

GUIDE

à l'intention des municipalités



CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE

Mise à jour 2025-06-11



TABLE DES MATIÈRES

01. <u>INTRODUCTION</u>	P.01
02. <u>NIVEAU DE SERVICE DE L'AIDE AUX SINISTRÉS</u>	P.02
03. <u>PRÉPARATION</u>	P.03
<u>Identification des personnes-ressources</u>	p.03
<u>Identification des lieux potentiels</u>	p.03
<u>Inventaire des ressources matérielles</u>	p.04
<u>Signalisation</u>	p.05
<u>Rôles et responsabilités</u>	p.06
<u>Chef de mission</u>	p.06
<u>Coordonnateur de site</u>	p.07
<u>Responsable de l'équipe des services administratifs</u>	p.08
<u>Responsable de l'équipe des services aux sinistrés</u>	0.08
<u>Responsable de l'équipe des services techniques</u>	p.09
<u>Volontaires</u>	p.09
<u>Règles de conduite pour tout le personnel pendant la mobilisation</u>	p.09
<u>Formation du personnel</u>	p.10
04. <u>ACTIVATION DU CENTRE</u>	P.10
<u>Déclenchement</u>	p.10
<u>Mobilisation des ressources</u>	p.10
<u>Aménagement du CHU</u>	p.11
<u>Opérations du centre d'hébergement</u>	p.13
<u>Normes d'hygiène</u>	p.15
<u>Gestion des ressources et logistiques</u>	p.16
05. <u>OPÉRATIONNALISATION DU CENTRE</u>	P.17
<u>Coordination</u>	p.17
<u>Inscriptions</u>	p.17
<u>Distribution des ressources essentielles</u>	p.17
<u>Repas</u>	p.17
<u>Produits d'hygiène</u>	p.18
<u>Vêtements</u>	p.19
<u>Nuitées en hébergement commercial</u>	p.19
<u>Gestion des dons spontanés (en argent et biens matériels)</u>	p.20
<u>Gestion des bénévoles spontanés</u>	p.20
<u>Soutien des organisations humanitaires et communautaires</u>	p.21



TABLE DES MATIÈRES

05. <u>OPÉRATIONNALISATION DU CENTRE (SUITE)</u>	
<u>Identification</u>	p.22
<u>Attribution des lits</u>	p.22
<u>Communications</u>	p.22
<u>Générales à l'ensemble de la population</u>	p.22
<u>Ciblées aux personnes sinistrées sur site et hors site</u>	p.22
<u>Internes à l'intention des employés</u>	p.23
<u>Plan de sécurité incendie (PSI)</u>	p.23
06. <u>PLAN DE FERMETURE</u>	P.24
07. <u>CONCLUSION</u>	P.25
08. <u>ANNEXES</u>	P.26
<u>Annexe A - Critères de sélection pour les sites d'hébergement</u>	p.27
<u>Annexe B - Calcul de capacité de salle</u>	p.37
<u>Annexe C - Liste de matériel pour l'ouverture d'un CHU</u>	p.38
<u>Annexe D - Formulaire d'inscription</u>	p.43
<u>Annexe E - Formulaire de consentement</u>	p.45
<u>Annexe F - Code de vie dans le CHU</u>	p.46





Ce guide découle d'un partage d'expériences, d'une mise en commun des bonnes pratiques des villes de Gatineau, Lévis, Longueuil, Québec, Saguenay, Trois-Rivières ainsi que de leur niveau de préparation avancé. L'objectif principal étant d'offrir un service standardisé qui répond aux exigences gouvernementales et qui facilitera l'entraide intermunicipale en ressources humaines et matérielles en cas de besoin. Un guide conçu par les municipalités, pour les municipalités.

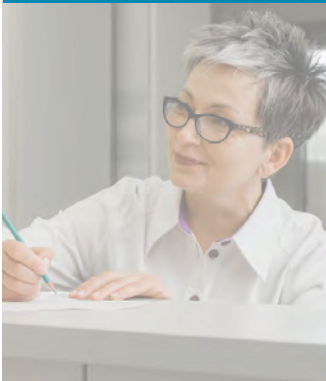
Par ailleurs, ce guide pourrait aider les autorités locales à préparer, gérer et coordonner efficacement ces centres lors de situations d'exception comme les inondations, les pannes de courant prolongées, les feux de forêt ou tout autre sinistre majeur nécessitant l'évacuation de résidents sur le territoire ou encore lorsque la municipalité est demandée en entraide pour soutenir une autre communauté. Il vise à fournir une référence complète pour les municipalités lorsqu'elles doivent mettre en place un ou des centres d'hébergement d'urgence (CHU).

02 NIVEAU DE SERVICE DE L'AIDE AUX SINISTRÉS

Les services aux sinistrés, particulièrement pour l'hébergement d'urgence temporaire, sont des services de dernier recours. Dans ce contexte, il est important d'informer les usagers des limites de l'offre de services de la municipalité et d'inviter les personnes qui ont les capacités et les ressources pour leur propre prise en charge à se responsabiliser conformément aux dispositions de la Loi sur la sécurité civile visant à favoriser la résilience aux sinistres.

Plusieurs types de centres peuvent s'avérer utiles selon la situation et le niveau de service requis ou selon les capacités de la municipalité. En effet, qu'il s'agisse d'un centre d'aide aux personnes sinistrées (CAS) ou d'un centre de services à la population (CSP), ces types de centres peuvent être ouverts afin de répondre aux besoins identifiés. Certains éléments du présent guide pourront être utiles pour l'ouverture de tels centres. Toutefois, le guide a été conçu de manière à cibler les besoins d'un CHU.

