



## **GUIDE SUR LE DÉPLOIEMENT DES SUAS**

Procédures de fonctionnement  
standard pour le déploiement  
des SUAS de l'AdS



**Territoire du Canada et  
des Bermudes**

**SalvationArmy.ca/EDS**

## Guide sur le déploiement des SUAS V.2

### RÉDACTION ET COLLABORATION

Le **Bureau territorial des services d'urgence et d'aide aux sinistrés (SUAS)** remercie toutes les personnes qui ont contribué à la production du présent guide.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>OBJECTIF</b> .....	<b>4</b>
<b>RECOMMANDATIONS</b> .....	<b>4</b>
<b>ACRONYMES</b> .....	<b>5</b>
<b>DÉPLOIEMENT DE VOTRE ÉGI</b> .....	<b>6</b>
<b>CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>6</b>
<b>MISE EN PLACE ET FONCTIONNEMENT DU PCI</b> .....	<b>9</b>
<b>FORMULAIRES</b> .....	<b>10</b>
<b>LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES</b> .....	<b>11</b>
<b>LISTES DE CONTRÔLE</b> .....	<b>12</b>
<b>DÉPLOIEMENT DES SERVICES ALIMENTAIRES D'URGENCE</b> .....	<b>15</b>
<b>CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>15</b>
<b>LISTES DE CONTRÔLE</b> .....	<b>17</b>
<b>LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES</b> .....	<b>21</b>
<b>DÉPLOIEMENT DE L'ÉQUIPE DES SOINS SPIRITUELS ET ÉMOTIONNELS (SSÉ)</b> .....	<b>23</b>
<b>CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES</b> .....	<b>23</b>
<b>LISTES DE CONTRÔLE</b> .....	<b>27</b>
<b>LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES</b> .....	<b>30</b>
<b>GESTION D'UN CENTRE D'ACCUEIL</b> .....	<b>31</b>
<b>INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE</b> .....	<b>38</b>
Révision et mise à jour .....	38
Quelle est la suite?.....	38
Sujets qui seront traités prochainement dans le présent guide : .....	38
<b>Annexe A : Niveaux d'intervention des SUAS (paliers d'alerte)</b> .....	<b>39</b>

## OBJECTIF

Le présent guide est destiné à l'équipe de direction des SUAS pour la préparation des déploiements.

Voici la clé d'accès aux documents dans le site Web : **THQEDS4**

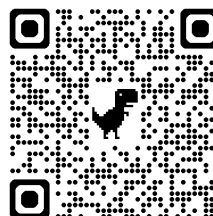
Ce guide servira à préparer et à déployer les équipes des SUAS. Il comporte des listes de contrôle qui indiquent les activités opérationnelles nécessaires à la mise en œuvre efficace des SUAS de l'Armée du Salut dans le cadre des déploiements.

## RECOMMANDATIONS

Pour un fonctionnement optimal des services, il faudrait procurer aux entités une version détaillée des processus pour chaque type de service, notamment des listes de contrôle à utiliser avant, pendant et après le déploiement, en fonction des besoins. En outre, nous encourageons le personnel des SUAS à se familiariser avec les lignes directrices du SCI et à suivre tout le programme de formation au déploiement des SUAS. Pour plus d'information, communiquez avec le Bureau territorial des SUAS, votre directeur ou superviseur.

Pour disposer des formulaires adéquats et veiller à suivre les lignes directrices établies, nous recommandons également au personnel d'utiliser le présent guide en complément du contenu de la page des [SUAS dans le site Web Salvationist.ca](#) (en anglais uniquement).

Balayez le code QR ci-contre pour accéder au site intranet des SUAS :



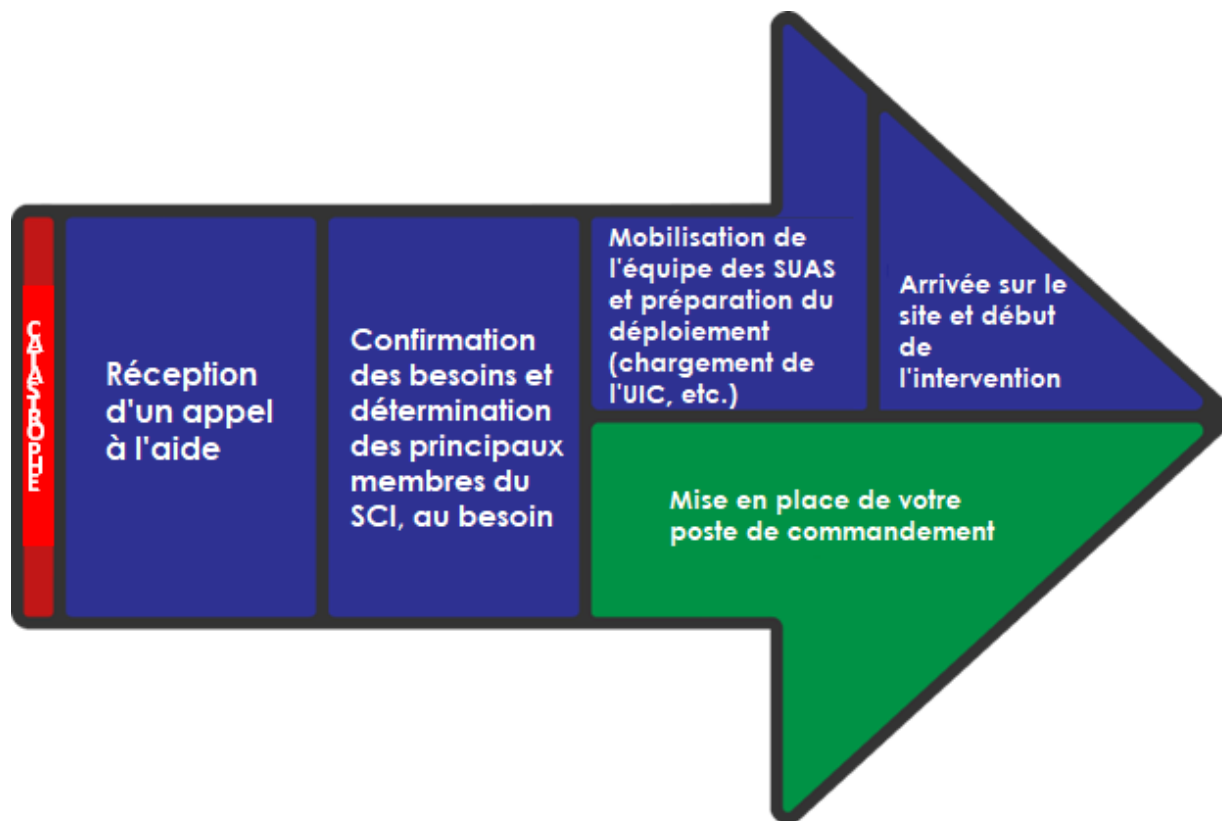
Cours suggérés pour une meilleure compréhension des processus :

- *ICS 100*;
- Introduction aux SUAS;
- Éléments de base des soins spirituels et émotionnels (SSÉ);
- [Formation de base pour la certification en matière d'intervention contre l'EMTP](#);
- Cours sur l'équité, la diversité et l'inclusion (ÉDI);
- Certification en matière de sécurité sanitaire des aliments.

## ACRONYMES

RPM	Rapport postérieur aux mesures
UIC	Unité d'intervention communautaire (véhicule)
QGD	Quartier général divisionnaire
ÉDI	Équité, diversité, inclusion
SUAS	Services d'urgence et d'aide aux sinistrés
COU	Centre d'opérations d'urgence
PCI	Poste de commandement d'intervention
SCI	Système de commandement des interventions
ÉGI	Équipe de gestion d'incident
EMTP	Esclavage moderne et traite de personnes
QGT	Quartier général territorial

## DÉPLOIEMENT DE VOTRE ÉGI



### CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

**Portée :** Qu'est-ce qu'un déploiement? Cela peut être aussi simple que l'utilisation d'une table pliante et d'un percolateur, ou complexe comme une UIC de taille normale avec une équipe complète des SUAS.

#### **Quoi?**

Durant une intervention à la suite d'une catastrophe de grande ampleur, le commandant d'intervention supervise toutes les opérations de l'équipe de gestion d'incident (ÉGI) depuis un poste de commandement d'intervention (PCI) ou un centre d'opérations d'urgence (COU) de l'Armée du Salut. Les termes PCI et COU sont utilisés indistinctement dans le présent document. Dans les quelques heures qui suivent le début du déploiement, le PCI est mis en place dans un endroit sûr du site ou un lieu désigné par les premiers intervenants, soit à l'intérieur d'un bâtiment (p. ex., dans une installation appartenant à l'Armée du Salut ou une salle que la municipalité mettra à sa disposition), sur une remorque ou sous une tente. Le PCI peut également être virtuel au moyen de réunions sur *Teams* ou *Zoom*.

### Comment et quand?

La mise en place d'un poste de commandement d'incident n'est pas toujours nécessaire dans le cas d'un déploiement. Cependant, si une catastrophe suffisamment importante justifie la formation d'une ÉGI partielle ou complète, un PCI doit être mis en place pour assurer une coordination adéquate de toutes les opérations.

Selon la situation, l'ÉGI peut être mobilisée avant le déploiement d'autres ressources. Dans ce cas, le PCI sera immédiatement mis en place; dans d'autres cas, durant les premières heures du déploiement.

### Qui?

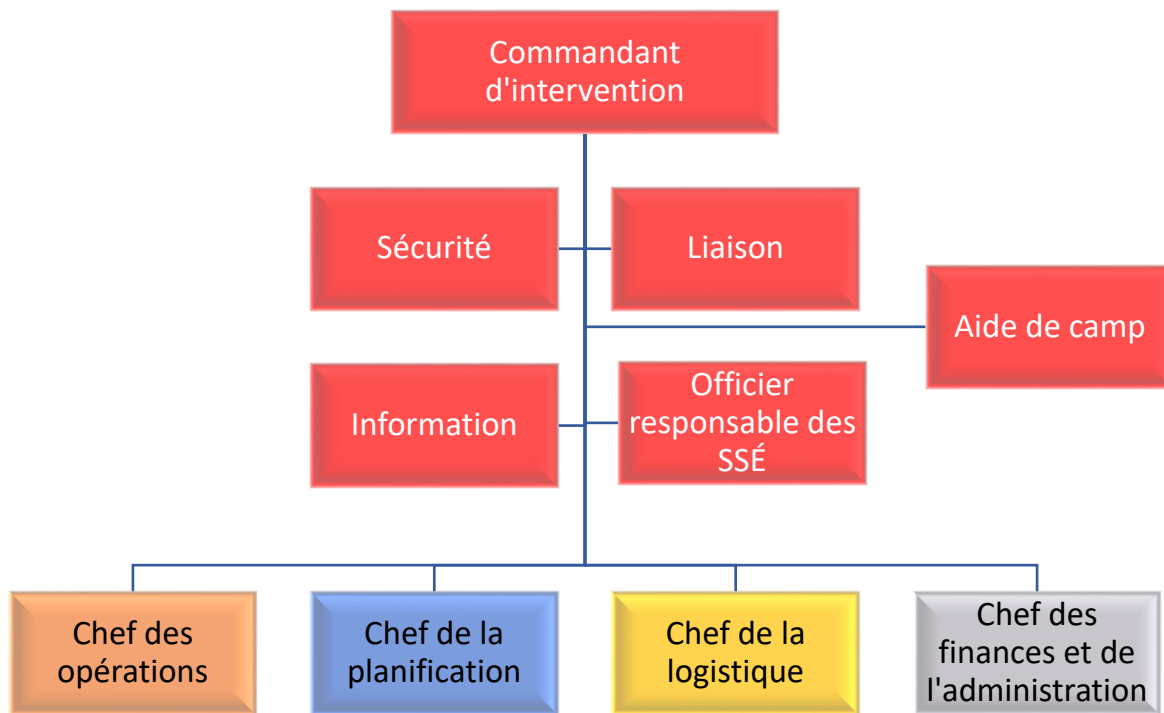


Figure 1 : Organigramme d'un PCI selon les lignes directrices du SCI

Comme l'illustre la figure 1, différentes parties prenantes peuvent être engagées dans la mise en place et le fonctionnement d'un poste de commandement d'intervention (PCI). On trouvera une description détaillée de chaque rôle à partir de ce [lien](#).

La figure 1 constitue l'organigramme d'un PCI dans le cas d'un déploiement à grande échelle. Si la catastrophe est d'une ampleur plus limitée, le PCI peut être composé d'un plus petit nombre de personnes, conformément aux lignes directrices du système de commandement des interventions (SCI).

