. Nos actions

et décisions ont un impact sur les systèmes de la firme, qu'ils soient privés ou publics. L'objectif doit être commun à savoir : ramener l'équilibre dans les systèmes pour permettre un rétablissement complet de la situation désirée.

Gérer et décider en situation de crise s'articule dans un modèle complexe ou le gestionnaire doit décider rapidement en fonction des données qui sont disponibles et connues. Dans ce contexte, les notions de savoir, savoir être et savoir-faire y prennent toutes leurs significations. En situation d'urgence, une gestion inefficace peut déstabiliser une équipe et la mener directement vers la catastrophe. Par conséquent la mise en place de plans de mesures d'urgences, ou de contingence est incontournable.

Développer son savoir-faire pour maintenir un climat propice à l'analyse, à l'anticipation et communiquer les informations afin que tous soient au fait de l'évolution de la scène d'où l'expression " *Mettez-moi des yeux dans les oreilles* ".

À partir d'une évaluation personnelle et par les pairs, l'étudiant prendra conscience de ses habiletés personnelles à travailler en équipe lors d'une situation d'urgence. Par la suite, celui-ci pourra concevoir un plan de développement personnel lui permettant d'améliorer ses compétences dans la planification, l'élaboration de plans d'interventions organisationnels, sa capacité de gérer en situation d'urgence pour finalement tenir une rétroaction afin faire de la firme une entreprise apprenante.

Objectifs

- Permettre aux étudiants de se familiariser avec les méthodes et les stratégies d'analyse de risque par une meilleure connaissance du milieu;
- Connaître les risques, les menaces, la capacité d'agir et les risques résiduels pour mieux agir en gestion des mesures de mitigation et finalement lors de crise;
- Identifier les rôles, les responsabilités et les défis qui attendent les étudiants dans la gestion de crise; les chaînes de commandement
- Développer chez l'étudiant un processus décisionnel «éclairé» qui tient compte des contingences et de la dynamique d'un incident critique;
- Gérer humainement les ressources;
- Rétroagir pour améliorer notre capacité d'agir;
- Communiquer en gestion de crise.

Méthode pédagogique

La majorité des cours sera de style magistral incluant l'analyse de cas et échange sur des expériences vécues tant au niveau national qu'international.

Évaluations

SYNTHÈSE DES TRAVAUX ET PONDÉRATION

Type de travail	Pondération	Échéancier
Travaux d'équipes (sur la section du rapport écrit)	60 %	Les cours 5-7 et 9
Présentation du milieu d'étude en équipe de travail	15 %	Les cours 12-13
Examen individuel	25 %	Semaine d'examen
Total	100 %	

Évaluation des apprentissages

Au chapitre de la pondération et de l'évaluation des apprentissages, les critères suivants s'appliqueront :

TRAVAUX D'ÉQUIPES

Travail 1 : Thème : Milieu d'étude et son environnement interne et externe

Nature du travail : Produire un rapport synthèse portant sur l'environnement interne et externe du milieu d'étude. (Selon le gabarit fourni)

Travail 2 : Thème : Risques, menaces et vulnérabilité

Nature du travail : Produire un rapport d'analyse de risque et de vulnérabilité comportant les éléments internes et externes du milieu d'étude. (Selon le gabarit fournit)

Travail 3 : Thème : Plan de mesures d'urgence

Nature du travail : Produire un rapport d'analyse qui portera sur l'appréciation du plan d'urgence de l'organisation. Une analyse en lien avec les thèmes abordés en cours.

CRITÈRES D'ÉVALUATION DES TRAVAUX D'ÉQUIPES :

Les travaux produits devront contenir :

- Entre 10 et 15 pages maximum (selon le gabarit fournit). Toute page excédante du maximum ne sera pas corrigée;
- Produit à interligne et demi;
- Police «caractère 12»;
- Imprimé au recto seulement;
- Contenir une table des matières, une section introductive, la méthodologie de cueillette des données, les éléments analysés, une appréciation objective des éléments analysés et une conclusion;
- **10%** de la note comptera pour la qualité du français.

CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA PRÉSENTATION EN CLASSE:

Il s'agit, pour chacune des équipes, d'organiser une présentation de type exécutive qui consiste à présenter à la classe un résumé exécutif du milieu d'étude ainsi que des principaux faits saillants observés à l'intérieur des trois travaux d'équipes.