CAS ou CAI



Un **centre d'aide aux personnes sinistrées** ou un **centre d'aide et d'information** est un endroit désigné par la municipalité où des personnes sinistrées peuvent se retrouver pour bénéficier des services qu'offrent la municipalité et les organismes locaux lors d'une situation d'exception. Les personnes sinistrées peuvent s'y rendre pour faire une demande ou un renouvellement d'hébergement commercial, obtenir le soutien de la Croix-Rouge (alimentation, hébergement et habillement), un soutien psychosocial du CISSS ou CIUSSS ou tout autre service mis en place par la municipalité.

CSP



Un **centre de services à la population** est un endroit désigné par la municipalité pour offrir des services de base. Ces centres offrent de l'électricité et des installations sanitaires et sont utilisés dans les cas de crises mineures telles que des pannes électriques de courte ou de moyenne durée. Les citoyens peuvent s'y rendre pour prendre une douche chaude, recharger leur cellulaire ou tout autre service que la municipalité souhaite offrir à sa population et selon sa capacité d'opération.

CHU



Un **centre d'hébergement d'urgence** est un endroit désigné par la municipalité pour héberger temporairement des personnes évacuées. Ces centres offrent des services essentiels, tels que des repas, des soins médicaux de base et un soutien psychosocial, et peuvent fonctionner pendant plusieurs jours ou semaines selon la gravité de la situation.

Identification des personnes-ressources

Il est important de bien connaître les personnes-ressources et de leur assigner des rôles dans lesquels elles auront la capacité d'accomplir ce qui est attendu.

Maintenez une liste à jour des employés avec leurs coordonnées professionnelles et personnelles afin d'être en mesure de les joindre en tout temps. Il peut être aussi très utile de connaître les langues qu'ils maîtrisent.

Dans le but de faciliter l'entrée dans un site lors du démarrage (période où tous les gens sont très occupés), prévoir un moyen d'identification pour le personnel (carte, dossard, brassard) afin d'éviter des retards occasionnés par de l'identification effectuée par des agents de sécurité.

Identification des lieux potentiels

En vertu du Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre, une municipalité locale doit être en mesure d'offrir aux victimes des services d'accueil, d'information, d'hébergement temporaire, d'alimentation et d'habillement. De ce fait, elles doivent désigner des endroits qui pourront, lors d'un sinistre réel ou imminent, servir de centres de services et d'hébergement temporaire pour les victimes. Ces centres doivent être équipés d'installations sanitaires et la municipalité doit être en mesure de parer à une interruption de l'alimentation électrique.⁽¹⁾

Dans ce contexte, il est essentiel de repérer à l'avance les lieux potentiels pouvant accueillir un centre d'hébergement afin de se conformer au Règlement. Les principaux critères de sélection pour un centre d'hébergement incluent (sans s'y limiter) :



Capacité d'accueil

Le nombre de personnes que l'espace peut héberger (gymnases, salles de classe, salles communautaires, etc.) (voir **annexe B**);

Accessibilité

Lieu facilement accessible pour les résidents, y compris les personnes à mobilité réduite et desservi par les transports en commun, le cas échéant;

Services disponibles

Toilettes, douches et vestiaires séparés, cuisines ou zones pour fournir des repas;

Système d'éclairage, de ventilation, de chauffage ou de climatisation

S'assurer que l'endroit peut rester fonctionnel en toute saison;

Alimentation électrique de secours

Le bâtiment choisi doit être équipé d'une génératrice ou d'une prise permettant le raccordement du réseau électrique à une génératrice.

Vous trouverez à l'**annexe A** un formulaire pour caractériser les bâtiments que vous aurez déterminés au préalable afin de faciliter la prise de décision lors de l'ouverture imminente d'un CHU.

Vous trouverez à l'**annexe B** un formulaire pour déterminer la capacité d'occupation de chacune des salles que vous aurez sélectionnée. Cette feuille de calcul est inspirée des exigences réglementaires en prévention des incendies.

(1) S-2.3, r. 3 – art.7-9-10. Règlement sur les procédures d'alerte et de mobilisation et les moyens de secours minimaux pour protéger la sécurité des personnes et des biens en cas de sinistre

Inventaire des ressources matérielles

Une trousse de départ facilitera l'ouverture d'un CHU. Plusieurs listes sont à votre disposition sur internet comme la liste des ressources matérielles suggérées pour un centre d'hébergement temporaire du **ministère de la Sécurité publique (MSP)**.

Dans le but d'opérationnaliser rapidement votre CHU, nous vous recommandons de rassembler au minimum les éléments suivants dans un bac que vous pourrez conserver dans un lieu sûr et connu :

Papeterie

Stylos, agrafeuses, gommette, etc.;

Outil

Lampes de poche, piles, rallonges, etc.;

Divers

Essuie-tout, gants en nitrile, etc.

Vous trouverez à l'**annexe C** un inventaire complet élaboré par le comité CHU pour constituer votre trousse de départ en gardant à l'esprit que certains articles pourront être rassemblés après l'ouverture. Nous vous recommandons également de prévoir quelques trousseaux d'hygiène de base (savon, brosses et pâte à dents, petites serviettes, etc.) et des articles tels que couvertures, oreillers, etc., mais vous pouvez toujours établir une entente avec la Croix-Rouge canadienne pour la fourniture des trousseaux d'hygiène en plus des lits, le cas échéant.