- 1- **Fonctionnement général – Commandant d'intervention (CI)** : Le CI fournit une brève mise à jour sur le fonctionnement général, ainsi que des nouvelles de la part du groupe chargé des politiques.
- 2- **Aide de camp** (rôle facultatif) : À l'invitation du CI, l'aide de camp fournit des renseignements clés qui permettent de mieux adapter la prestation de nos services (information sur l'environnement, besoins particuliers, principales personnes-ressources, etc.)
- 3- **« Nouvelles sur le terrain » – Opérations, liaison, logistique** : Communication de renseignements et de statistiques clés sur ce qui se passe « sur le terrain », ainsi que sur les services et les besoins des organismes partenaires (autant les autorités publiques que les partenaires fournisseurs de services).
- 4- **Bien-être – SSÉ** : En général, la réunion commence ou se termine par une prière. Puis, durant un tour de table, des renseignements clés, des statistiques et des rappels sont communiqués au sujet de la prestation des SSÉ aux sinistrés, aux premiers intervenants, aux membres des équipes partenaires, ainsi qu'aux partenaires de mission de l'Armée du Salut.
- 5- **Sécurité** : Mises à jour sur des questions ou des problèmes de sécurité et communication de renseignements clés et de rappels concernant la sécurité au sein du groupe.
- 6- **Statistiques et ressources humaines – Finances et administration** : Récapitulation des statistiques globales et communication des renseignements clés et des rappels au sein du groupe.
- 7- **Communication et médias – Information destinée au grand public** : Regroupement de tous les renseignements recueillis lors de la table ronde, mises à jour concernant le suivi auprès des médias et des services de communication, et transmission des messages clés à diffuser.
- 8- **Planification** : Selon la situation, la planification peut s'effectuer au début de la réunion de manière à renouveler le plan d'action, ou plus tard, dans l'intention de transmettre toute recommandation formulée sur la base de l'information recueillie pendant la réunion auprès des autres membres de l'ÉGI.

### Suggestion de mise en place

La figure 2 ci-dessous propose une configuration établie en fonction du matériel disponible et des ressources locales. L'idéal est de disposer d'une table de conférence autour de laquelle l'ÉGI peut se réunir pour discuter.

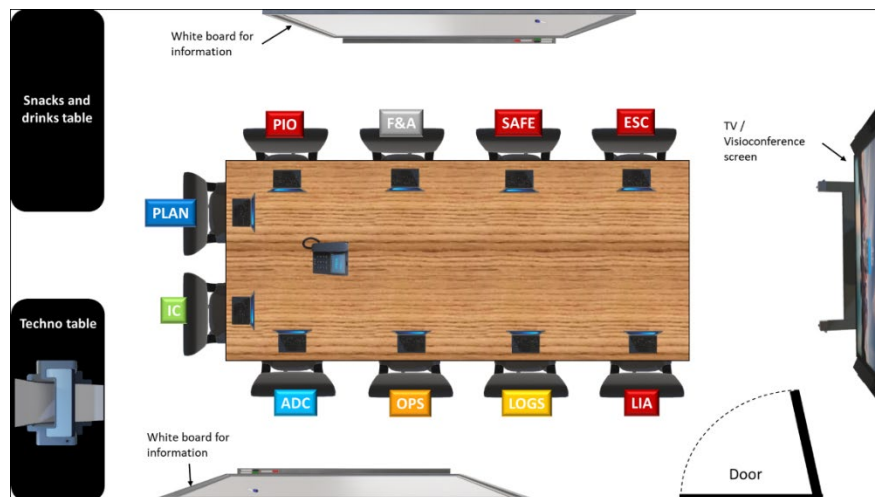


Figure 2 : Exemple de réunion du PCI



## MISE EN PLACE ET FONCTIONNEMENT DU PCI

### Mobilisation de l'équipe de gestion d'incident (ÉGI)

#### 1. ÉVALUATION DES BESOINS DE L'ÉGI

Questions à considérer

- De quel type de catastrophe s'agit-il?
- Quelles sont les recommandations des autorités pour ce qui est de la gravité et de l'étendue de la catastrophe?
- Quel est le nombre estimatif de citoyens touchés?
- Toutes les fonctions du SCI sont-elles requises immédiatement?
- En fonction de la situation, qui est le mieux placé pour jouer tel ou tel rôle?
- Les membres de l'ÉGI sont-ils facilement joignables à la suite de l'événement?

#### 2. RÉUNION PRÉPARATOIRE DE L'ÉGI

Données stratégiques à  
communiquer

- Palier d'alerte (annexe A)
- Nature de l'événement
- Brève description
- Détails essentiels (lieu du poste de commandement, information sur l'accès, coordonnées des personnes-ressources, etc.)

### Mise en place du PCI

Les membres de l'ÉGI travaillent de longues heures au sein du PCI pour coordonner et surveiller l'ensemble des opérations des SUAS. C'est pourquoi le PCI a besoin de matériel essentiel et d'une configuration particulière pour garantir l'efficacité et le bien-être de l'ÉGI.

#### Considérations générales :

- Le PCI doit être facilement accessible;
- Le PCI doit être doté du matériel et des fournitures nécessaires à son fonctionnement (*voir la liste du matériel et des fournitures nécessaires*);
- Les membres de l'ÉGI doivent avoir accès à des toilettes;
- Les membres de l'ÉGI doivent avoir accès à un espace de travail privé pour effectuer des appels ou assister à des réunions;
- Les membres de l'ÉGI doivent avoir accès à une aire de repos;
- Les membres de l'ÉGI ont besoin d'avoir facilement accès à de la nourriture, que ce soit dans une cuisine sur place ou par service de livraison.

## FORMULAIRES

### [Incident Briefing \(ICS 201\)](#) (« SCI 201 : Réunion d'information sur l'incident »)

La réunion d'information sur l'incident consiste en un tour de table qui permet au commandant d'intervention de faire le point sur la situation et de faire connaître le plan d'action établi initialement.

### [Incident Organization Chart \(ICS 207\)](#) (« SCI 207 : Organigramme de l'intervention »)

L'organigramme de l'intervention fournit des données sur l'effectif. Il est établi à chaque période d'opérations et mis à jour à mesure que des changements sont apportés.

### [Incident Objectives \(ICS 202\)](#) (« SCI 202 : Objectifs d'intervention »)

Le formulaire des objectifs d'intervention définit la stratégie de base et les objectifs de contrôle, et fournit de l'information à jour, notamment sur les conditions météorologiques et les questions de sécurité à prendre en compte au cours de la prochaine période d'opérations.

### [Safety Message \(ICS 208\)](#) (« SCI 208 : Message et plan de sécurité »)

Ce formulaire comporte des détails supplémentaires sur le plan de sécurité du site.

### [Status Report](#) (« Rapport sur l'état de la situation »)

Lors des réunions d'information sur l'incident, chaque membre de l'ÉGI doit fournir une brève mise à jour sur les trois aspects suivants : situation actuelle, priorités à venir/prochaines étapes, et problèmes/difficultés.

### [Situation Report](#) (« Rapport de situation »)

Produit par le chef de la planification, ce document regroupe les rapports de situation remis par chaque responsable au sein de l'ÉGI lors d'une réunion d'information au centre d'opérations d'urgence (COU).

### [Position Log](#) (« Registre des activités »)

Chaque membre de l'ÉGI y inscrit les mesures et les décisions prises, ainsi que toute demande de renseignements dans le cadre d'une intervention.

### [After Action Report](#) (« Rapport postérieur aux mesures »)

Le rapport postérieur aux mesures doit être rempli après tout incident, événement ou exercice, afin de tirer des leçons de l'expérience et de déterminer les changements qui pourraient éventuellement s'avérer nécessaires.

## LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES

La présente section propose une liste du matériel et des fournitures de base nécessaires au bon fonctionnement du poste de commandement d'intervention à la suite d'une catastrophe de grande ampleur. Dans le cas de catastrophes moins importantes, vous pourriez n'avoir besoin que d'une partie de ce matériel et de ces fournitures.

Prenez note que la liste ci-après n'est pas exhaustive : d'autres fournitures ou éléments de matériel peuvent être nécessaires selon la situation. Il faut donc veiller à évaluer les besoins et à les confirmer.

<p><b>Fournitures et matériel de bureau</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Bureaux/tables et chaises</li><li>• Classeurs/boîtes</li><li>• Imprimantes</li><li>• Clés USB</li><li>• Horloge</li><li>• Tableaux blancs magnétiques</li><li>• Bloc et chevalet de conférence</li><li>• Marqueurs effaçables et permanents</li><li>• Carnets de notes</li><li>• Stylos</li><li>• Notes autocollantes</li><li>• Ruban adhésif</li></ul> <p><b>Matériel et dispositif des TI et des télécommunications</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Connexion Internet</li><li>• Téléphones cellulaires (en général, tous les membres de l'ÉGI en possèdent déjà un)</li><li>• Lignes téléphoniques :<ul style="list-style-type: none"><li>- Entrée</li><li>- Sortie</li></ul></li><li>• Ordinateurs portables (en général, tous les membres de l'ÉGI apportent le leur)</li><li>• Appareil radiophonique (pour capter les émissions locales, notamment celles des stations AM, etc.)</li><li>• Téléviseur (préférentiellement avec une connexion par câble)</li><li>• Caméras</li><li>• Cordons d'alimentation et rallonges</li></ul>	<p><b>Documents clés (imprimés et sur clé USB)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Copies du plan local d'intervention d'urgence</li><li>• Descriptions des fonctions du SCI</li><li>• Principaux formulaires :<ul style="list-style-type: none"><li>- Formulaires de rapport du SCI</li><li>- Formulaires pour toute offre spontanée de bénévolat</li><li>- Formulaires pour les véhicules</li><li>- Formulaires et outils pour les SSÉ</li></ul></li></ul> <p><b>Toilettes, aires de repas</b></p> <p>Veillez à disposer des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Collations et boissons saines (cafetière, tasses, eau, grignotines, etc.)</li><li>• Cuisine avec réfrigérateur, cuisinière, micro-ondes, ustensiles, vaisselle et verrerie, table et chaises</li><li>• Toilettes</li><li>• Mobilier de repos (fauteuils ou canapé)</li><li>• Douches (dans la mesure du possible et selon la situation)</li></ul> <p><b>Pour tenir compte de préoccupations environnementales, évitez autant que possible l'utilisation de fournitures jetables :</b></p> <p>Encouragez l'utilisation de tasses et de bouteilles d'eau réutilisables.</p>
--	--

## LISTES DE CONTRÔLE

### PRÉ-DÉPLOIEMENT (fonctionnement quotidien) – Préparation

#### Déterminer les emplacements de coordination locale

- Déterminer un emplacement principal selon les habitudes de votre service (salle de réunion toujours disponible au QGD, etc.)
- Déterminer un autre lieu au cas où l'emplacement principal ne serait pas disponible (au besoin, conclure une entente avec une organisation externe)
- Permettre la souplesse nécessaire à la mise en place du PCI dans d'autres installations externes, dans une remorque ou une tente, le cas échéant
- Prévoir un PCI virtuel ou hybride
- S'assurer que la capacité de la salle permet d'accueillir les ressources humaines (près d'une dizaine de personnes) et matérielles nécessaires
- Prévoir des solutions en cas de panne d'électricité (accès à une génératrice ou possibilité de la brancher)

#### Déterminer les emplacements pour l'(les) entité(s) locale(s)

- Joindre les entités de l'Armée du Salut dans la région environnante, les tenir au courant, en assurer la coordination, se renseigner sur les besoins en matière de SUAS et déterminer les besoins pour les déploiements futurs
- Offrir aux bénévoles une formation sur les SUAS, selon la fréquence nécessaire

#### Préparer des boîtes « prêtes à l'emploi » pour le PCI (voir la section du matériel et des fournitures nécessaires)

- Veiller à réserver le matériel et les fournitures nécessaires au PCI et à les ranger dans des boîtes désignées et prêtes à l'emploi (notamment dans le cas de salles polyvalentes ou des PCI éloignés)
- Tenir une liste du matériel et des fournitures

#### Préparer la gestion de l'information et créer un PCI ou COU virtuel ou hybride

- Créer une équipe PCI dans *TEAMS*, dans laquelle vous pourrez ouvrir un canal privé PCI pour chaque opération d'intervention, au besoin
- Créer des dossiers pertinents pour la gestion de l'information (planification, opérations, information provenant de l'extérieur, etc.)
- Passer en revue le contenu relatif au commandement d'intervention sur le site intranet *Salvationist*, accessible à partir de ce [lien](#).
- Désigner les membres de votre équipe qui peuvent gérer le processus de mise en place du PCI/COU.

#### Identification relative à la sécurité

- Déterminer des moyens d'identification pour assurer la sécurité et la confidentialité (bracelet de couleur, registre des entrées et des sorties, salle d'attente pour le COU virtuel, etc.)

#### Santé et sécurité

- Désigner des aires de repos où le personnel pourra se détendre
- S'assurer que l'emplacement permet l'accès à des installations nécessaires (toilettes, cuisine, etc.)

