

2.3. Préparation aux situations d'urgence

La planification des mesures d'urgence comprend la préparation au préalable des intervenants et du public à se comporter efficacement en cas d'accident majeur par la mise en place d'une structure de gestion des urgences (surveillance, alerte, mobilisation, démobilisation, retour d'expérience) par la formation et les exercices.

L'objectif, alors, est d'arriver à établir et maintenir une capacité effective d'intervention afin de pallier à l'éventail complet des conséquences pouvant résulter d'un accident majeur.

Pour y arriver on pourra s'appuyer sur l'étude des vulnérabilités, sur la conception de plans d'urgences ainsi que sur l'établissement d'une stratégie de communication active.

2.3.1 Études de vulnérabilité

L'étude de vulnérabilité est complémentaire aux différentes étapes de la prévention des risques, à la différence que l'étude de vulnérabilité vise l'amélioration de la planification des mesures d'urgence et non pas seulement la prévention.

Elle se définit comme étant l'examen des résultats de l'analyse de risques et de la capacité à réagir d'un organisme (municipalité, installation ou autre autorité gouvernementale) devant intervenir lors d'un sinistre lié à ces risques.

L'étude de vulnérabilité comprend les étapes suivantes, réparties dans le processus global de gestion des risques.

Étapes de l'étude de vulnérabilité	Volet du processus de gestion des risques
L'identification des dangers	Prévention
L'estimation des conséquences	Prévention
L'estimation des probabilités	Préparation
Analyse de la capacité à réagir	Préparation
Calcul de l'indice de vulnérabilité	Préparation

À quelques différences près, les trois premières étapes de l'étude de vulnérabilité (l'identification des dangers, l'estimation des conséquences et l'estimation des probabilités) comportent d'importantes similitudes avec les démarches de prévention des risques antérieures. Voici quelques exemples de manières dont elles peuvent être appliquées à la détermination des vulnérabilités.

A) *L'Identification des dangers* dans l'étude de vulnérabilité consistera à déterminer l'ensemble des incidents pouvant affecter l'organisation, tous phénomènes confondus (inondation, accidents technologiques, actes terroristes, pandémie, etc.).

B) *Quant à l'estimation des conséquences*, elle servira entre autres à répertorier les barrières de sécurité qui agissent sur la sévérité des conséquences (mesures d'atténuation) et d'en tenir compte dans l'évaluation des conséquences que la préparation des mesures d'urgence devra englober (conséquences résiduelles).

C) *L'estimation des probabilités* appliquée à l'étude de vulnérabilité sera axée vers l'évaluation de la fréquence d'une menace.

Contrairement aux trois étapes précédentes, l'analyse de la capacité à réagir et le calcul de l'indice de vulnérabilité se retrouvent plutôt au sein du volet préparation aux situations d'urgences.

D) *L'analyse de la capacité à réagir* s'effectue après l'analyse des risques. Celle-ci vise à estimer la capacité des différents acteurs (municipalités, industries, citoyens, etc.) à intervenir en cas de situations d'urgences.

En ce sens, la capacité à intervenir est directement liée à la disponibilité et à la qualité des ressources, aux procédures d'urgence en place, à l'expérience des parties prenantes (intervenants, population, etc.) et au niveau de la coordination et de communication entre celles-ci. Par ailleurs, on portera une attention particulière à l'état de la coordination et de la communication entre les parties prenantes.

E) *L'indice de vulnérabilité* constitue l'ultime étape de l'étude de vulnérabilité. On obtiendra l'indice grâce au calcul des différents résultats obtenus dans les étapes précédentes. Ainsi, les facteurs de vulnérabilités (dangers, conséquences, probabilités, capacités de réponse) seront traités dans la formule suivante :

$$V = P \times (C1 + C2 + C3 + C4 + C5) / EP$$

Avec,

V: indice de vulnérabilité

P: la probabilité

C1 : les conséquences sur le personnel

C2 : les conséquences sur le public

C3 : les conséquences économiques

C4 : les conséquences sur l'environnement

C5 : les conséquences sur les infrastructures internes

C6 : les conséquences sur les infrastructures externes

EP : état de préparation (capacité à intervenir)

2.3.2 Plans d'urgences

Le plan d'urgence définit les procédures d'interventions à déployer dans des situations imprévues telles qu'un accident industriel majeur. Il a pour objectif de limiter les conséquences possibles d'une situation d'urgence et, à cette fin de prévenir les accidents mortels et les blessures, de réduire les dommages causés aux bâtiments, aux stocks et à l'équipement et d'accélérer la reprise des activités normales.