Selon la topologie de la municipalité, plusieurs bacs pourraient être nécessaires. Réfléchissez aux risques possibles dans votre municipalité et veillez à répartir ces bacs à des endroits stratégiques (ex. : inondation d'une rivière qui sépare la municipalité en deux, s'assurer d'avoir un bac de chaque côté de cette rivière).

Leçon apprise :

Attention au stockage de matériel qui présente parfois des dates de péremption. À l'approche de ces dates, ces articles peuvent être remis à des personnes dans le besoin ou en situation de vulnérabilité.

Il faut également prévoir de les entreposer dans des endroits à l'abri de certains types de sinistres, bien identifier ces bacs et les ranger dans des locaux verrouillés où seul le personnel autorisé a accès. N'oubliez pas d'inscrire dans le Plan municipal de sécurité civile (PMSC), ou tout autre document de référence, l'emplacement exact de ces bacs avec les numéros de local ou de porte. Assurez-vous également que les clés se trouvent dans le trousseau de l'équipe de transport et au centre de coordination.

Pensez à un moyen d'identifier les membres du personnel tel que des cocardes, des vestes, des dossards ou des brassards. Le personnel principal et formé devrait avoir ses propres vêtements d'identification, mais vous devez en prévoir d'autres à l'intérieur du bac pour les gens qui s'ajouteront ponctuellement à l'équipe (prévoir toutes les grandeurs).

Dans votre trousse de départ, penser aussi aux affiches de signalisation qui seront requises dans le CHU (voir section suivante).

Leçon apprise :

Préparer au minimum une valise de départ pour le coordonnateur (la première heure) et un bac qui sera livré plus tard par d'autres moyens.

Signalisation

L'aménagement d'un CHU nécessite une planification attentive; différentes zones doivent être prévues pour assurer un bon fonctionnement dans le centre (voir pages 11 et 12). Des affiches installées dans le CHU comportant des pictogrammes permettront à tous d'identifier les diverses zones sans difficulté, peu importe la langue ou le niveau de littératie. Celles-ci peuvent être préparées à l'avance.

Les signalisations recommandées dans le CHU sont :



Services de santé



Aire(s) de repos



Salle(s) à manger



Aire(s) de jeux



Transports



Téléphone(s)



Poste(s) informatique(s)



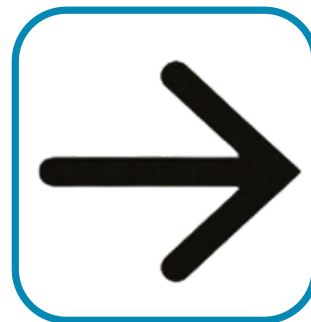
Toilettes



Blocs sanitaires



Zone(s) pour les animaux



Flèches
(prévoir au moins 5)



Croix-Rouge canadienne



Prévoir aussi des pictogrammes « accès interdit », car il y a toujours des endroits où l'accès doit être exclusivement réservé au personnel autorisé.

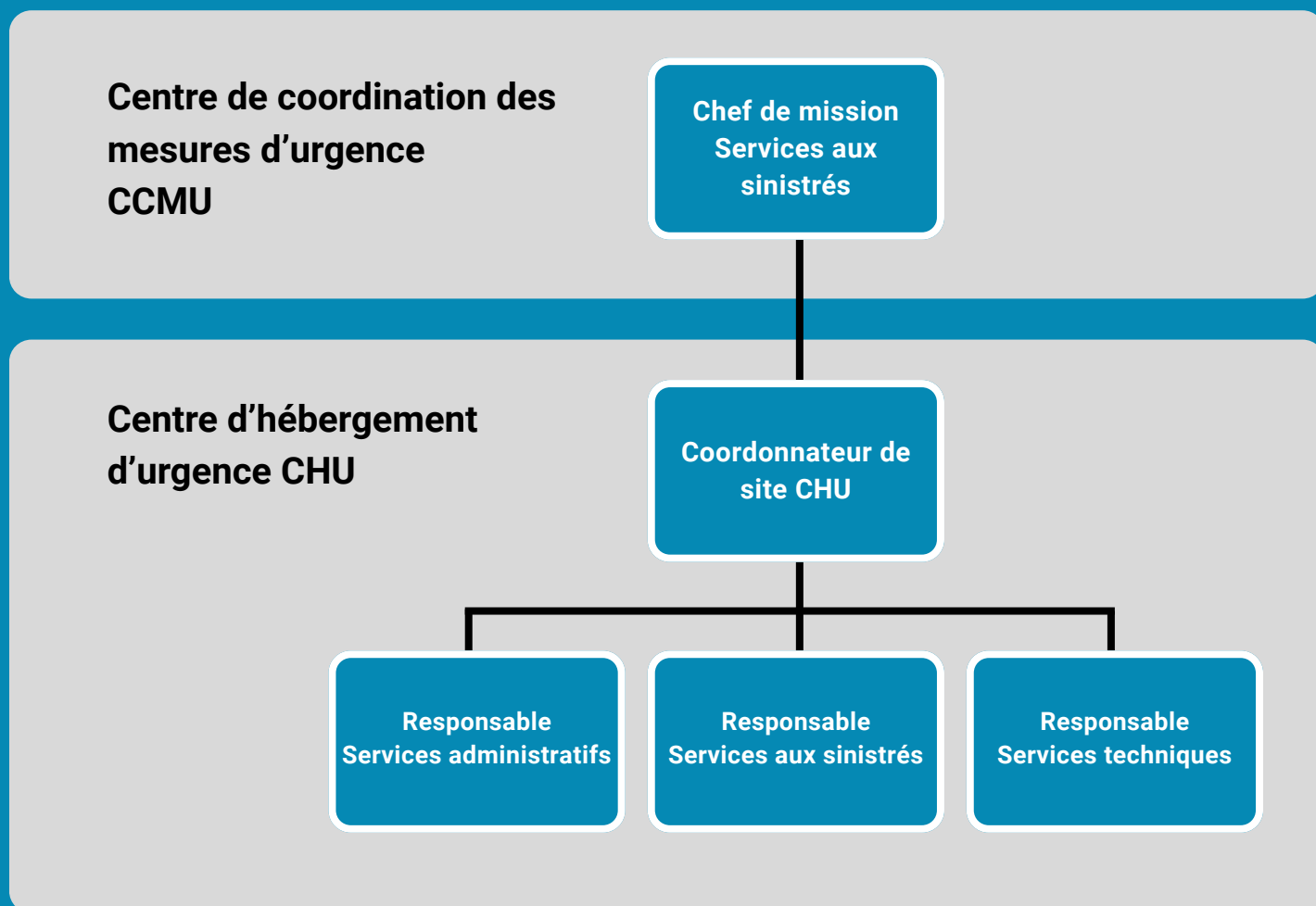
Conserver aussi quelques affiches vierges (et crayons marqueurs) pour pallier les imprévus. Ainsi, on évite de faire des affiches en papier qui ne durent pas très longtemps.