## DÉPLOIEMENT – Mobilisation, intervention

### Recevoir l'appel à l'aide : procéder à une première évaluation

- Évaluer la nécessité de mobiliser la totalité ou une partie de l'ÉGI
- Évaluer les possibilités de mise en place du COU/PCI : bâtiment existant de l'Armée du Salut, espace fourni par les autorités (en particulier dans le cas de sites éloignés), PCI virtuel ou hybride
- Déterminer la ou les personnes la/les plus apte(s) à exercer les fonctions de l'UIC, selon la situation
- Soumettre une demande officielle au bureau territorial des SUAS (eds@salvationarmy.ca) dans le cas de membres d'ÉGI désignés en raison de leurs compétences et aptitudes, mais qui ne se trouvent pas dans votre division

### Mobiliser l'ÉGI

- Indiquer le palier d'alerte (annexe A) et la nature de l'incident, fournir une brève description et les détails essentiels (emplacement du poste de commandement/données de connexion au PCI virtuel, information sur l'accès, etc.)
- S'assurer que le chef de la logistique sera disponible le plus rapidement possible pour aider à la mise en place du PCI/COU
- Créer le canal de gestion du PCI dans *Teams*
- Ajouter les noms des membres de l'ÉGI dans le canal *Teams* du PCI et fournir les coordonnées nécessaires à la connexion

### Mettre en place le COU/PCI

- Veiller à obtenir une connexion Internet
- S'assurer que tous les membres de l'ÉGI peuvent brancher leurs ordinateurs portables et recharger leurs téléphones
- Dresser la liste des noms de tous les membres de l'ÉGI, de leurs fonctions SCI (surtout au sein du PCI virtuel) et de leurs coordonnées
- Veiller à ce qu'un espace de travail privé soit disponible pour des appels téléphoniques ou des réunions
- Prévoir une aire de repos
- Prévoir de l'espace sur un mur pour afficher de l'information clé sur un tableau blanc ou un bloc de conférence

### Gérer le PCI

- Déterminer la fréquence de coordination des réunions en fonction de la situation
- Revoir les heures de fonctionnement et de réunion, au besoin
- Suivre les lignes directrices et les procédures du SCI pour la gestion de l'information
- Respecter la confidentialité
- Sauvegarder régulièrement les données et votre travail; imprimer si possible

### Mettre l'information clé bien en évidence

- Afficher les heures de fonctionnement et de réunion
- Afficher l'organigramme de l'équipe SCI
- Afficher la liste des personnes-ressources d'organismes partenaires, leurs coordonnées et emplacements, les services disponibles, les conditions météorologiques, le nombre d'UIC ainsi que l'étape d'activation, le nombre d'équipes activées, l'information essentielle concernant l'accès aux routes, etc.

### Bien-être de l'ÉGI

- Promouvoir les autosoins : intégrer des activités d'autosoins rapides et permettre aux membres de l'ÉGI de se reposer ou de prendre du recul lorsque cela est nécessaire, sans porter de jugement
- Surveiller la santé mentale et le bien-être des membres de l'équipe. En cas d'inquiétude, communiquer avec l'équipe du SSÉ

### Rapports et statistiques

- Distribuer les registres d'activités à tout responsable au sein de l'ÉGI

- Veiller à ce que l'équipe de l'UIC tienne des statistiques sur la prestation des services et produise des rapports actualisés chaque jour à l'aide de la section *Forms* (« Formulaires ») du site *Web Salvationist* (fonction *ICS Operations*)
- Veiller à ce que les rapports, reçus, factures, etc. soient conservés et archivés de manière appropriée (fonction *ICS Finance*)

## POST-DÉPLOIEMENT – Démobilisation, récupération, compte rendu, entretien et réapprovisionnement

### Démobilisation

- Ne pas démobiliser l'ÉGI et ne pas fermer le PCI avant qu'un plan de transition n'ait été élaboré; évaluer avec l'ÉGI la nécessité d'une démobilisation partielle ou complète

### **Une fois la démobilisation du PCI confirmée**

- Tenir une dernière réunion pour fournir de l'information sur la démobilisation (y compris le processus de « retour à la maison » des SSÉ), regrouper les statistiques et remercier tous les membres de l'ÉGI
- Demander à tous les membres de l'ÉGI de s'assurer que leur travail est sauvegardé sur le canal *Teams* créé pour le déploiement
- Utilisez la liste de contrôle de la mise en place initiale pour la restauration des lieux, le retour du matériel et des fournitures ou le réapprovisionnement
- Remballez le matériel et les fournitures de manière sûre et appropriée
- Retourner rapidement le matériel loué

### Rétablir le PCI/l'UIC local

- Inspecter le matériel et effectuer les tâches d'entretien nécessaire
- Réapprovisionner les stocks au niveau minimal

### **Dans le cas d'un PCI virtuel ou hybride**

- Supprimer l'accès de l'ÉGI au canal *Teams*

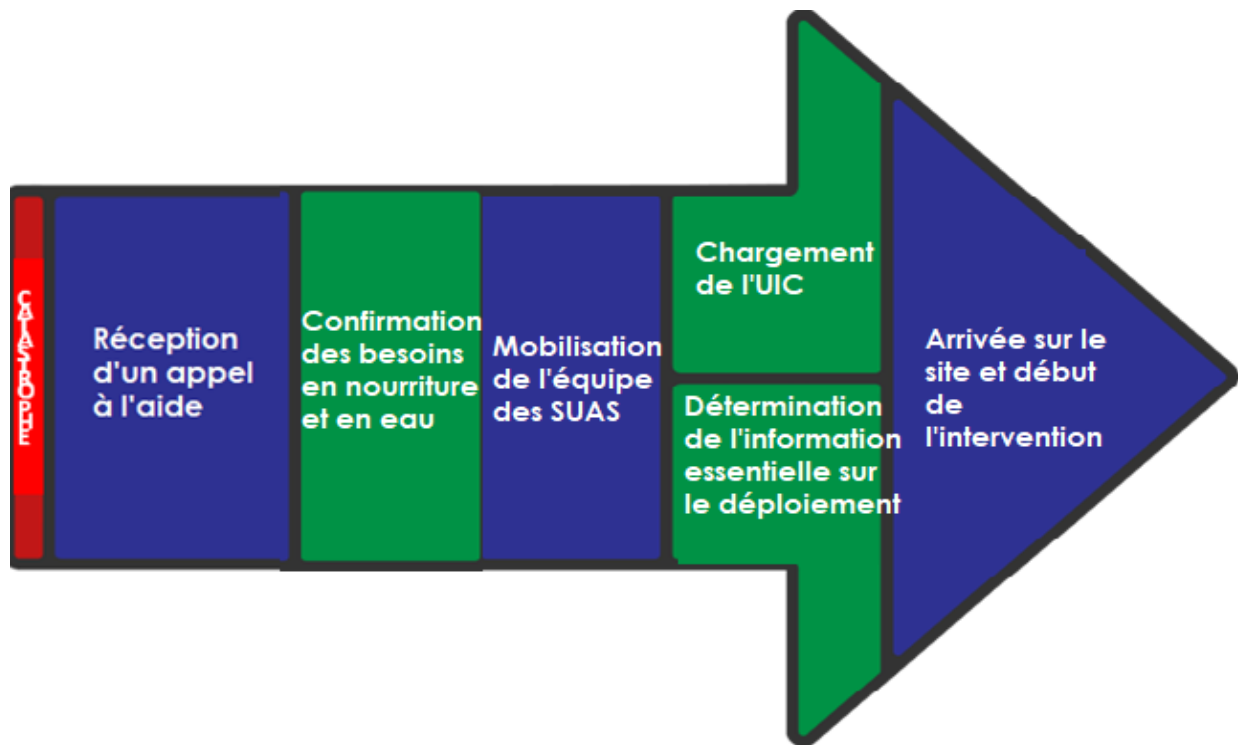
### Compte rendu opérationnel

- Effectuer un compte rendu opérationnel afin de déterminer les points forts et les lacunes dans la gestion du PCI
- Afin d'améliorer de manière continue la prestation des SUAS, intégrer dans le rapport postérieur aux mesures (RPM) les recommandations formulées à la suite du compte rendu opérationnel

### Processus de gestion du PCI : examen et révision

- Assurer le suivi des recommandations formulées dans le RPM : mettre en application les enseignements tirés de l'expérience
- Discuter de l'examen et de la révision des processus, des lignes directrices et des mécanismes opérationnels avec les SUAS divisionnaires et territoriaux, au besoin
- Communiquer aux équipes des SUAS toute modification des processus, des lignes directrices et des mécanismes opérationnels

# DÉPLOIEMENT DES SERVICES ALIMENTAIRES D'URGENCE



## CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

### Quoi?

L'Armée du Salut fournit en toute sûreté des repas nutritifs, des collations et des boissons aux premiers intervenants, aux sinistrés et aux bénévoles. Ces repas peuvent être préparés et servis dans des lieux de rassemblement comme des centres communautaires, des bâtiments de l'Armée du Salut, des camps ou des refuges, ou à l'aide d'une unité d'intervention communautaire (UIC) de l'Armée, c'est-à-dire nos cantines mobiles. Les services alimentaires fournis à la suite de catastrophe sont toujours organisés de manière à offrir un lieu de répit et de sûreté aux premiers intervenants et aux sinistrés.

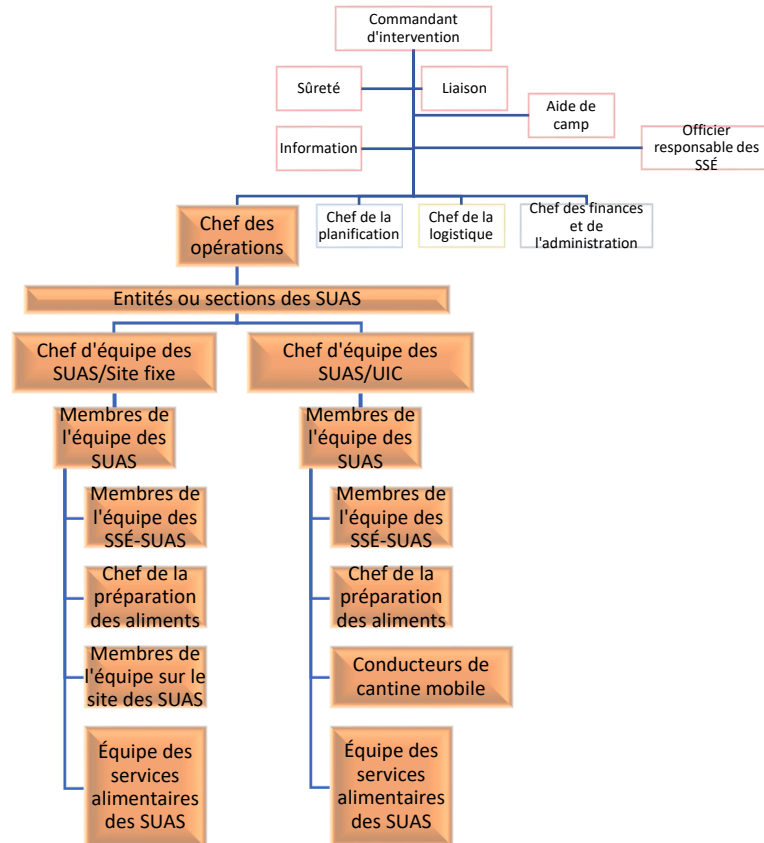
### Comment et quand?

Les services alimentaires doivent toujours être prêts à être déployés rapidement. Dans des situations d'urgence, ils sont souvent déployés en priorité afin d'apporter une assistance immédiate. Pour garantir l'efficacité des opérations, on tiendra compte des éléments suivants :

1. **Préparation** : Toute équipe de services alimentaires doit être prête à intervenir et dotée du matériel et des fournitures nécessaires en vue d'une mobilisation rapide.
2. **Déploiement** : En cas de catastrophe ou d'urgence, déployez sans tarder des équipes de services alimentaires dans les régions touchées. Veuillez noter que les déploiements doivent s'effectuer UNIQUEMENT sur demande.
3. **Composition de l'équipe** : Veiller à ce que toute équipe de services alimentaires ait l'effectif et les ressources nécessaires pour répondre à toute situation. Cela pourrait impliquer une formation croisée des membres de l'équipe des SSÉ à d'autres fonctions.

4. **Lieu de répit et de sûreté** : Organisez des services alimentaires, non seulement pour procurer de la nourriture, mais aussi pour offrir aux premiers intervenants et aux sinistrés un lieu confortable et sécuritaire où ils pourront s'accorder du répit.

### Qui?



**Figure 3** : Organigramme des services alimentaires d'urgence selon les lignes directrices du SCI dans le cas de catastrophes de grande ampleur. Si l'événement est de moindre importance, la structure et l'effectif seront réduits. Au besoin, une seule personne pourra remplir plusieurs rôles.

