

~~Plan A~~

~~Plan B~~

Plan C



Plan de contingence

Nom de l'organisme

Dernière mise à jour le 24 mars 2020

1 Mise en contexte

L'enjeu majeur advenant un sinistre¹ consiste, pour une organisation comme la nôtre, à nous assurer que nous serons en mesure de continuer à offrir nos services malgré des effectifs réduits ou dans des conditions ou environnements différents de ceux où nous exerçons normalement. Nous avons donc planifié des mesures pour assurer la continuité de nos services dans un environnement sécuritaire et, si besoin est, pour fermer notre organisme communautaire de façon organisée et structurée si les autorités gouvernementales en décrètent la fermeture.²

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

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

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

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

¹ Sinistre : Un événement dû à un phénomène naturel, à une défaillance technologique ou à un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité touchée des mesures inhabituelles.

² La Loi sur la santé publique et la Loi sur la sécurité civile donnent le pouvoir au gouvernement de déclarer l'état d'urgence sanitaire et l'état d'urgence national. Lorsque l'un des deux est déclaré, le gouvernement peut ordonner la fermeture d'établissements.

3 Identification de notre organisme

NOM DE L'ORGANISME	
Nom du site	Adresse

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

Tableau 4.1 Identification du responsable et des substituts

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

Tableau 4.2 Responsabilités du responsable du Plan de continuité et de maintien des services en cas de sinistre ou de pandémie

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

Tableau 4.3 Comité du Plan de maintien des services e

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

5 Maintien des services dans un contexte de sinistre

Tableau 5.1 Offre de services (exemples)

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

* I : Intensifier; M : Maintenir; D : Délester C : Cesser

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

Tableau 5.2 Planification de la relève de la main-d'œuvre et des bénévoles

Noms des services offerts par notre organisme (à adapter en fonction de votre organisation)	Main-d'œuvre requise par jour			Main-d'œuvre disponible			Main-d'œuvre disponible absente selon le taux d'absentéisme (Tx abs)			Besoin de relève		Possibilité de relève :
	Bén.	Emp.	Total	Bén.	Emp.	Total	25 %	50 %	75 %	Tx abs	Oui Non	Inscrire le nom des personnes Inscrire le moyen préconisé
Tous services confondus		4	4		4	4	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Intervention psychosociale (individuelle, familiale)		3	3		3	3	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Intervention psychosociale téléphonique		2	2		2	2	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Activités de formation		3	3		3	3	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	

Activités d'information (conférences, ateliers)		2	2		2	2	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Activités de sensibilisation		2	2		2	2	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Groupes d'entraide		1	1		1	1	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Accompagnement pour présentation de requête d'évaluation psychiatrique		1	1		1	1	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Activités sociales		1	1		1	1	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	
Réunions du conseil d'administration	5	1	1		1	1	3	2	1	25 %	Non	
										50 %	Non	
										75 %	Non	

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

Oui Non

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

Tableau 5.3 Formation pour les personnes assurant la relève

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

6 Fournisseurs, partenaires et sous-traitants

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

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

Oui Non

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

Oui Non

7 Coordonnés des partenaires en situation de sinistre

Tableau 7.1 Liste des coordonnées en cas d'urgence

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

Membres du conseil d'administration

Xxxx xxxxx , présidente			
Xxxx xxxxx, vice-président			
Xxxx xxxxx, trésorier			
Xxxx xxxxx, secrétaire			
Xxxx xxxxx, administratrice			

Bénévoles, employés-es, remplaçants-es

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

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

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

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

Tableau 8.1 Tableau aide-mémoire en matière de communication

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

9 Gestion des ressources humaines dans une situation de crise

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

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

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

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

Tableau 10.1 Coûts particuliers associés à un sinistre

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