03 PRÉPARATION

Rôles et responsabilités

La coordination d'un centre d'hébergement d'urgence est habituellement assumée par la mission « Services aux sinistrés ». Celle-ci doit prévoir la mise en œuvre de services d'accueil et d'information, d'inscription, d'alimentation, d'habillement, d'hébergement et d'autres services généraux comme recommandé dans la documentation fournie par le ministère de la Sécurité publique (MSP). Notons qu'il est essentiel de prévoir suffisamment de ressources humaines pour assurer l'ensemble des activités du CHU.

Suggestion d'organigramme, à ajuster selon les capacités réelles de la municipalité :



Chef de mission Services aux sinistrés

Rôle : Assurer l'ensemble de la coordination des services d'aide aux sinistrés de la municipalité. Établir la communication entre l'équipe du centre de coordination municipal (CCM ou CCMU) dont il fait partie avec toutes les autres missions de l'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC) et les coordonnateurs de site.

Responsabilités pendant le sinistre :

- Nommer le ou les coordonnateurs de sites (selon la situation) et choisir le site du CHU à ouvrir;
- Évaluer l'impact de l'ouverture d'un CHU sur les opérations régulières, faire confirmer les priorités et le niveau de service par le coordonnateur municipal de la sécurité civile et déléguer les ressources requises pour le CHU;
- Participer aux rencontres du centre de coordination et transmettre les directives au coordonnateur de site;

03 PRÉPARATION

- Solliciter ses partenaires au sein de l'OMSC pour le soutenir avec sa mission;
- Tenir un journal des opérations;
- Animer les rencontres journalières avec les coordonnateurs de site.

Responsabilités après le sinistre :

- Soutenir l'équipe des coordonnateurs au rétablissement du site ayant accueilli le CHU;
- Organiser des séances de rétroaction à chaud et à froid après l'événement;
- Rédiger un rapport complet de l'événement pour soumettre au coordonnateur municipal de la sécurité civile.

Coordonnateur de site CHU

Rôle : Assurer la liaison de l'information entre le CHU et le centre de coordination des mesures d'urgence. Coordonner le transport des personnes, du matériel et des équipements des services aux sinistrés requis pendant la mesure d'urgence ainsi que la mobilisation de toutes les ressources nécessaires au fonctionnement du CHU en collaboration avec les divers responsables sous sa gouverne.

Responsabilités pendant le sinistre :

- Signifier les besoins en ressources humaines au chef de mission et gérer les personnes qui seront sous sa responsabilité;
- Établir et assurer la liaison avec les responsables des services pour lesquels une collaboration étroite est essentielle au fonctionnement du CHU;
- Planifier et animer une rencontre journalière;
- Assurer la prise en charge des évacués à la sortie du périmètre de sécurité, les accueillir, les sécuriser et les diriger;
- Signifier ses besoins matériels au chef de mission et voir à leur gestion globale tout en déléguant des responsabilités à son équipe;
- Si nécessaire, collaborer à la mise en place du système de contrôle avec d'autres missions impliquées au CHU (ex. : police ou approvisionnement);
- Confirmer le canal de communication avec chaque porteur de dossiers et choisir les moyens de communication afin de transmettre l'information utile aux évacués et répondre aux demandes de renseignements;
- Mettre à jour l'information et voir à transmettre cette information en collaboration avec la mission «Communications»;
- Prévoir des mécanismes particuliers pour certains sinistrés (enfants seuls, blessés, personnes âgées, handicapées, etc.);
- Donner régulièrement un rapport de situation au centre d'opérations;
- Tenir un journal des dépenses avec toutes les factures nécessaires à la reddition des comptes;
- Tenir un journal des opérations.