Cette présentation tiendra compte des éléments suivants :

- Un maximum de 15 acétates électroniques (Power Point);
- Une durée minimale de 10 minutes et maximale de 12 minutes (chaque minute additionnelle pénalisera l'équipe);
- Capacité de concision et de faire ressortir les faits saillants de l'organisation en matière de mesures d'urgence;
- Qualité visuelle de la présentation;
- Cohérence des différentes parties apportées par chacun des membres de l'équipe de travail.
- Être en mesure de discuter du système de commandement et des modalités d'arrimage opérationnel du milieu d'étude (la structure de commandement en situation d'urgence).

EXAMEN

L'examen individuel, d'une durée maximale de 2h30, abordera certaines notions parmi les suivantes :

- Processus de gestion et décision en situation de crise;
- La communication interne;
- La communication média;
- Les rôles et responsabilité des partenaires en situation d'urgence;
- La gestion humaine des ressources;
- La gestion de reprise des activités;
- Le retour à la normale et la rétroaction.

Politiques de l'École de criminologie

La qualité du français : la correction de la langue compte parmi les critères d'évaluations. **10%** des points peuvent être attribués pour la qualité du français (règlement no. 6 de la FAS)

DATE	SUJET	DÉROULEMENT	REMARQUES
Cours 1 8 sept	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil; • Présentation du chargé de cours et des participants; • Expression des attentes mutuelles; • Un langage commun 	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation du plan; • Survol du déroulement du cours; • Précision de l'évaluation; • Formation des équipes de travail; • Choix d'un milieu d'étude; • Animation interactive pour la portion concept de base. 	<ul style="list-style-type: none"> • Explication du travail de session • Tenue d'un exercice d'autoévaluation et par ses pairs; • St-Jean Vianney
Cours 2 15 sept	<ul style="list-style-type: none"> • L'éthique en situation d'urgence; • Connaissance de l'environnement 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base; • Exercice d'identification; 	<ul style="list-style-type: none"> • Exercice d'application d'une méthode d'analyse; • C'est le déluge; • L'est du Québec est inondé; • Explications Gabarit de correction travail #1

DATE	SUJET	DÉROULEMENT	REMARQUES
Cours 3 22 sept	<ul style="list-style-type: none"> • Identification des menaces et des risques; • Types de menace et types de risques; • Détermination des probabilités Risques et vulnérabilité 1 : <ul style="list-style-type: none"> • Estimé des conséquences (secteurs privés et publics) 	<ul style="list-style-type: none"> • Risques Biologiques et chimiques. • Animation interactive pour la portion concept de base; • Étude de cas en classe 	<ul style="list-style-type: none"> • St-Amable; • Bohpal
Cours 4 29 sept	Risque et vulnérabilité 2 : <ul style="list-style-type: none"> • Estimation de la capacité à réagir (secteurs privés et publics) Risque et vulnérabilité 3, <ul style="list-style-type: none"> • Détermination de la vulnérabilité 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base • Étude de cas en classe 	<ul style="list-style-type: none"> • St-Basile Le Grand • Explications Gabarit de correction travail#2
Cours 5 6 oct	<ul style="list-style-type: none"> • Processus de planification des mesures d'urgence; • Éléments de contenu d'un plan d'urgence ou de sécurité civile municipal 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base; • Étude de cas en classe 	<u>Remise du travail d'équipe 1</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tchernobyl
Cours 6 20 oct	Plan d'urgence 3 : <ul style="list-style-type: none"> • Plan d'intervention spécifique 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base • Étude de cas en classe 	Explications Gabarit de correction travail #3
Cours 7 27 oct	Gérer et décider en situation de crise <ul style="list-style-type: none"> • Le processus 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base • Exercice pratique 	<u>Remise du travail d'équipe 2</u> <p>Un cas pratique Accident dans le métro de Tokyo : Le sarin la séricine</p>
Cours 8 3 nov	<ul style="list-style-type: none"> • La communication interne • La communication media 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base • Exercice pratique 	
Cours 9 10 nov	<ul style="list-style-type: none"> • Les rôles et responsabilités des partenaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Animation interactive pour la portion concept de base • Exercice pratique 	<u>Remise du travail d'équipe 3</u> <p>Accident Toulouse et St-Galimir Polytechnique</p>