- À titre de membre de l'ÉGI, le **chef des opérations** coordonne l'ensemble du déploiement des services alimentaires.
- Le **chef d'équipe des SUAS/UIC** est chargé d'assurer que toute unité d'intervention communautaire (UIC) se compose au minimum de trois ou quatre personnes, qui auront toutes reçu une formation appropriée et respecteront les politiques de déploiement du SCI. Cette (ces) personne(s) doit (doivent) être désignée(s) à l'avance et avoir accès à l'UIC et aux installations d'entreposage, le cas échéant.
- **Membres de l'équipe des SUAS** :
  - Le **chef d'équipe des SUAS/Site fixe** est chargé d'affecter au site fixe trois ou quatre personnes, qui auront toutes reçu une formation appropriée et respecteront les politiques de déploiement du SCI. Cette (ces) personne(s) doit (doivent) être désignée(s) à l'avance et avoir accès à l'UIC et aux installations d'entreposage, le cas échéant.
  - **Les membres de l'équipe des SSÉ-SUAS** sont chargés de prodiguer des soins émotionnels et spirituels (SSÉ).
  - Le **chef de la préparation des aliments** doit être titulaire d'un certificat valide en matière de sécurité sanitaire des aliments et pouvoir superviser une équipe de services alimentaires.



- Les **membres de l'équipe sur le site des SUAS** offrent sur le site fixe un soutien qui n'est pas nécessairement lié à la cuisine ni aux services alimentaires.
- Les **membres de l'équipe des services alimentaires des SUAS** sont chargés de préparer et de servir la nourriture.
- Les **conducteurs de cantine** peuvent conduire l'UIC et ont une bonne connaissance de tous ses dispositifs.

## LISTES DE CONTRÔLE

### PRÉDÉPLOIEMENT – Préparation

#### Établir, former et gérer l'équipe des services alimentaires

- Recruter et former des bénévoles à la prestation des services alimentaires à la suite d'une catastrophe (cours sur les activités de cantine)
- S'assurer que les bénévoles affectés aux services alimentaires des SUAS savent comment fonctionne une UIC (notamment en remplissant les rapports exigés lors de [l'inspection quotidienne du véhicule](#))
- Suivre le cours sur la sécurité sanitaire des aliments offert par le service territorial de la formation et du perfectionnement

#### Obtenir les permis d'exploitation et certificats requis

- Veiller à disposer de tout permis ou certificat requis pour les UIC et les installations de cuisine fixe, généralement délivré(s) par les autorités de santé publique
- Veiller à ce que les bénévoles affectés aux services alimentaires des SUAS (dans une équipe fixe ou mobile) aient tous obtenu une certification en matière de sécurité sanitaire des aliments et respectent systématiquement les règles d'hygiène alimentaire recommandées par le service territorial de la formation et du perfectionnement

#### Faire en sorte que tout véhicule des SUAS soit « prêt à l'emploi »

- Effectuer [l'inspection de tout véhicule](#) avant son utilisation, et [chaque mois](#)
- Assurer l'entretien régulier du matériel de cuisine (chaque mois)
- Désinfecter et nettoyer entièrement toutes les UIC immédiatement après chaque utilisation
- Remplir les réservoirs de propane après chaque utilisation (selon la fréquence nécessaire)
- Veiller à disposer de tout le carburant nécessaire pour les générateurs (au maximum de leur capacité). Si vous n'utilisez pas le réservoir de carburant de l'UIC, veuillez utiliser un récipient approprié et conforme à la réglementation
- Étiqueter tous les bidons d'essence ou de diesel selon le cas
- Vider les réservoirs d'eau après chaque opération régulière d'entretien et de nettoyage
- Vider les réservoirs d'eaux grises de manière appropriée après chaque entretien
- Veiller à disposer d'une trousse de premiers soins complète et à jour.

#### Se procurer et conserver le matériel suivant pour les services alimentaires des SUAS

- Poêles, poêlons et couvercles de différentes tailles pour des services alimentaires de type commercial (tenir compte des possibilités de rangement et des capacités thermiques)
- Récipients de couleur pour indiquer le contenu et séparer les aliments contenant des noix/arachides et sans gluten
- Casseroles, ustensiles de cuisine et de service de type commercial
- Contenants isothermes pour les boissons (comme les contenants *Cambro*).
- Conteneurs isothermes pour le transport des aliments (comme les transporteurs de marque Cambro)
- Nettoyer et désinfecter les conteneurs après utilisation
- Glacières pour conserver les aliments ou les boissons au frais
- Plateaux pour faciliter la distribution des aliments
- Tables pliantes
- Une ou deux tentes 10 pi x 10 pi
- Poubelles et sacs à ordures

- Fournitures jetables et compostables (tasses, boîtes, bols à soupe, etc.)
- Produits alimentaires non périssables : café, thé, sucre, pâtes, riz, sel, poivre, moutarde, ketchup, etc.
  
- Disposer du matériel nécessaire lié à la santé-sécurité**
- Trousse de secours d'urgence en plus de celle de l'UIC
- Cônes de signalisation
- Gants jetables prévus pour la manipulation des aliments
- Thermomètres pour aliments
  
- Planifier les menus**
- Tenir compte des communautés et des cultures locales pour l'élaboration des menus, et demander des conseils aux partenaires communautaires (dans la mesure du possible, prévoir des solutions de rechange en cas d'allergies et de restrictions alimentaires)
- Établir un plan de repas générique pour 14 jours, à raison de trois repas par jour, plus les collations et les boissons
- Faire partie du canal [Recipes, Cookbook, and Meal Planning](#) (« Recettes, livres de cuisine et planification des repas ») dans *Teams*
  
- Établir, développer et gérer le réseau de la communauté des SUAS**
- Renforcer les capacités des partenaires locaux en matière d'urgence (COU municipal, autres ONG)
- Établir des liens avec des partenaires communautaires (clubs philanthropiques, épicerie, etc.) pour le soutien et/ou l'aide mutuelle (services, dons, installations ou bénévoles)

## DÉPLOIEMENT – Mobilisation et intervention

### Recevoir l'appel à l'aide : recueillir l'information nécessaire pour établir et évaluer les besoins

- Remplir les formulaires appropriés (à partir de ce [lien](#)) pour renseigner la direction au sujet de l'événement
- Évaluer la nécessité de disposer de plusieurs UIC et équipes de services alimentaires selon l'information obtenue
- Tenir compte des éléments suivants : distribution des denrées alimentaires (site fixe, UIC, porte-à-porte, livraison à un endroit éloigné, etc.)
- Évaluer la nécessité d'une éventuelle capacité supplémentaire de réfrigération et de stockage des aliments et des fournitures

### Mobiliser : appeler son équipe et préparer le déploiement

- Alerter l'équipe des SUAS et commencer le processus de mobilisation
- Commencer à dresser la liste des sites d'infrastructure critique (station-service de propane, carburant, épicerie, etc.)
- Informez votre équipe de la situation avant de partir

### Effectuer le déploiement et le chargement du/des UIC

- Charger toute UIC de manière sécuritaire et pratique avec les aliments et le matériel nécessaires
- Fermer les armoires et fixer solidement les articles posés sur les comptoirs et les étagères pour éviter qu'ils ne soient endommagés pendant le transport

### Se rendre au site

- Maintenir la génératrice HORS TENSION pendant le transport
- S'il n'y a pas d'alimentation en électricité accessible par réseau, mettre sous tension la génératrice pour faire fonctionner le réfrigérateur et le système de distribution d'eau
- Respecter le code de la route
- Informer les autorités locales ou le CI de votre arrivée et confirmer la quantité estimative de nourriture et de boissons avec l'équipe du PCI
- S'installer à l'endroit désigné par les autorités locales ou le CI afin de garantir la sécurité du site et de ne pas entraver les activités des premiers intervenants
- Confirmer la nécessité éventuelle de mettre en place différents moyens de distribution de la nourriture : à partir d'un site fixe (cantine stationnée ou installations fixes), porte-à-porte, livraison dans un endroit éloigné, etc.
- Commencer immédiatement à préparer les boissons et la nourriture

### Assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des aliments

- S'assurer qu'au moins un bénévole affecté aux installations de cuisine (fixe ou mobile) possède un certificat de sécurité sanitaire des aliments et que toute l'équipe respecte les directives en matière d'hygiène alimentaire
- Veiller à ce que les aliments contenant des allergènes ou les produits sans gluten soient indiqués et manipulés de manière appropriée en vue de leur distribution

### Faire fonctionner la cantine

- Remplir régulièrement le réservoir de propane
- Déterminer un point d'accès à l'eau potable pour remplir le réservoir d'eau propre
- Vider adéquatement le réservoir d'eaux grises selon les besoins au cours de la journée et au minimum à la fin de chaque journée

### Planifier les réunions

- Coordonner avec l'ÉGI la planification des réunions préparatoires et de compte rendu, des périodes de dévotion et des autres types de réunions; distribuer et afficher le calendrier.

#### Planifier les menus

- Adapter la planification des menus en fonction des ressources alimentaires disponibles
- Prévoir des solutions de rechange en cas d'allergies, de restrictions alimentaires et des besoins culturels
- Afficher le menu d'avance, ainsi que les heures de service

#### Garder le contact avec les partenaires de service

- Travailler de concert avec des partenaires locaux (cafés, restaurants, épiceries, etc.) pour soutenir les services alimentaires
- Afin de tenir compte de besoins culturels particuliers, entrer en contact avec des partenaires communautaires culturels qui aideront à adapter le menu et vous fourniront des références (p. ex., sur la nourriture halal, casher, etc.) concernant l'achat de certains aliments

#### Production de rapports et de statistiques

- Tenir à jour les registres des UIC
- Tenir des statistiques précises sur la prestation des services à l'aide du rapport approprié [en ligne](#)

### POST-DÉPLOIEMENT – Démobilisation, récupération, compte rendu et révision

#### Démobilisation

- Ne pas quitter le lieu des opérations avant d'en avoir reçu l'ordre de la part des autorités et du PCI

#### *\*Une fois la démobilisation des services alimentaires confirmée*

- Mettre la génératrice hors tension
- Remballer tout le matériel de manière sécuritaire
- Avant le chargement du matériel, s'assurer que tous les appareils à l'intérieur de l'UIC sont hors tension
- Effectuer le chargement du matériel en toute sécurité, et veiller à fermer toutes les armoires ainsi qu'à fixer solidement les objets placés sur les comptoirs et les étagères pour éviter qu'ils ne soient endommagés pendant le transport
- Inspecter tout l'UIC pour s'assurer qu'aucun cordon d'alimentation n'est branché, que l'auvent est rétracté et que les lumières sont éteintes

#### Retourner l'UIC et le réapprovisionner

- Décharger l'UIC et tout autre véhicule des SUAS
- Faire le plein de carburant
- Remplir les réservoirs de propane
- Vider et nettoyer les réservoirs d'eau (désinfecter les réservoirs transparents)
- Effectuer l'inspection et l'entretien complets du matériel
- S'assurer que la trousse de premiers soins est complète
- Effectuer un nettoyage et un assainissement complets
- Réapprovisionner les stocks de fournitures au niveau minimal
- Remplir la feuille d'approbation

#### Compte rendu opérationnel

- Effectuer un compte rendu opérationnel afin de déterminer les points forts et les lacunes dans la prestation des services alimentaires
- Afin d'améliorer de manière continue la prestation des SUAS, intégrer dans le rapport postérieur aux mesures (RPM) les recommandations formulées à la suite du compte rendu opérationnel

#### Processus de gestion des services alimentaires : examen et révision

- Assurer le suivi des recommandations formulées dans le RPM : déterminer des solutions, mettre en application les enseignements tirés de l'expérience et apporter des correctifs, au besoin
- Discuter de l'examen et de la révision des processus, des lignes directrices et des mécanismes opérationnels avec les SUAS divisionnaires et territoriaux, au besoin
- Communiquer aux bénévoles tout changement apporté aux processus, aux lignes directrices et aux mécanismes opérationnels

## LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES

La présente section propose une liste du matériel et des fournitures de base à emporter lors du déploiement de vos services alimentaires d'urgence à la suite d'une catastrophe de grande ampleur. Dans le cas de catastrophes moins importantes, vous pourriez n'avoir besoin que d'une partie de ce matériel et de ces fournitures. Prenez note que la liste ci-après n'est pas exhaustive : d'autres fournitures ou éléments de matériel peuvent être nécessaires selon la situation. Il faut donc veiller à évaluer les besoins et à les confirmer.

En plus des boîtes pour les fournitures jetables, les éléments divers, le système d'eau et les outils, nous vous suggérons de prévoir des boîtes de rangement pour faciliter le chargement et vous assurer de ne rien oublier.