Responsabilités après le sinistre :

- Évaluer la démarche;
- Remettre un rapport d'évaluation;
- Retourner le matériel requis pendant l'opération avec l'aide du responsable de l'équipe des services techniques;
- Organiser une séance de rétroaction à chaud avec les autres responsables dès la fermeture du CHU;
- Participer aux séances de rétroaction.

03 PRÉPARATION

Responsable Services administratifs

Rôle : Diriger l'accueil du CHU, planifier les horaires des employés, coordonner l'inscription des sinistrés et assurer la circulation de l'information à l'intérieur du site. Recueillir et diffuser les renseignements exacts et fiables sur les sinistrés au coordonnateur de site.

Responsabilités pendant le sinistre :

- Planifier les horaires des employés du CHU;
- Coordonner l'inscription des évacués;
- Traiter l'information : saisie, tri, etc.;
- Transmettre l'information au coordonnateur : listes, rapports, compilation;
- Diffuser l'information à l'intérieur du CHU;
- Répondre aux demandes de renseignements;
- Mettre à jour l'information;
- Participer aux rencontres de coordination;
- Tenir un journal des dépenses avec toutes les factures nécessaires à la reddition des comptes;
- Tenir un journal des opérations.

Responsabilités après le sinistre :

- Produire un relevé réel des personnes évacuées;
- Produire des rapports, compilations et autres;
- Analyser et réviser le plan;
- Participer aux séances de rétroaction.

Responsable Services aux sinistrés

Rôle : Planifier, coordonner et diriger l'ensemble des activités et des services offerts au CHU tels que l'alimentation, l'hébergement, l'habillement, les activités de loisirs, la traduction, les services de santé et services sociaux, la prise en charge des animaux de compagnie, etc. À noter que pour chaque secteur énuméré précédemment, il doit y avoir aussi un répondant (ou chef d'équipe).

Responsabilités pendant le sinistre :

- Identifier les besoins des sinistrés au fur et à mesure qu'ils se présentent;
- Signifier ses besoins en RH au coordonnateur et gérer les personnes sous sa responsabilité;
- Signifier ses besoins matériels au coordonnateur et voir à leur gestion globale;
- Mobiliser les partenaires et fournisseurs de services (CISSS, SPA, Croix-Rouge, etc.);
- Veiller à ce que les services soient fournis avec la qualité et la fréquence nécessaires;
- Informer le responsable des services administratifs ou le coordonnateur de site des besoins, changements, enjeux, etc.;
- Identifier les besoins en matière de sécurité et les transmettre en comité de coordination;
- Participer aux rencontres de coordination.

Responsabilités après le sinistre :

- Produire un relevé réel des personnes évacuées;
- Produire des rapports, compilations et autres;
- Participer aux séances de rétroaction.

03 PRÉPARATION

Responsable Services techniques

Rôle : Planifier, coordonner et diriger l'aménagement du CHU comprenant l'aménagement des locaux en fonction des services disponibles, le montage des lits (voir **annexe F** – Plan montage d'un lit de camp pour mesures d'urgence), l'installation de la signalisation. Recueillir les besoins techniques et technologiques des autres responsables du CHU afin d'assurer un fonctionnement optimal.

Planifier et coordonner la sécurité du site, le stationnement et la liaison avec les agents de sécurité ou les forces policières lorsque requis.

Responsabilités pendant le sinistre :

- Diriger le montage du site en respectant les normes recommandées en matière d'hygiène (voir page 16-17);
- Signifier ses besoins matériels au coordonnateur et voir à leur gestion globale;
- Coordonner les services de sécurité du site en collaboration avec la mission « Police » au besoin;
- Superviser le fonctionnement des équipements du centre et coordonner la réparation lorsque nécessaire (ex. : approvisionnement en eau, changement d'ampoule, réparation ou changement d'un lit, etc.);
- Coordonner l'entretien ménager du CHU et la fourniture des produits d'hygiène (peut être effectué en collaboration avec le propriétaire ou le gestionnaire du bâtiment);
- Participer aux rencontres de coordination;
- Tenir un journal des dépenses avec toutes les factures nécessaires à la reddition des comptes;
- Tenir un journal des opérations.

Responsabilités après le sinistre :

- Coordonner le démontage et la remise en état des lieux;
- Retourner le matériel requis pendant l'opération avec l'aide du coordonnateur de site;
- Produire des rapports, compilations et autres;
- Participer aux séances de rétroaction.

Volontaires

Comprend généralement du personnel syndiqué du service, mais aussi des membres du personnel d'autres services de tous les niveaux (cadres, bleus, blancs, temporaires, etc.).

Responsabilités pendant le sinistre :

- Soutenir les équipes en place et se rapporter au coordonnateur de site qui attribuera les rôles pour la durée de présence en fonction des besoins.

Règles de conduite pour tout le personnel pendant la mobilisation

- Arriver 30 minutes à l'avance afin de prendre connaissance du journal de bord de son secteur;
- Poser les questions nécessaires afin de préciser les attentes envers sa tâche, il faut éviter à tout prix les interprétations;
- Respecter le canal de communication. En mesure d'urgence, le principe de hiérarchie est vital à l'efficacité des actions;
- Modérer l'empathie et diriger rapidement les gens vers une ressource spécialisée du CISSS;
- Respecter les décisions et les orientations. Il y a rarement de mauvaises décisions dans l'action, les réajustements se feront graduellement par la suite en passant par les canaux de communication préétablis.