DATE	SUJET	DÉROULEMENT	REMARQUES
Cours 10 17 nov	<ul style="list-style-type: none"> La gestion humaine des ressources 	<ul style="list-style-type: none"> Animation interactive pour la portion concept de base Exercice pratique 	Explications Gabarit de correction <ul style="list-style-type: none"> Présentation orale
Cours 11 24 nov	Fonctionner en urgence 4, Retour à la normale 1 : <ul style="list-style-type: none"> La gestion de reprise des activités; La phase de retour à la normale et rétroaction 	<ul style="list-style-type: none"> Animation interactive pour la portion concept de base Exercice pratique 	
Cours 12 1 déc	Présentation des travaux et des rapports synthèses	<ul style="list-style-type: none"> Présentation des intervenants 	
Cours 13 8 déc	Présentation des travaux et des rapports synthèses	<ul style="list-style-type: none"> Présentations des intervenants 	
Semaine examens	Examen		

RÉFÉRENCES / BIBLIOGRAPHIE

- BOUCHER, Marcel.-M., MD. *5 ans de réponse aux catastrophes*, Les Presses de l'Université du Québec, 1996
- CAN/CSA –Z731, *Mesures d'urgence pour l'industrie*, 1995
- DENIS, Hélène. *Comprendre et gérer les risques sociotechnologiques majeurs*, Les Presses de l'École Polytechnique de Montréal, 1998
- MILETI, Dennis S. *Disasters by Design / A Reassessment of Natural Hazards in the United States*, National Academy of Sciences
- HILES, Andrew. *Enterprise Risk Assessment and Business Impact Analysis*, Rothstein Associates inc.
- ROUX-DUFORT, Christophe. *Gérer et décider en situation de crises : Outils de diagnostic de prévention et de décision*, Paris, Dunod, c2000, Fonctions de l'entreprise, série Direction
- DENIS, Hélène. *Gérer les catastrophes*, Les presses de l'Université de Montréal
- MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE. *Guide à l'intention des municipalités*, avril 1996
- CRAIM (Conseil pour la réduction des accidents industriels majeurs). *Guide de gestion des risques d'accidents industriels majeurs à l'intention des municipalités et de l'industrie*, 2001
- CRAIM (Conseil pour la réduction des accidents industriels majeurs). *Guide de gestion des risques d'accidents industriels majeurs à l'intention des municipalités et de l'industrie*
- YATCHINOUSKY, Arlette. *L'approche systémique pour gérer l'incertitude et la complexité*, EST éditeur, 1999
- DENIS, Hélène. *La gestion de catastrophe*, Les publications du Québec
- PAUCHANT, Thierry C. et Ian I MITROFF. *La gestion des crises et des paradoxes, prévenir l'effet destructeur de nos organisations*, Presse HEC, 1995
- DENIS, Hélène. *La réponse aux catastrophes, quand l'impossible survient*, Presse internationale de l'École Polytechnique, 2002

RÉFÉRENCES / BIBLIOGRAPHIE

- MINISTÈRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE. *La sécurité civile au Québec*, manuel de base, 2 mars 1994
- BECK, Ulrich. *La société du risque, Sur la voie d'une autre modernité*
- Loi 173, Loi sur la sécurité civile au Québec, éditeur officiel du Québec, 2001
- NATIONAL FIRE PROTECTION ASSOCIATION 1600. *Standard on disaster emergency management and Business continuity programs*, Edition 2000
- ALLAIRE, Yvan et Mihaela E SIRSIROTU. *L'entreprise stratégique : Penser la stratégie*, Gaétan Morin, éditeur
- MALTAIS, Danielle, Suzie ROBICHAUD et Anne SIMARD. *Sinistres et intervenants*, Édition JCL inc, 2001
- TRANSPORTS CANADA. Guide des mesures d'urgence 2000, CAT-T22-44/2000F

SITES INTERNET

Bureau de la protection des infrastructures essentielles de la Protection civile
http://www.epc-pcc.gc.ca/home/index_f.html

Bureau de la sécurité des transports du Canada
<http://www.bst.gc.ca>

Bureau des mesures d'urgence de la ville de Montréal
<http://www2.ville.montreal.qc.ca>

Contingency Planning and Management US
<http://www.contingencyplanning.com>

Emergency Lifeline Corporation
<http://www.disaster-resource.com>

Environmental Protection Agency
<http://www.epa.gov>

Federal Emergency Management Agency of the United States
<http://www.fema.gov>

La Société PRUDENT inc.
<http://www.prudent.ca>

La Commission de la santé et de la sécurité du travail
<http://www.csst.qc.ca>

L'association DRIE-Montréal
<http://www.drie.org/montreal>

Le ministère de la Sécurité publique du Québec
<http://www.msp.gouv.qc.ca>

National Fire Protection Association
<http://www.nfpa.org>

Natural hazards research and applications information center
<http://www.colorado.edu/hazards/index.html>

Transports Canada
<http://www.tc.gc.ca>