En effet, la confusion qu'impliquent de telles circonstances peut contribuer à aggraver les conséquences d'un incident. C'est pour cela qu'une planification et une préparation adéquate par rapport aux différentes situations d'urgence potentielles sont essentielles pour diminuer ces risques.

Un plan d'urgence efficace devrait contenir les éléments suivants :

2.3.2.1 Types d'urgences potentielles

L'information concernant les types d'urgences susceptibles de se produire ainsi que leurs conséquences potentielles auront été acquises lors de l'étape d'analyse de risque. Ils serviront d'éléments de base à l'élaboration des mesures d'urgence du plan.

2.3.2.2 Mesures à adopter dans les différentes phases du processus global de gestion de risques

- Le plan doit contenir l'ensemble des mesures de prévention, notamment celles visant à réduire les probabilités d'occurrence (barrières de prévention) ainsi que celles pouvant réduire les conséquences (barrières de protection).

- On devrait également y retrouver les différentes mesures adoptées pour la préparation : soit les formations, les exercices de simulation de situations d'urgences, la mise à jour du plan d'urgence, etc.
- Le plan devra également comprendre des informations détaillées des mesures prévues pour l'intervention adaptée aux différents types de scénarios d'accidents possibles (fuite de gaz, explosion, déversement de substances dangereuses, acte terroriste, etc.).
- En ce qui concerne l'étape du rétablissement, on y précisera notamment les mesures pour la caractérisation des éléments affectés (sol, air, eau, etc.) ainsi que celles visant l'inspection et la réparation des infrastructures dans le but d'assurer leur sécurité.

2.3.2.3 Définition des rôles et responsabilités

La conception du plan d'urgence doit être l'occasion de préciser les rôles et responsabilités des différents intervenants dans la réponse à la situation d'urgence et cela, autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation.

Il est important que les participants connaissent et acceptent la distribution des rôles et responsabilités.

Par ailleurs, pour s'assurer de l'efficacité de la mise en œuvre du plan d'urgence, il est recommandé d'identifier des personnes « substituts » en cas d'absence ou d'indisponibilité d'une personne en charge.

2.3.2.4 Formation

Une autre facette importante du plan d'urgence est la formation du personnel d'intervention. En effet, l'efficacité du plan dépendra de la capacité des intervenants à gérer les situations d'urgences. C'est pourquoi les personnes devant jouer un rôle déterminé dans le plan d'urgence devraient suivre une formation adéquate qui leur permet de mieux remplir les exigences qui leur sont assignées.

D'autre part, les personnes susceptibles d'être présentes sur le site de l'installation (employés, entrepreneurs, visiteurs, etc.) pouvant provoquer un accident industriel majeur devront être informées des mesures prévues par le plan. Par exemple, la formation pour les employés pourra être orientée vers les fonctionnements des systèmes d'alerte, des mesures d'évacuations, d'une structure de commandement, de coordination et de procédures d'intervention, etc.

2.3.2.5 La liste de l'équipement d'intervention et son emplacement

L'étude des dangers réalisée dans les étapes antérieures aura permis de connaître les besoins en matière d'équipement d'intervention pour les situations d'urgences. Or, il peut s'avérer utile d'intégrer au plan d'urgence la liste de l'équipement nécessaire prévu pour l'intervention. On y ajoutera par exemple la procédure d'entretien et de remplacement des équipements.

2.3.2.6 Alerte

Le plan d'urgence devra mentionner les mesures adoptées dans le but d'alerter et d'informer les employés, les intervenants internes et externes pour les mesures d'urgence, la population potentiellement touchée, etc.

2.3.2.7 Évaluation du plan d'urgence

Dans le but d'évaluer l'efficacité globale des mesures prévues dans le plan d'urgence, les exercices de simulation s'avèrent des outils indispensables.

La mise en œuvre simulée du plan sera l'occasion pour les participants de mettre en pratique les apprentissages théoriques, de se familiariser avec leurs rôles et responsabilités en situation d'urgence et de valider les différentes procédures établies dans le plan d'urgence.

La mise à l'essai du plan pourra porter sur des éléments spécifiques (système d'alerte, outils d'intervention, etc.). Par ailleurs, la simulation du déploiement du plan d'urgence facilitera l'évaluation des ressources prévues (humaines, matérielles), en plus de permettre l'identification et l'amélioration d'éléments spécifiques, plus difficilement perceptibles dans d'autres circonstances.