03 PRÉPARATION

Formation du personnel

Il est fortement recommandé de former le personnel qui aura à intervenir dans le contexte d'un CHU afin de faciliter au minimum la compréhension des enjeux et le déroulement des opérations. Cela permet aussi de préparer le personnel à faire face à diverses situations imprévues et de clarifier les rôles et responsabilités de tous.

Une formation de base devrait comprendre :

- Les grandes lignes de la sécurité civile et les objectifs d'un CHU;
- La structure organisationnelle d'un CHU avec les rôles et responsabilités de tous;
- Les obligations municipales ainsi que les moyens mis à la disposition pour y répondre;
- Les éléments de sécurité importants (ex. : ne pas laisser accès aux journalistes);
- Les procédures de la municipalité pour ouvrir, opérer et fermer un CHU;
- Les bonnes pratiques et les outils pour pallier les possibles difficultés;
- L'importance de s'entraider et de conserver une ambiance collaborative.

04 ACTIVATION DU CENTRE

Déclenchement

Les critères de déclenchement doivent être clairement définis en fonction de la gravité de la situation ou de la population à héberger. Les responsables municipaux doivent :

- **Évaluer le niveau de service requis** : selon les informations disponibles, il est important d'évaluer sommairement le nombre de personnes à héberger et les besoins afin d'adapter la réponse de l'organisation. Par ailleurs, il est important que l'organisation évalue sa capacité à fournir les services à déployer;
- **Coordonner avec les autorités** : assurer une communication constante avec les autorités municipales ou gouvernementales pour connaître l'état de la situation;
- **Évaluer les besoins immédiats** : en fonction du type de sinistre (inondation, tempête, incendie), déterminer la capacité nécessaire du centre;
- **Informers les partenaires** : envoyer des alertes à tous les partenaires locaux et gouvernementaux pour déclencher l'envoi de matériel et le déploiement des ressources humaines, le cas échéant;
- **Informers les employés** : envoyer des pré-alertes à tous les employés en fonction de la hiérarchie des rôles. Demander leur disponibilité pour établir l'horaire et leur rappeler d'attendre leur convocation officielle avant de se présenter.

Leçon apprise :

Impliquer les employés des services moins sollicités pour combler les besoins en ressources.

Mobilisation des ressources

Un protocole pour la mobilisation rapide doit être mis en place.

- **Plan d'activation** : un plan écrit avec des instructions spécifiques pour chaque responsable;
- **Mise en place du centre** : montage rapide des lits, installation des zones d'accueil et de distribution de nourriture;
- **Coordination des bénévoles** : prévoir une base de données de bénévoles formés, prêts à intervenir rapidement;
- **Évaluation des impacts sur les activités régulières du service** : prévoir l'impact qu'aura l'ouverture d'un CHU afin de préserver les énergies des équipes à moyen et long terme. Il ne faut pas hésiter à fermer des services non essentiels et si une activité ne peut pas être suspendue, garder le personnel de cette activité à ses tâches régulières.



Aménagement du CHU

Aménager un centre d'hébergement d'urgence nécessite une planification minutieuse pour répondre aux besoins essentiels des bénéficiaires tout en assurant un environnement sécurisé, confortable et fonctionnel.

Voici les zones clés à considérer :

Accueil et information

- Table d'accueil, le matériel nécessaire et du personnel suffisant pour l'inscription des bénéficiaires;
- Zone d'attente équipée de sièges;
- Informations accessibles : règles du centre, horaires, services offerts.

Aire de vie communautaire

- Espace équipé de chaises, téléviseurs et livres;
- Espaces pour jouer, lire ou socialiser;
- Espace pour enfants :
 - Zone sécurisée avec des jouets, livres et activités adaptées,
 - Encadré par du personnel ou des bénévoles qualifiés.
- Espace familial :
 - Coin spécial pour les familles souhaitant rester ensemble, équipé de tables et chaises pour les activités familiales.

Aire de repos

- Dortoirs (séparation par sexe, âge ou type de bénéficiaires lorsque possible);
- Chambres individuelles pour les familles, les femmes enceintes, les personnes vulnérables (prévoir hébergement commercial, le cas échéant);
- Prévoir des espaces de rangement pour les affaires personnelles.



04 ACTIVATION DU CENTRE

Sanitaires

- Toilettes et douches séparées pour hommes et femmes.

Aire de repas

- Salle à manger avec suffisamment de tables et de chaises pour accueillir plusieurs bénéficiaires en rotation.

Soins médicaux et soutien

- Salle médicale :
 - Pour les premiers soins ou consultations médicales;
 - Rangements pour les fournitures médicales de base.
- Salles de consultation/conférence :
 - Espaces privés pour rencontrer des travailleurs sociaux, psychologues ou conseillers;
 - Peuvent également servir pour des ateliers ou des séances d'orientation.
- Salle de quarantaine :
 - Espace pouvant être isolé en cas d'éclosion d'un virus.

Poste de sécurité

- Présence d'agents de sécurité ou de personnel formé;
- Surveillance vidéo et contrôle d'accès si nécessaire;
- Espace d'isolement :
 - Chambre ou zone pour gérer les situations d'urgence, comme une personne nécessitant un isolement temporaire.

Espaces de stockage

- Produits alimentaires, articles de toilette, vêtements, fournitures médicales, matériel de nettoyage et d'entretien.