### FOURNITURES JETABLES

- Tasses + couvercles
- Bols à soupe + couvercles
- Assiettes
- Contenants à double coque
- Serviettes de papier
- Fourchettes, couteaux, cuillères

### ÉLÉMENTS DIVERS

- Contenants *Cambro* (2)
- Tables pliantes (2)
- Tente (1)
- Poubelles + couvercles (2)
- Bac de recyclage (1)
- Seaux de nettoyage (2)
- Balai et porte-poussière (1)
- Cônes de signalisation (4)
- Bidons d'essence (2 ou 5 gallons) avec bec verseur

### SYSTÈME D'EAU

- Tuyau transparent pour l'eau potable
- Comprimés désinfectants
- Tuyau d'eau grise

*À défaut d'accès à l'eau potable, prévoyez l'utilisation d'une pompe à eau portable et de bouteilles d'eau de 18 litres.*

### CASSEROLES, POÊLES ET RÉCIPIENTS

- Casseroles + couvercles – 32 l (2)
- Casseroles + couvercles – 50 l (2)
- Poêles + couvercles – différentes grandeurs (8)
- Conteneurs pour servir la nourriture + couvercles – différentes grandeurs (10)
- Conteneurs pour conserver la nourriture + couvercles – différentes grandeurs (10)

### OUTILS

- Tournevis
- Clés (à molette, etc.)
- Pincettes
- Ruban adhésif noir
- Corde
- Couteau tout usage
- Marteau
- Tuyaux souples
- Clé à bougie
- Tendeurs élastiques
- Vis de différentes grandeurs
- Lampe de poche

### BOÎTE 1 : Ustensiles

- Couteau de chef (1)
- Couteaux à légumes (4)
- Couteaux à pain (2)
- Couteaux à viande (2)
- Affûte-couteaux (1)
- Louches (2)
- Louches avec crochet – 6/8 oz (2 de chaque type)
- Cuillères à mélanger (3)
- Spatules (3)
- Brosse à légumes
- Ouvre-boîtes (4)
- Cuillères à mesurer (2 ensembles)
- Tasses à mesurer (2 ensembles)

## LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES 2/2

### BOÎTE 2 : Accessoires

- Gants – toutes les grandeurs (2 boîtes de chaque grandeur)
- Filets à cheveux (2 boîtes)
- Filets à barbe (1 boîte)
- Tabliers jetables (2 sacs)
- Essuie-tout (4 rouleaux)
- Papier aluminium
- Film alimentaire
- Papier sulfurisé
- Allumettes (2 boîtes)
- Briquets (4)
- Gants de cuisine (4)

### BOÎTE 3 : Café/thé

- Café – ±800 g (4)
- Café décaféiné – ±800 g (4)
- Café instantané (normal et décaféiné)
- Filtres à café (1 sac)
- Thé – 100 sachets (1)
- Chocolat chaud – ±1,9 kg (2) ou 50 sachets de 25 g (2)
- Sucre – environ 3000 sachets (1)
- Édulcorant – environ 1000 sachets (1)
- Bâtonnets à café – boîtes de 1000 (2)
- Sachets de colorant à café – environ 1000 ou 6 contenants de 16 oz (1)
- Récipients isothermes pour le café ou le lait (4)

### BOÎTE 4 : Épices et condiments

- Sel – boîte (1)
- Sel – paquets de 100 sachets (2)
- Poivre – boîte (1)
- Poivre – paquets de 100 sachets (2)
- Herbes déshydratées – différentes boîtes
- Différentes épices – curry, paprika, etc.
- Ketchup – bouteille (2)
- Moutarde - bouteille (2)

**Veiller à toujours vérifier les dates  
d'expiration**

### BOÎTE 5 : Bols et planches de découpage

- Saladiers de grande taille (3)
- Planches de découpage – (1 ensemble)
- Plateaux

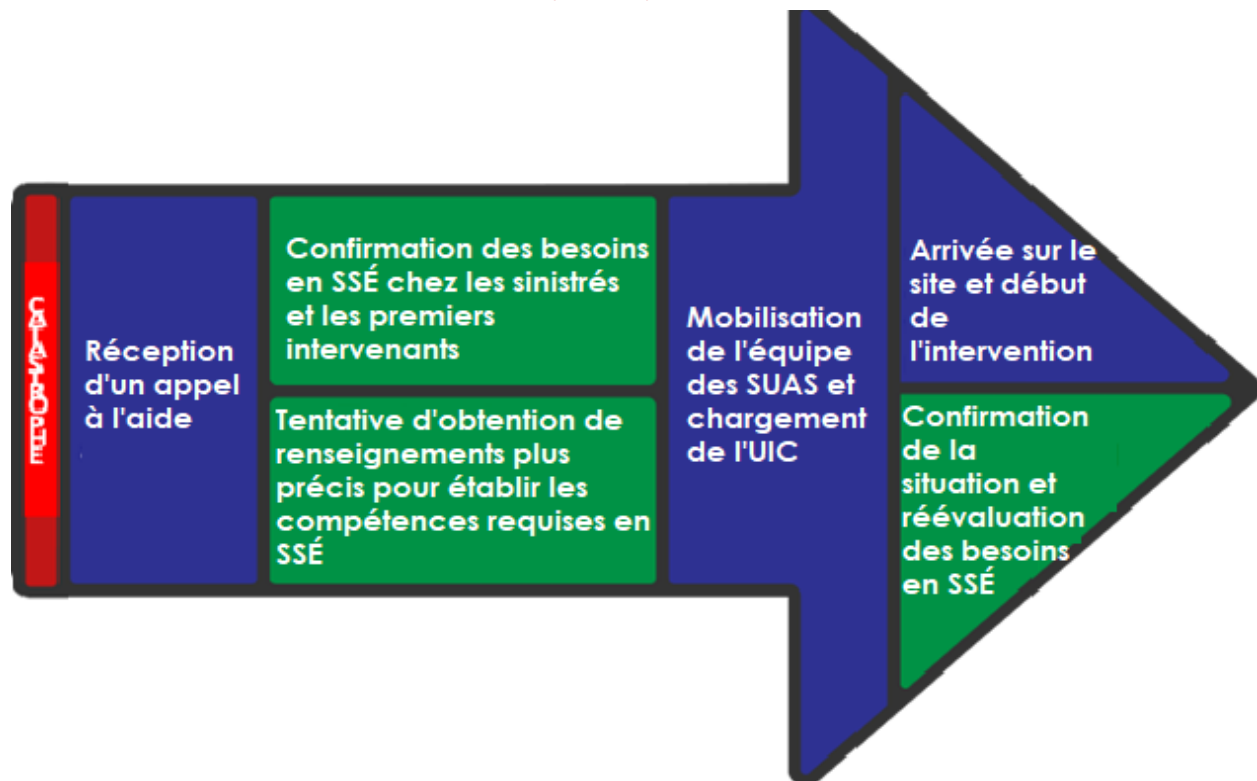
### BOÎTE 6 : Nettoyage

- Sacs à ordures (1 boîte)
- Sacs de recyclage (1 boîte)
- Savon pour les mains
- Désinfectant pour les mains
- Savon à vaisselle
- Produit nettoyant
- Produit désinfectant
- Linges à vaisselle
- Brosse à récurer
- Éponges à récurer
- Brosse à grill

### ADMINISTRATION

- Cartable avec formulaires de rapport
- Tableau blanc pour l'affichage de l'information et du menu
- Stylos/marqueurs

## DÉPLOIEMENT DE L'ÉQUIPE DES SOINS SPIRITUELS ET ÉMOTIONNELS (SSÉ)

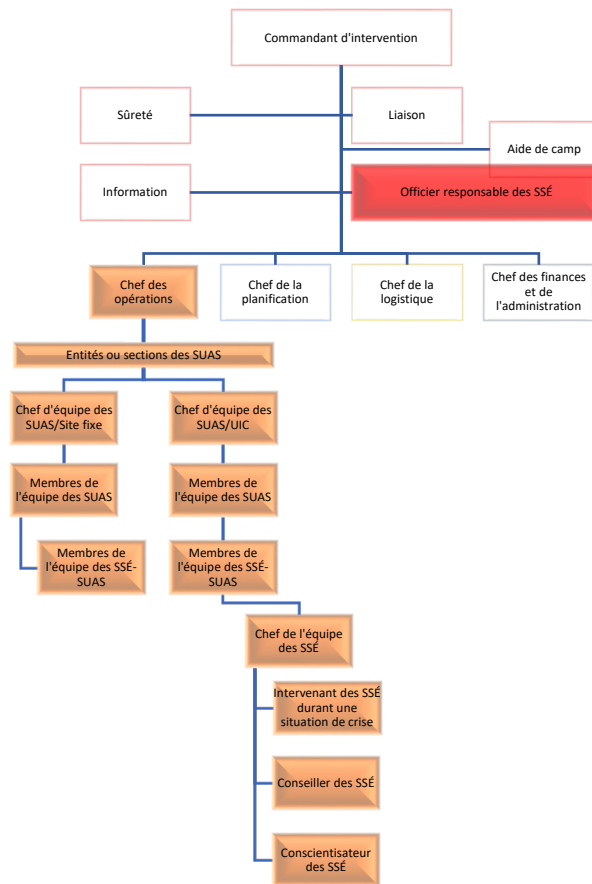


### CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES

L'équipe des soins spirituels et émotionnels (SSÉ) joue un rôle essentiel dans le cadre des interventions d'urgence de SCI Canada et de l'Armée du Salut, en comblant des besoins physiques, émotionnels, spirituels et psychologiques des personnes touchées par une catastrophe ou un événement traumatisant. Ce type d'intervention peut prendre la forme de premiers soins psychologiques, d'une écoute empathique, de gestes de réconfort, de services de commémoration et d'aumônerie et, sur demande, de prières.

Compte tenu de l'aide globale apportée par l'équipe des SSÉ, le rôle de celle-ci s'inscrit parfaitement dans la vision de SCI Canada et dans celle des SUAS de l'Armée du Salut. Il est impératif que seul un personnel qualifié remplisse les fonctions liées aux SSÉ.

L'équipe des SSÉ fait généralement partie de tout déploiement des SUAS pendant une situation de crise. Les SSÉ sont intégrés de manière transparente dans les opérations lorsque le besoin s'en fait sentir. Ainsi, l'équipe des SSÉ peut participer activement au fonctionnement de centres d'accueil, de services alimentaires, de centres de distribution, ainsi qu'à d'autres types de services nécessaires à la suite d'une catastrophe. En outre, les membres de l'équipe des SSÉ sont généralement groupés par deux, ce qui favorise un environnement sécuritaire, autant pour les premiers intervenants que pour les sinistrés.



**Figure 4 : Organigramme de l'équipe des SSÉ selon les lignes directrices du SCI**

La figure 4 illustre la structure dans laquelle s'intégrerait l'équipe des SSÉ en cas de catastrophe de grande ampleur. Dans le cas d'événements de moindre importance, la structure et l'effectif peuvent être réduits selon les besoins. Comme il est illustré dans la figure 4, le déploiement de l'équipe des SSÉ peut comporter différents rôles.

**Officier responsable des SSÉ** – Le rôle de l'officier responsable des SSÉ au sein d'une équipe de commandement formée selon les recommandations de SCI Canada est essentiel pour superviser la prestation complète des SSÉ aux sinistrés, aux premiers intervenants et aux bénévoles. Cette fonction fait partie intégrante de l'équipe de commandement d'intervention (CI) et s'exerce principalement à partir d'un centre d'opérations d'urgence (COU). Si on ne trouve aucune personne qualifiée pour remplir cette fonction en particulier, le commandant d'intervention ou un chef de section pourrait assumer temporairement la supervision directe des SSÉ jusqu'à l'affectation d'une personne qualifiée. Une telle mesure ne doit être prise que si le commandant d'intervention ou le chef de section est lui-même suffisamment qualifié pour cette fonction. Cela permet d'assurer l'efficacité et la coordination des SSÉ à la suite d'incidents critiques et dans des situations d'urgence.

**Chef d'équipe des SSÉ** – Le titulaire de cette fonction est chargé de la coordination centralisée de l'équipe des SSÉ dans le cadre d'une intervention à la suite d'une catastrophe. Il rassemble et dirige un groupe de membres formés aux SSÉ, en veillant au respect des politiques du SCI et en apportant un soutien compatissant aux personnes touchées par la catastrophe. Il gère les ressources, tient des registres, établit



des priorités en matière de sécurité et facilite la communication avec les autres équipes d'intervention et les autorités, jouant ainsi un rôle essentiel dans la prestation des SSÉ dans des situations de crise.