La mise en pratique du plan, en plus de favoriser le travail d'équipe et la communication entre les divers intervenants, aura aussi des effets bénéfiques au niveau de la crédibilité des entreprises génératrices de risques auprès des instances publiques.

Les exercices de simulation servent en quelque sorte de complément à la formation des intervenants et, de ce fait, contribuent grandement à l'amélioration de la capacité de réponse en cas de situation d'urgences.

2.3.2.8 Communication

L'aspect communicationnel du plan d'urgence constitue un outil de gestion essentiel à l'efficacité de l'intervention en réponse à une situation d'urgence.

Une stratégie de communication d'urgence bien planifiée contribuera à la maîtrise des événements tout en s'assurant de diminuer les éventuelles réactions de panique.

Dans le cas contraire, des dysfonctionnements importants au niveau des courroies de communication prévues dans le plan pourraient donner lieu à des conséquences aggravantes (inefficacité et retard dans l'intervention, panique, etc.).

Quoi qu'il en soit, la communication ne se limite pas aux situations d'urgences, au contraire, celle-ci doit être perçue comme un élément transversal, qui a une importance capitale tout au long du processus de gestion des risques.

3- Communication des risques

La communication des risques peut être définie comme étant un processus interactif et multilatéral qui engage tout autant les citoyens que les autres intervenants, face à un risque d'accident industriel majeur.

La gestion des risques constitue une démarche préconisant la concertation entre les différents acteurs du milieu concernés par les risques. En ce sens, il s'agit d'un modèle de gestion où la consultation et la communication entre les acteurs sont fondamentales.

En effet, dans le processus de gestion des risques, le dialogue et la communication des risques contribuent directement à prévenir ou à atténuer les conséquences des sinistres.

La communication des risques ne doit être considérée comme un processus isolé, mais doit plutôt s'inscrire dans un cadre de communication et une démarche beaucoup plus larges. À ce niveau, les mécanismes mis en place doivent favoriser le dialogue entre l'ensemble des acteurs de la communauté à toutes les étapes du processus de gestion des risques, soit la prévention, la préparation, l'intervention et le rétablissement.

La communication des informations portant sur les risques facilitera la mise en place des différentes mesures de réduction de ceux-ci et l'adoption de mesures sécuritaires.

Le niveau de prise de conscience des risques est un facteur qui influe, positivement ou négativement, sur le degré de vulnérabilité d'une personne ou même d'une communauté. En ce sens, il est possible d'avancer que les populations sont davantage vulnérables lorsqu'elles n'ont pas conscience des dangers qui les menacent.

La communication devra ainsi se faire de façon proactive et continue à différents moments, soit :

- en temps normal (avant une urgence)
- en situation d'alerte préventive (ou d'exercice ou de simulation)
- en situation d'urgence (accident industriel majeur)
- après une urgence (période d'évaluation et de rétablissement de la situation à la normale).

4- Perception des risques

La notion de perception du risque implique des éléments psychologiques et émotionnels qui influencent les modes d'action des individus et des groupes.

Plusieurs études démontrent l'importance de divers facteurs dans la perception des risques, notamment les valeurs, les croyances, mais surtout la connaissance des risques.

En conséquence, les perceptions sont sujettes à d'importantes variations selon les personnes. En ce qui concerne les risques technologiques, on remarque que bien souvent il existe un écart très important entre l'évaluation des experts (industries, expertise gouvernementale, etc.) et la perception des citoyens. Cette situation se reflète particulièrement au niveau de l'acceptabilité de certains projets industriels. Comme l'acceptabilité des risques par le milieu se trouve généralement influencée par les perceptions qu'en ont les citoyens, la communication d'informations pertinentes sur les risques à la population peut contribuer à réduire l'écart entre l'évaluation des risques par les experts et la population

Par ailleurs, sur la base des renseignements s'appuyant sur des données précises et des éléments concrets, les citoyens sont mieux à même d'apprécier l'importance des risques auxquels ils sont exposés. Dans ces circonstances, les citoyens seront aptes à juger de la pertinence des actions mises en place pour gérer les risques, contribuant ainsi à une plus grande efficacité des mesures visant la réduction de leur vulnérabilité.

Par le fait même, des citoyens engagés et mieux informés sont aussi des citoyens qui pourront mieux agir et réagir en situation d'urgence.

En définitive, on peut affirmer que « la mobilisation engendrée par la communication des risques, en informant la communauté et en cherchant sa participation, a un effet bénéfique sur sa résilience et sur la capacité d'intervention des équipes de secours lors d'un sinistre ainsi que sur la réduction de ses conséquences.