Zones administratives et de gestion

- Bureaux du personnel :
 - Espace de travail pour les employés administratifs, coordonnateurs et travailleurs sociaux.
- Salle de réunion :
 - Pour la coordination entre le personnel ou les partenaires externes.
- Salle de repos :
 - Pour le personnel et les partenaires.

Espaces extérieurs

- Zone de détente extérieure :
 - Bancs, tables ou un espace sécurisé pour se détendre.
- Espace fumeurs :
 - Zone désignée pour éviter les nuisances.

Zones spécifiques selon le contexte

- Espace pour animaux (si nécessaire) :
 - Espace conçu pour les animaux domestiques des bénéficiaires (de préférence à l'extérieur).
- Aire de consommation (si nécessaire) :
 - Conçu pour recevoir des personnes intoxiquées par la drogue ou l'alcool.



Opérations du centre d'hébergement

Accueil des sinistrés

L'inscription des personnes doit être rapide et efficace. Toute personne doit être inscrite (même si hébergée à l'extérieur du CHU) afin de pouvoir lui transmettre les informations privilégiées pour l'évacuer. Utiliser un formulaire numérique ou papier pour :

- Collecter les informations d'identité de chaque personne (nom, adresse, numéro de téléphone);
- Identifier les besoins spécifiques (familles avec enfants, personnes âgées, animaux de compagnie);
- Assigner des zones spécifiques pour héberger les sinistrés selon leurs besoins (zones familiales, pour personnes à mobilité réduite, etc.);
- Attribuer un lit par personne, le cas échéant, ainsi que les services auxquels chaque personne a droit (hébergement au CHU, hébergement commercial, alimentation, etc.);
- Afficher le code de vie dans les aires communes et informer les sinistrés qu'ils doivent le respecter (voir **annexe F**);
- Vérifier si chaque sinistré peut bénéficier d'un soutien de la part de son assureur ou de ses proches pour conserver la notion de dernier recours aux services d'hébergement d'urgence temporaire.

Leçon apprise :

Si les sinistrés doivent s'inscrire auprès d'un organisme pour obtenir du soutien humanitaire, prévoir un espace distinct assurant la confidentialité. Cette démarche ne doit pas être combinée avec l'inscription générale, qui est plus brève en raison du nombre réduit de questions.

Gestion des admissions et des départs

Le poste d'information et d'accueil doit enregistrer l'admission de toutes les personnes qui bénéficient des services offerts dans le centre d'hébergement d'urgence. Un moyen d'identification doit être émis pour facilement identifier les personnes autorisées. Les sinistrés doivent informer les responsables à l'accueil de leurs allées et venues pour assurer un certain contrôle du flux de circulation dans le centre (connaître les départs, planifier le nombre de repas, libération des lits, etc.).

Gestion des services de bases

Mettre en place des services essentiels pour garantir la sécurité et le bien-être des sinistrés :

- **Distribution de nourriture** : établir un calendrier pour les repas en collaboration avec des fournisseurs locaux ou des organismes communautaires et humanitaires (voir pages 17-18).

Leçon apprise :

Le bâtiment ciblé a peut-être un service de cafétéria (situation idéale). Sinon, voir avec les traiteurs ou commerces locaux, les concessions alimentaires (food truck) ou les organismes communautaires. Prévoir au préalable des ententes avec les fournisseurs et organismes, en collaboration avec le service d'approvisionnement de la municipalité.

- **Soutien médical** : avoir du personnel médical sur place pour traiter les urgences mineures et la fourniture de médicaments.

Leçon apprise :

Établir, avec la mission « Santé », les modalités de services de soins, de prise en charge de personnes en condition de vulnérabilité médicale et de fourniture de médicaments lors de sinistre, et ce, en amont d'une situation d'urgence.

04 ACTIVATION DU CENTRE

- **Services psychosociaux** : en collaboration avec le CISSS, prévoir l'accessibilité à des travailleurs sociaux et des psychologues pour fournir un soutien émotionnel et traiter les cas de traumatisme ou de stress (anges blancs). Idéalement, ce service devrait être offert 24/7 pour toute la durée de la mobilisation.
- **Services récréatifs** : prévoir des activités récréatives journalières pour briser l'isolement et favoriser le renforcement du tissu social. Par exemple : sorties aux musées, cinéma, jeux, etc. Collaborer avec le service des loisirs ou les organismes communautaires (âge d'Or, club des Lions, etc.). Les services récréatifs doivent être suspendus dès qu'une démobilisation est anticipée.