**Conscientisateur des SSÉ** – Le rôle de conscientisateur des SSÉ revêt une grande importance au sein des SUAS de l'Armée du Salut. Il consiste principalement à offrir une écoute empathique et une assistance complète aux personnes touchées par une catastrophe. Tout conscientisateur des SSÉ aura suivi une formation essentielle et acquis les compétences fondamentales nécessaires pour apporter un soutien efficace aux sinistrés. Cette formation comprend les cours suivants :

- SA-100.C – *Introduction aux services d'urgence en cas de catastrophe de l'Armée du Salut*
- SA-120.C – *Fondements des soins psychologiques et spirituels de l'Armée du Salut*
- ICS 100 – *Système de commandement des interventions*
- Formation Armatus de Praesidium (accent mis sur la prévention de la maltraitance des personnes vulnérables)
- Formation standard en matière de secourisme (réanimation cardiorespiratoire, défibrillateur externe automatisé et premiers soins aux adultes) – (recommandé)

Toute personne ayant suivi cette formation disposera des connaissances et des aptitudes nécessaires pour apporter un soutien immédiat en cas de catastrophe. Le rôle de conscientisateur des SSÉ constitue un élément fondamental des SUAS et garantit l'offre d'une écoute essentielle et compatissante aux personnes touchées par une catastrophe.

**Conseiller des SSÉ** – Le rôle de conseiller des SSÉ au sein de l'équipe des SUAS de l'Armée du Salut est important pour l'assistance émotionnelle et spirituelle offerte aux personnes touchées par les catastrophes, ainsi qu'aux premiers intervenants. Cette fonction nécessite une compréhension approfondie des aspects pratiques et compassionnels de l'assistance émotionnelle et spirituelle en cas de catastrophe.

Pour bien remplir cette fonction, les candidats sont tenus de suivre les cours suivants :

- SA-100.C – *Introduction aux services d'urgence en cas de catastrophe de l'Armée du Salut*;
- SA-120.C – *Fondements des soins psychologiques et spirituels de l'Armée du Salut*;
- SA-121 – *Ministère de la présence* (s'il est offert)
- SA-320 – *Soins psychologiques et spirituels dans le contexte d'une catastrophe*
- Formation Armatus de Praesidium (pour la prévention de la maltraitance des personnes vulnérables);
- ICISF – *Spiritual and Psychological First Aid*/« Premiers soins psychologiques et spirituels » (fortement recommandé);
- Formation standard en matière de secourisme (réanimation cardiorespiratoire, défibrillateur externe automatisé et premiers soins aux adultes) – (fortement recommandé).

En plus de terminer les cours susmentionnés, le conseiller des SSÉ doit acquérir au moins 40 heures d'expérience afin de confirmer sa compétence dans ce rôle important. En résumé, les conseillers des SSÉ forment un segment important de l'équipe des SUAS pour offrir un soutien émotionnel, spirituel et vital aux sinistrés et aux premiers intervenants dans les moments difficiles.

**Intervenant des SSÉ durant une situation de crise** – L'intervenant des SSÉ durant une situation de crise joue un rôle vital et empreint de compassion au sein de l'équipe des SUAS de l'Armée du Salut. Cette fonction exige des compétences très spécialisées pour offrir du soutien émotionnel et spirituel aux personnes qui ont subi un traumatisme et sont affligées par une situation de crise.

Pour bien remplir cette fonction, les candidats sont tenus de suivre une formation approfondie qui va au-delà des cours requis pour les conscientisateurs et les conseillers des SSÉ, à savoir :

- SA-122.C – *Emotional and Spiritual Care: Crisis Responder*/« Soins psychologiques et spirituels prodigués par des intervenants en situation de crise »
- ICISF – *Individual Crisis Intervention and Peer Support*/« Intervention individualisée en cas de crise et soutien par les pairs »
- ICISF – *Group Crisis Intervention*/« Intervention à l'intention de groupes en cas de crise »
- ICISF – *Grief Following Trauma*/« Deuil après un traumatisme »
- ICISF – *CISM: Application with children*/« Gestion du stress lié à un incident critique (GSIC), destinée aux enfants » (recommandé)

En plus de terminer tous les cours exigés, le candidat à la fonction d'intervenant des SSÉ doit acquérir au moins 135 heures d'expérience pratique. Cette fonction plus exigeante permet d'assurer que les personnes qui vivent des circonstances très difficiles recevront les soins et le soutien spécialisés dont elles auront besoin en situation de crise.

## LISTES DE CONTRÔLE

### PRÉ-DEPLOIEMENT – Préparation

#### Constituer, former et gérer l'équipe des SSÉ (concernant les exigences de formation, se référer au guide sur les opérations de SSÉ)

- Recruter des bénévoles au sein des SUAS et les former aux principes des SSÉ prévus pour les conscientisateurs
- Déterminer des candidats potentiels aux fonctions de conseiller des SSÉ et d'intervenant des SSÉ durant une situation de crise
- Déterminer des candidats potentiels aux fonctions d'officier responsable des SSÉ et de chef d'équipe parmi les conseillers des SSÉ : veiller à les former pour qu'ils remplissent ces rôles pendant une éventuelle opération d'intervention
- Collaborer avec les SUAS divisionnaires et territoriaux pour assurer que des séances de formation avancée sont proposées régulièrement
- Veiller à l'intégration d'ateliers, d'activités et d'exercices liés à la prestation des SSÉ dans le plan de formation

#### Équité, diversité, justice et inclusion.

- Collaborer avec les SUAS divisionnaires/territoriaux pour assurer que les personnes qui ont des aptitudes ou des besoins particuliers auront accès à la formation
- Collaborer avec les SUAS divisionnaires/territoriaux pour faciliter l'intégration des bénévoles qui ont des aptitudes ou des besoins particuliers
- Se sensibiliser à la culture des communautés auxquelles nos services sont offerts

#### Développer la résilience des partenaires de mission

- Mettre en œuvre le programme d'autosoins (voir le guide)
- Veiller à proposer des ateliers, des activités et des séminaires en ligne sur les autosoins et la préparation afin de renforcer la résilience des bénévoles

#### Planifier la prestation des SSÉ

- Consulter le guide à l'intention de l'officier responsable des SSÉ pour planifier au moins 14 jours de déploiement

#### Constituer, développer et gérer le programme de soutien par les pairs de la communauté des SSÉ

- En collaboration avec les SUAS divisionnaires ou territoriaux, planifier l'élaboration d'un programme local de soutien par les pairs

#### Constituer, développer et gérer le réseau des SSÉ

- S'associer avec les services de santé locaux et régionaux pour assurer l'interopérabilité
- Établir des liens avec d'autres groupes confessionnels locaux pour l'orientation et l'aiguillage (groupes multiconfessionnels)
- Collaborer avec des groupes communautaires locaux spécialisés dans les aptitudes et besoins particuliers pour assurer une meilleure compréhension des vulnérabilités et l'accès aux ressources appropriées
- Établir des liens avec des groupes culturels et des experts dans ce domaine afin d'obtenir un soutien en matière de sensibilisation culturelle (p. ex. communauté autochtone, etc.)
- En collaboration avec les SUAS divisionnaires/territoriaux, faire des présentations aux partenaires de service pour les renseigner sur les SSÉ de l'Armée du Salut et établir des relations
- Préparer la liste de personnes-ressources pour les services d'aiguillage

## DÉPLOIEMENT – Mobilisation et intervention

### Recevoir l'appel à l'aide : procéder à une première évaluation des besoins

- Recueillir autant d'information que possible sur la situation afin de définir au mieux le profil de votre équipe et le besoin potentiel de différents moyens de fournir les SSÉ : site fixe (qu'il s'agisse de cantines, de centres d'accueil, de refuges, de centres de distribution, etc.), porte-à-porte, soutien à distance, etc.
- Évaluer le besoin d'officialiser les SSÉ pour soutenir les sinistrés et les premiers intervenants
- Entrer en contact avec les champions des SSÉ au sein de toute division qui prendra part à l'intervention

### Mobiliser : appeler son équipe et préparer le déploiement

- S'assurer que le signalement d'alerte et la mobilisation de l'équipe sont en cours et se tenir au courant pour déterminer l'heure de départ
- Recueillir autant d'information que possible sur les services existants
- Informez son équipe de la situation avant de partir

### Arrivée sur le site (une fois que les autorités locales ont été informées de votre présence)

- Informer les autorités de la collectivité locale de votre arrivée
- S'installer à l'emplacement désigné par les autorités locales, en veillant à la sécurité du lieu et de l'environnement
- Tenter d'obtenir l'accès à un espace privé pour garantir la confidentialité et offrir un endroit aux personnes qui ont besoin d'être seules
- Commencer immédiatement la première opération des SSÉ : veiller à ce que tous les membres de l'équipe des SSÉ soient **toujours** groupés par deux, au minimum
- Confirmer ou évaluer les différentes façons de fournir les SSÉ : communiquer avec le chef des finances et de l'administration afin de recruter d'autres partenaires de mission pour les SSÉ, au besoin

### Coordonner les SSÉ pour vos partenaires de mission : consulter le guide à l'intention de l'officier responsable des SSÉ

- Coordonner en collaboration avec l'ÉGI la planification des réunions d'information, des séances de compte rendu opérationnel quotidien, des moments de dévotion, des vérifications de l'état émotionnel et spirituel des bénévoles en fin de journée, ainsi que d'autres types de réunion.
- S'assurer que tous les bénévoles sont au courant de la planification
- Déployer des équipes de SSÉ en fonction des besoins : sites fixes (cantines, centres d'accueil, refuges, centres de distribution, etc.), porte-à-porte, soutien à distance, etc.
- Veiller à ce que les champions des SSÉ soient tenus informés de l'évolution de la situation et des besoins

### Se mettre en relation avec des partenaires de service

- Entrer en contact avec les services de santé locaux pour assurer l'interopérabilité et l'aiguillage
- Établir des liens avec des groupes confessionnels locaux, des partenaires de communautés culturelles et des experts dans ce domaine afin d'obtenir un soutien et des références en matière de sensibilisation à différents aspects (p. ex. diversité confessionnelle, communauté autochtone, besoins particuliers, etc.)

### Rétablir les lieux après l'intervention

- Contribuer à la planification du rétablissement

### Produire des rapports et des statistiques

- Veiller à ce que l'équipe tienne des statistiques sur les SSÉ et envoie des rapports après chaque service
- Il est important que l'équipe tienne à jour les données relatives à tout incident et à toute recommandation qu'elle fournit
- Veiller à ce que l'équipe respecte toujours la confidentialité

**POST-DÉPLOIEMENT – Démobilisation, récupération, compte rendu et rétablissement**

**□ Entamer le processus de « retour à la maison » (champions des SSÉ)**

- Fournir aux champions des SSÉ la liste de tous les bénévoles qui ont pris part à l'intervention afin de faciliter la planification de la démobilisation
- Veiller à fournir des conseils à tous les bénévoles sur le « retour à la maison » et s'assurer que ces derniers répondent au sondage des SSÉ après les opérations d'intervention
- Il est essentiel que les champions des SSÉ prévoient une réunion sur l'expérience vécue et assurent un suivi sur le « retour à la maison » auprès de tous les bénévoles ayant pris part à l'intervention
- Confirmer que les champions des SSÉ assurent le suivi des incidents de déploiement et de l'aiguillage

**□ Compte rendu opérationnel**

- Il est essentiel d'effectuer un compte rendu opérationnel afin de déterminer les points forts et les lacunes dans la prestation des SSÉ
- Afin d'améliorer de manière continue la prestation des SSÉ, veiller à intégrer dans le rapport postérieur aux mesures (RPM) les recommandations formulées à la suite du compte rendu opérationnel

**□ Mesures correctives**

- Assurer le suivi des recommandations formulées dans le RPM : déterminer des solutions et des mesures correctives, au besoin
- Discuter de l'examen et de la révision des processus, des lignes directrices et des mécanismes opérationnels avec les SUAS divisionnaires et territoriaux, au besoin
- Communiquer toute modification des processus, des lignes directrices et des mécanismes opérationnels
- Revoir la formation, au besoin

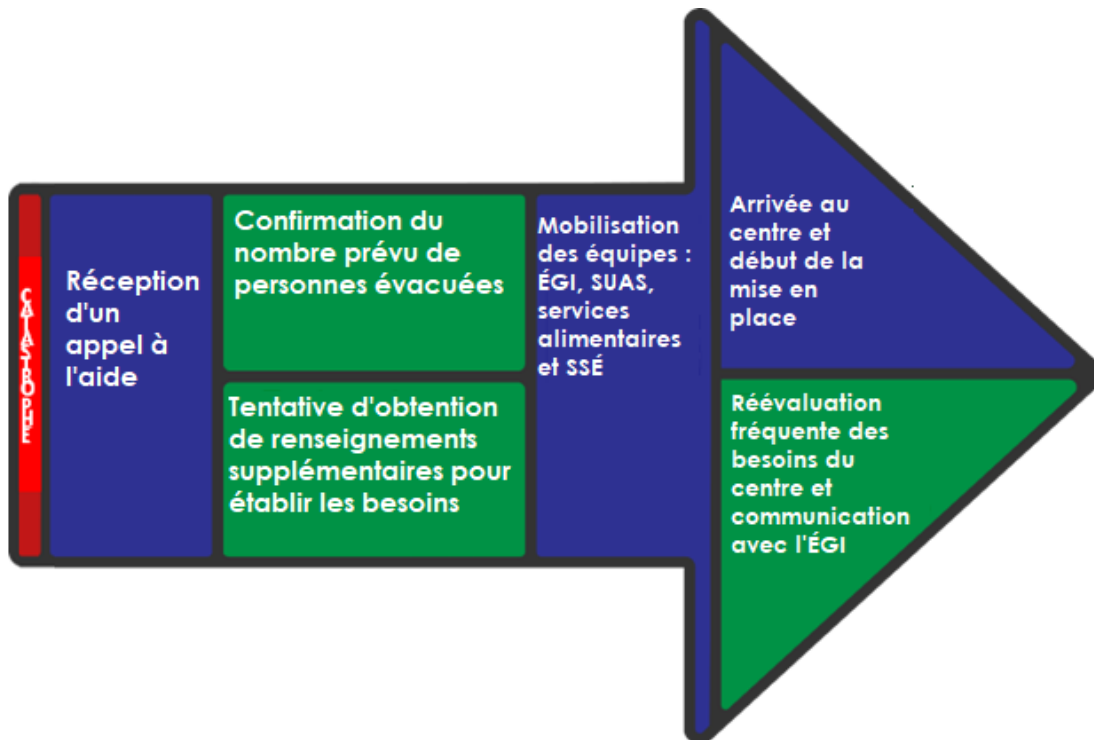
## LISTE DU MATÉRIEL ET DES FOURNITURES NÉCESSAIRES

La présente section propose une liste du matériel et des fournitures de base à emporter lors du déploiement de votre équipe de soins spirituels et émotionnels (SSÉ) à la suite d'une catastrophe de grande ampleur. Dans le cas de catastrophes moins importantes, vous pourriez n'avoir besoin que d'une partie de ce matériel et de ces fournitures. Prenez note que la liste ci-après n'est pas exhaustive : d'autres fournitures ou éléments de matériel peuvent être nécessaires selon la situation. Il faut donc veiller à évaluer les besoins et à les confirmer.

### BOÎTE/SAC DES SSÉ

- Stylos
- Carnets de notes
- Petits cadeaux (animaux en peluche, livres à colorier, crayons de couleur, etc.)
- Aide-mémoire sur les autosoins et les mesures antistress (cartes à distribuer), dépliants ou feuillets, etc.
- Mouchoirs et désinfectants pour les mains
- Sacs à dos des SUAS
- Cartables comportant des formulaires de rapport, une liste de ressources, etc.
- Guide sur l'intervention à la suite de catastrophes
- Livres de formules de dévotion
- Guide à l'intention de l'officier responsable des SSÉ

## GESTION D'UN CENTRE D'ACCUEIL



### Considérations générales sur la gestion d'un centre d'accueil

Après avoir reçu l'appel à l'aide pour la mise en place d'un centre d'accueil, on doit confirmer le nombre prévu de personnes évacuées et recueillir autant de renseignements que possible afin d'évaluer les besoins. La gestion d'un centre d'accueil d'urgence nécessite la présence de plusieurs personnes, ainsi qu'une ÉGI affectée à un site de coordination (COU) (voir la section 1 du présent document). Mobilisez vos équipes de services alimentaires et de SSÉ des SUAS (voir les sections 2 et 3 du présent document) et commencez à aménager le centre d'accueil, tout en réévaluant continuellement les besoins du centre et en communiquant avec l'ÉGI.

Veillez collaborer avec la municipalité locale pour déterminer les responsabilités de l'Armée du Salut lors de la mise en place d'un refuge ou d'un centre d'accueil. Ce qui suit a pour but d'aider à la planification complète à la suite d'un incident.

Veillez consulter les documents justificatifs offerts actuellement en cliquant [ICI](#)\*.

\*Il est recommandé au chef d'équipe du centre d'accueil de conserver une copie papier de chaque document requis pour éviter les désagréments durant une panne de courant.

### Définitions\*\*

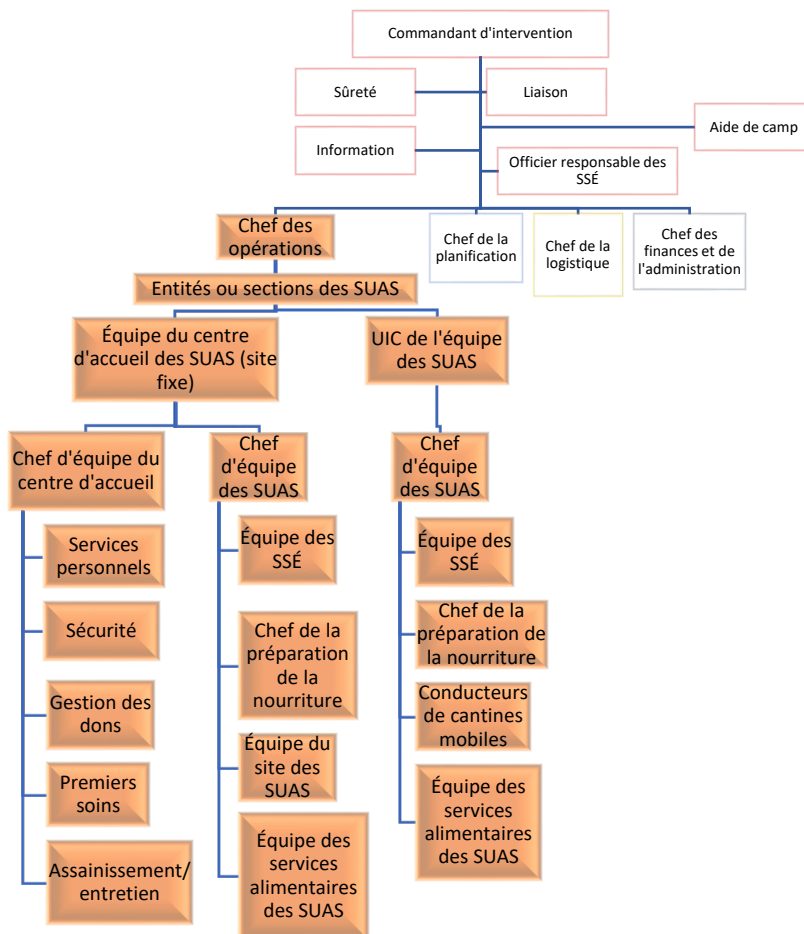
Centres de réconfort en cas de grand froid ou de canicule : Lieux aménagés pour permettre à des gens de se réchauffer ou de se rafraîchir, à l'abri de conditions climatiques extrêmes. La clientèle n'y demeure que pendant quelques heures et ne peut y passer la nuit, sauf en cas de circonstances atténuantes.

Personne évacuée : Toute personne déplacée en raison d'une situation d'urgence, quelle qu'en soit la durée.

Centre d'accueil : Service à guichet unique où les personnes évacuées peuvent être reçues et obtenir toute forme d'aide d'urgence : vêtements, hébergement, nourriture, inscription et renseignements, et services personnels.

Refuge : Il peut s'agir d'un lieu hébergement pour une durée de quelques heures seulement, sans possibilité de passer la nuit sur place, sauf en cas de circonstances atténuantes.

\*\*La municipalité locale peut utiliser d'autres termes pour désigner ces éléments. Veuillez consulter le plan d'intervention en cas d'urgence établi par cette municipalité.



À comparer avec l'organigramme de la section *Déploiement d'une ÉGI* et celui de la section *Déploiement des services alimentaires d'urgence*.



### Matériel pour un centre d'accueil

- Fournitures de bureau (stylos, papier, crayons-feutres, tableaux papier, marqueurs pour tableau blanc, ciseaux, notes autocollantes, ruban adhésif, agrafeuses, trombones, etc.)
- Porte-noms et cordons porte-noms
- Gilets de signalisation, si possible
- Chandails, gilets, casquettes, tabliers des SUAS
- Mouchoirs et désinfectants pour les mains
- Cartables comportant des formulaires d'inscription et de renseignements
- Cartables comportant des listes de contrôle
- Guide sur le déploiement des SUAS
- Signalisation (enseignes, etc.)

### **Exigences relatives à l'emplacement**

Un centre d'accueil peut être aménagé dans une école, une église, une salle communautaire, un aréna, un auditorium ou tout autre type d'installation publique qui n'est pas normalement utilisée à des fins d'hébergement et que l'on peut adapter pour accueillir un grand nombre de personnes en cas d'urgence. Les lieux où il serait plus souhaitable d'aménager un centre d'accueil comporteraient des douches et des toilettes, un grand espace de couchage, des bureaux, ainsi qu'un espace pour la préparation et le service des repas. Choisissez une installation qui offrirait un environnement permettant de réduire la propagation des maladies transmissibles. Une pratique exemplaire consisterait à établir d'avance l'emplacement du centre d'accueil et à y offrir les services prévus à l'année. S'il n'est pas possible de déterminer à l'avance le lieu d'un centre d'accueil, choisissez l'installation qui satisfait au plus grand nombre des exigences énumérées ci-après.

\*Téléchargez le formulaire de contrôle des éléments relatifs au centre d'accueil (*Reception Centre Field Checklist*), à partir de ce [lien](#).

#### Services alimentaires

- Si le centre doit servir notamment à y préparer des repas, il faut tenir compte des exigences établies dans le cas de services alimentaires : protection contre les incendies, réfrigération, ventilation, etc.

#### Ventilation

- Tout plafond d'une hauteur de plus de trois mètres offre l'espace de ventilation nécessaire.

#### Température

- Une température ambiante de 20 °C est considérée comme confortable dans une installation d'hébergement collectif.

#### Espace de couchage

- Un mètre entre les lits
- Minimum de 3,5 m<sup>2</sup> (10 m<sup>3</sup>) par personne
- 9 m<sup>2</sup> dans le cas de toute personne en fauteuil roulant (et le dispositif de levage) ou accompagnée d'un animal d'assistance
- Évitez d'établir l'espace de couchage à proximité d'aires de loisirs, de toilettes, de systèmes de ventilation bruyants et de système d'éclairage vif.

#### Normes d'installations sanitaires

- Toilettes : une pour 20 personnes
- Évier : un pour 10 personnes, savon et essuie-mains, ainsi que l'affiche fournie par les autorités de de santé publique sur le lavage des mains
- Douche : une pour 50 personnes (une pour 30 personnes dans le cas d'une canicule)
- À prendre en considération : systèmes d'évacuation des eaux usées et fosses septiques en fonction du nombre de personnes à héberger
- Collecte des ordures : une poubelle de 50 à 100 litres par 12 à 25 personnes (chaque poubelle doit être munie d'un couvercle pour empêcher les mouches et les rongeurs d'accéder à l'intérieur, dans la mesure du possible)
- Système de chauffage, de ventilation et de climatisation (CVC) : prise en compte des besoins globaux en matière de flux de ventilation

#### Approvisionnement en eau

- Pour boire et se laver les mains, un minimum de 15 litres par personne, par jour
- Il faudrait prévoir environ 112 litres d'eau supplémentaires par personne et par jour pour les douches et la préparation des repas

#### Mesures contre la poussière

- Huiler les planchers en bois pour réduire la poussière
- Nettoyer tout plancher avec une vadrouille humide plutôt qu'avec un balai
- Épousseter quotidiennement les sommiers, les rebords et les surfaces planes avec un chiffon humide
- Une fois par jour, secouer à l'extérieur les couvertures et les sacs de couchage, puis les rouler.

#### Gestion des dons

L'Armée du Salut peut être chargée de recueillir, de trier et de distribuer des dons en nature, notamment des denrées alimentaires, des vêtements, des produits de nettoyage, des produits d'hygiène, des meubles et des articles d'équipement de protection individuelle. Voici quelques éléments à mentionner lors de la communication avec le public sur la gestion des dons :

- Horaire d'ouverture;
- Articles nécessaires et demandés;
- Lieu de dépôt.

#### Sécurité

La question de la sécurité à l'intérieur de l'établissement doit être réglée d'avance. Ainsi, un contrat doit être signé avec un tiers fournisseur de services de sécurité qui se chargera d'aspects tels que la surveillance de nuit, le contrôle de la circulation, l'accès à l'établissement, la prévention et le contrôle des incendies. Dans

certaines circonstances, il peut s'avérer nécessaire de demander l'aide de la police locale, par exemple en prévoyant des points de contrôle et des patrouilles supplémentaires dans le secteur, etc.

### **Services personnels**

Les services personnels assurent une première rencontre avec toute personne sinistrée qui arrive au centre d'accueil. Durant cette rencontre, les sinistrés sont informés de l'aide d'urgence offerte dans l'immédiat. Les personnes âgées en perte d'autonomie, ainsi que les mineurs qui ne sont pas accompagnés de leurs parents ou tuteurs sont mis en contact avec les services sociaux. Les services personnels aident également à prendre en charge temporairement des résidents d'établissements de soins spéciaux, à fournir ou à prévoir une aide financière et/ou matérielle, ainsi qu'à offrir un soutien émotionnel immédiat et à long terme aux personnes qui ont des problèmes personnels et des besoins créés ou aggravés par la catastrophe. Une pratique exemplaire consisterait à réunir des données locales sur les services particuliers qui peuvent être nécessaires selon la situation. Une liste de ressources (services de traduction, institutions financières, autres établissements d'hébergement locaux, installations de loisirs extérieurs, etc.) doit être établie pour chaque collectivité. Au moment d'établir des services personnels, il faut envisager la collecte d'articles d'hygiène : déodorant, savon, serviettes, tampons hygiéniques, shampoing/baume pour cheveux, brosse à dents/dentifrice, trousse de rasage et peignes/brosses à cheveux.

### **Activités récréatives et mesures de réconfort**

Les activités récréatives et sociales aideront à remonter le moral de la clientèle, à faciliter la coopération et la sociabilisation, ainsi qu'à atténuer les craintes et l'angoisse. Tirez parti d'installations et de ressources communautaires pour la mise en place de programmes de loisirs. Des travailleurs locaux du secteur des loisirs peuvent organiser des activités pour les enfants, les adolescents et les personnes âgées. On peut également constituer des trousse de réconfort qui contiendront des articles pour enfants ou adultes : peluches, pantoufles, jeux de cartes, etc.

### **Surveillance d'enfants (à distinguer d'une garderie)**

En raison de restrictions et de lois relatives à la garde d'enfants et aux centres de jour, ne mentionnez pas explicitement la garde d'enfants dans votre gamme de services. Un espace prévu pour des activités proposées aux enfants peut être offert pour les divertir, et un membre de l'équipe des SUAS doit être désigné pour l'animation de cet espace. Cependant, on s'attend à ce que les parents se tiennent à proximité ou demeurent dans le centre d'accueil pour assurer la surveillance de leurs enfants.

### **Animaux (animal d'assistance/de compagnie ou bétail)**

Dans la mesure du possible, les questions relatives à la garde d'animaux en cas d'urgence doivent être discutées et réglées lors de la planification du centre d'accueil. Consultez l'administration municipale pour déterminer les ressources locales à ce sujet, notamment le service de contrôle des animaux ou la société locale pour la prévention de la cruauté envers les animaux (SPCA). Pour des raisons de santé-sécurité, il n'est pas permis d'héberger des animaux de compagnie dans le même espace que des personnes, à l'exception des animaux d'assistance certifiés. Or, étant donné l'apaisement et le réconfort que procurent les animaux de compagnie à leurs propriétaires, il faut résoudre au plus tôt les questions relatives à la garde des animaux : des personnes peuvent refuser de quitter leur domicile si elles ne peuvent pas emmener leurs animaux de compagnie, ou alors elles les emmèneront même si cela leur est interdit. Lors de l'affectation de bénévoles à un centre d'accueil, demandez si l'un d'entre eux a de l'expérience dans le traitement et la garde d'animaux.

Les éléments suivants doivent être pris en considération :

- Dans la mesure du possible, créez une enceinte pour les animaux domestiques. Utilisez un espace clôturé de la municipalité ou faites appel à un entrepreneur local, au besoin. Un court de tennis peut également faire l'affaire. Il faut veiller à fournir aux animaux de l'eau et de la nourriture jusqu'à ce que leurs propriétaires puissent les prendre en charge.
- Les animaux doivent être logés séparément des humains en raison des allergies, et gardés dans un endroit dont le sol est lisse, imperméable et facilement nettoyable. Ils ne doivent pas errer librement et doivent être tenus en laisse ou en cage.
- Il faut être conscient de la nécessité de contrôler les infections et les maladies – dans la mesure du possible, il est recommandé de prendre en note les antécédents de vaccination de l'animal.
- Les animaux doivent avoir accès à un espace extérieur désigné ou à une litière pour faire leurs besoins. Cette zone doit être nettoyée toutes les 24 heures (cette tâche ne doit pas être attribuée à une femme enceinte ni à aucune personne immunodéprimée). Les excréments doivent être immédiatement ramassés et éliminés, et la personne qui s'en charge doit systématiquement se laver les mains par la suite.
- Les morsures et les griffures d'animaux doivent être signalées au gestionnaire du centre d'accueil et à l'équipe des premiers soins. À son tour, l'inspecteur de la santé publique recueillera cette information et assurera le suivi concernant le risque de rage et de tétanos, en collaboration avec le ministère de la Santé.
- Les enfants de moins de cinq ans ne doivent pas manipuler de reptiles sans la surveillance d'un adulte et doivent toujours se laver les mains après l'avoir fait. Le lavage des mains doit être supervisé par un adulte.
- Il peut y avoir des ressources provinciales pour aider à déplacer le bétail et les animaux de ferme dans ce type de circonstance. La décision à ce sujet peut être prise par le commandant d'intervention, et la demande s'effectuera par l'entremise du centre des opérations d'urgence (COU).
- Le gestionnaire du centre d'accueil peut déterminer s'il faut continuer à offrir des services animaliers sur place.

### **Soins de santé**

Santé publique : Vérifiez auprès de l'agence locale de santé publique si des annonces ont été faites concernant la situation et si elle peut envoyer un représentant sur place.

Premiers soins : Appelez les services d'urgence en cas d'urgence médicale. Les membres de l'équipe des SUAS doivent être titulaires d'un certificat valide de formation en premiers soins. On peut communiquer avec l'organisation locale de l'Ambulance Saint-Jean pour lui demander d'affecter également un de ses représentants au centre d'accueil.

Santé mentale et bien-être : Désignez un membre de l'équipe des SUAS pour répondre à ce type de besoins dans le centre d'accueil.

### **Assainissement et entretien**

Les services d'assainissement et d'entretien doivent être fournis par l'établissement, car il est nécessaire d'avoir des connaissances internes sur l'éclairage, le système d'alimentation en électricité et la ventilation du bâtiment. Les membres de l'équipe des SUAS peuvent aider les services d'assainissement en se chargeant de l'enlèvement des ordures. Les normes sanitaires les plus strictes possible sont nécessaires pour prévenir la propagation de maladies et maintenir le moral de tout le monde.

### Documentation

Les procédures administratives – la « paperasse » pour le fonctionnement d'un établissement – sont nécessaires et importantes. Elles doivent être mises en place dès le début du fonctionnement du centre d'accueil et maintenues jusqu'à ce que les sinistrés retournent chez eux ou soient relogés d'une autre manière.

Veillez à ce que tous les documents administratifs relatifs au centre d'accueil, en plus des formulaires d'inscription et de demande de renseignements, soient conservés en bonne et due forme (classés, protégés, rangés) et facilement accessibles en cas de besoin.

### Inscription et demandes de renseignements

Il est important d'inscrire tout occupant du centre d'accueil afin d'aider éventuellement à retrouver des personnes disparues ou des membres de famille séparés. Tenez une liste exacte des personnes présentes dans le centre d'accueil et communiquez le nombre d'occupants au gestionnaire. Organisez les services alimentaires et le couchage en conséquence. Déterminez les besoins généraux en fournitures ainsi que les besoins particuliers, notamment en matière de santé et d'autres soins spéciaux.

- Les bénévoles des SUAS doivent inscrire toute personne évacuée à l'aide du formulaire prévu à cet effet, accessible à partir du site intranet *Salvationist*, ou encore, à défaut d'accès aux ressources en ligne, au moyen du formulaire papier fourni par l'ÉGI. Les données recueillies permettront de bien établir les statistiques post-évacuation.
- Les personnes évacuées ne sont pas tenues de fournir des renseignements qu'elles ne souhaitent pas communiquer, et aucune pression ne doit être exercée sur elles pour qu'elles fournissent des détails supplémentaires.
- L'information concernant les personnes inscrites doit toujours rester confidentielle.
- Tout formulaire papier doit être conservé dans un endroit fermé à clé, et les données qui y sont inscrites doivent être saisies dans le formulaire en ligne dès qu'Internet est accessible.
- Dans les médias sociaux et par d'autres moyens de communication en ligne, il faut indiquer au grand public la procédure de demande de renseignements adressée aux services personnels du centre d'accueil. Les moyens de communication doivent être déterminés lors de la toute première réunion d'information (par téléphone ou par courriel).
- La communication de renseignements ne doit s'effectuer qu'avec la permission de la personne évacuée concernée. Une pratique exemplaire consiste à faire part de la demande de renseignements à cette personne au moment d'établir un premier contact avec elle. NE confirmez PAS si une personne se trouve au centre d'accueil.

### Signalisation

La signalisation permet d'assurer une bonne communication et d'indiquer les éléments accessibles aux visiteurs du centre d'accueil. Elle est essentielle pour atténuer le stress, favoriser l'engagement de la collectivité et fournir de l'information précise qui réduira le risque d'erreur de communication, notamment par les moyens suivants :

- Mise à jour sur l'évolution de la situation;
- Horaire des activités quotidiennes : services alimentaires, loisirs, ouverture du bureau des services personnels, services du culte, etc.;
- Coordonnées des services personnels, des services locaux (taxis, autobus) et d'urgence;
- Enseignes pour les toilettes, la buanderie, les douches, les aires de repas et de loisirs, etc.;
- Plan du site;
- Avis de santé publique (instructions sur le lavage des mains, etc.).

## INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

### Révision et mise à jour

Le présent guide est considéré comme un document évolutif qui sera revu et mis à jour régulièrement pour tenir compte de tout changement visant à améliorer la qualité de nos services et à adopter les pratiques exemplaires.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou formuler des commentaires ou suggestions, veuillez communiquer avec la direction territoriale de la limitation des pertes, de la préparation et de la planification (DTLPPP).

**Moment de la révision :** Chaque année à l'automne, ou au besoin, en cas de changement important.

### Historique des révisions

N° de version	Date de révision	Résumé des changements	Responsabilité/Rédaction des changements
1	30 octobre 2022	Première diffusion	Bureau territorial des SUAS – DTLPPP
2	6 mars 2024	Mise à jour et nouvelle diffusion	Bureau territorial des SUAS – Amy Timperley
3	Février 2025	Mise à jour dans le cadre de la phase 2	Bureau territorial des SUAS – Amy Timperley

### Quelle est la suite?

#### Sujets qui seront traités prochainement dans le présent guide :

- Mise en place d'un centre de distribution d'urgence;
- Mise en place de services sociaux à la suite d'une catastrophe;
- Prise en compte des principes d'équité, de diversité et d'inclusion par les équipes des SUAS;
- Manuel de prédéploiement;
- Déploiement de la gestion CRM (relation client)
- Création d'un canal dans *Teams* pour le déploiement.

## Annexe A : Niveaux d'intervention des SUAS (paliers d'alerte)

Pour nos besoins internes, nous avons établi trois niveaux d'intervention des SUAS.

– Les niveaux **rouge**, **jaune** et **vert** sont définis plus en détail ci-après.

\* Le personnel local doit comprendre des membres de l'équipe des SUAS (bénévoles) et, si nécessaire, des membres de l'effectif de l'entité locale.

### Intervention de niveau vert (palier 1)

- Une **intervention de niveau vert** est une opération de l'Armée du Salut à l'échelle locale : le personnel local\* se chargera du commandement de l'intervention principale en consultation avec le directeur divisionnaire des SUAS. Une **intervention de niveau vert** peut facilement passer au **niveau jaune** selon l'évolution de la situation.
- Exemple de situation qui justifie une **intervention de niveau vert** : incendie d'ampleur limitée dans une collectivité

### Intervention lors d'une alerte jaune (palier 2)

- Une **intervention de niveau jaune** est une opération *importante* à laquelle prend part l'Armée du Salut principalement à l'échelle locale : le personnel local\* *peut* gérer l'intervention principale (s'il est à l'aise pour le faire), ou alors le groupe divisionnaire des politiques désignera un commandant d'intervention. Le directeur divisionnaire des SUAS restera sur place pour aider à la coordination des ressources et fournir des conseils, au besoin. Il faut se rappeler qu'une **intervention de niveau jaune** peut facilement passer au **niveau rouge** selon l'évolution de la situation.
- Exemple de situation qui justifie une **intervention de niveau jaune** : Dommages d'ampleur modérée à grave à la suite d'une tornade

### Intervention lors d'une alerte rouge (palier 3)

- Une **intervention de niveau rouge** est une opération majeure à laquelle prend part l'Armée du Salut à l'échelle d'une division ou qui se déroule dans plusieurs collectivités à la fois : le groupe des politiques désignera un commandant d'intervention qualifié (qui sera habituellement le directeur divisionnaire des SUAS) pour la gestion de l'intervention principale. Le commandant d'intervention veillera au maintien de l'engagement complet du personnel de l'Armée du Salut et à la participation de celui-ci aux efforts de secours. La communication et la coordination avec le groupe des politiques et le QGT seront particulièrement importantes.
- Exemple de situation qui justifie une **intervention de niveau rouge** : Dommages d'ampleur considérable ou dans plusieurs collectivités à la suite d'une tornade