Sécurité

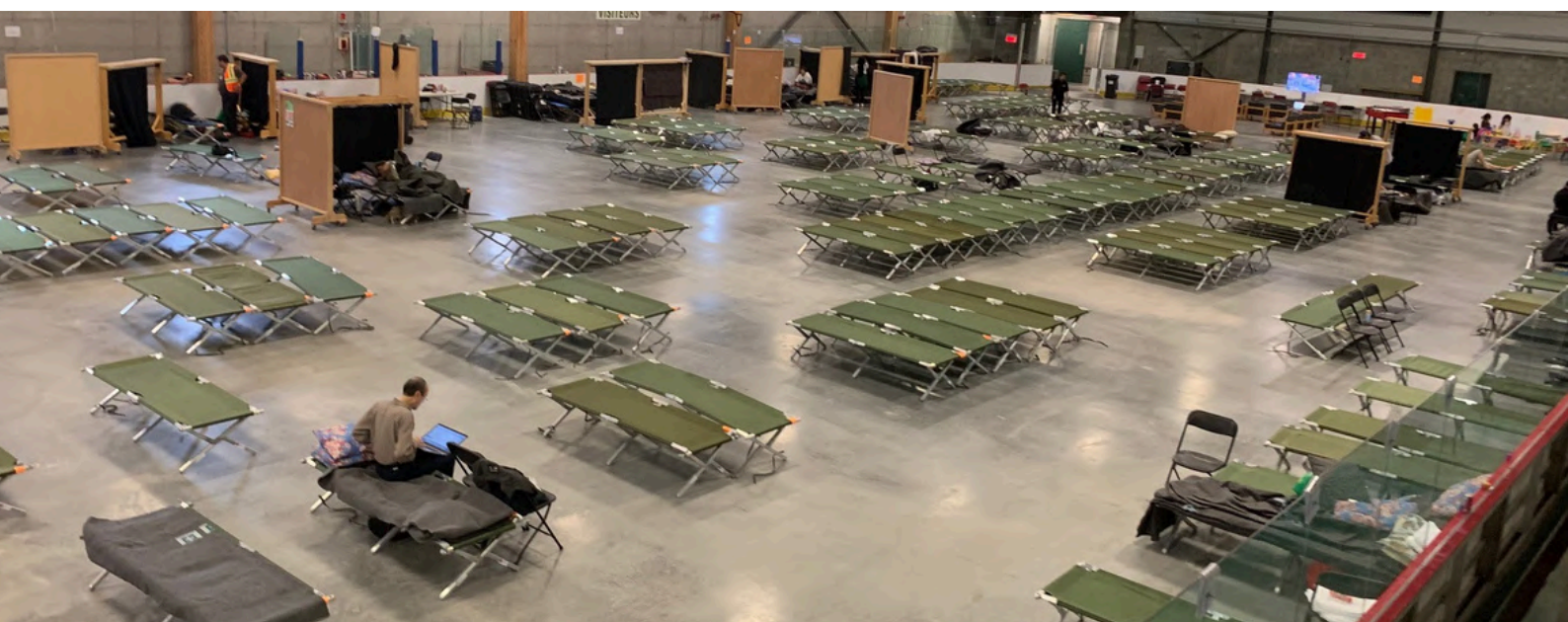
Les responsables de la sécurité doivent :

- Assurer une **surveillance 24h/24** du site pour prévenir les vols ou les comportements perturbateurs. Privilégier une entreprise privée pour assurer la sécurité sur le site, le service de police pourra assurer la sécurité à l'extérieur du site ou à proximité pour une intervention rapide en cas de besoin;
- S'assurer que les **personnes sinistrées sur le site aient été autorisées à s'y trouver** par la validation des moyens d'identification;
- S'assurer que la **présence d'un superviseur** de la compagnie de sécurité privée est maintenue en tout temps sur le site;
- Prévoir un **système d'alerte interne** pour signaler rapidement tout incident à l'intérieur du centre.

Leçon apprise :

Il est recommandé de prévoir une surveillance des aires sanitaires pour prévenir les incidents relatifs à l'intimité des personnes.

- Ratio de moins de 1000 sinistrés de 24 h à 48 h :
 - Un superviseur de la compagnie de sécurité en tout temps;
 - 2 agents de sécurité à l'entrée principale du bâtiment;
 - Un agent de sécurité pour les rondes et repas;
 - Un agent de sécurité par grand dortoir;
 - Un agent de sécurité à l'accueil;
 - Patrouille policière disponible à proximité.
- Ratio de moins de 1000 sinistrés, plus de 48 h :
 - Un superviseur de la compagnie de sécurité en tout temps;
 - Un agent de sécurité à l'entrée principale du bâtiment;
 - Un agent de sécurité pour les rondes et repas;
 - Un agent de sécurité par grand dortoir;
 - Patrouille policière disponible à proximité.



Normes d'hygiène

Le guide « Service d'hébergement de secours⁽²⁾ » publié par l'Agence de la santé publique du Canada recueille les normes recommandées en matière d'hygiène.

Allocation d'espace pour les aires de sommeil

- Minimum 3,5 m² par personne;
- Distance minimale de 0,75 m entre les lits.

Normes de ventilation

- 30 m³ par heure par personne (les plafonds hauts de plus de 3 m procurent l'espace de ventilation nécessaire);
- Température moyenne de 20 °C.

Installations sanitaires

- 5 toilettes pour un groupe de 75 à 100 personnes comprenant des toilettes adaptées aux personnes à mobilité réduite (proportion femme/homme de 2 à 1 ou de 3 à 2);
- 1 toilette de plus par groupe de 30 personnes additionnelles;
- 1 douche pour 50 personnes;
- 1 lavabo pour 10 personnes.

Approvisionnement en eau

- 2 litres par jour par personne pour boire (en prévoir plus durant l'été);
- 12 litres par jour par personne pour le lavage (ou faire affaire avec un service de buanderie);
- 112 litres par jour par personne pour se laver.

Entretien des lieux

- Nettoyer les installations sanitaires tous les jours;
- Nettoyer les planchers et les surfaces poussiéreuses avec une vadrouille ou un chiffon humide tous les jours;
- Secouer fréquemment les couvertures et les sacs de couchage à l'extérieur;
- En cas d'éclosion d'un virus, il faut rapidement s'associer avec le CISSS et suivre le protocole qu'il recommande.

Collecte des ordures

- 1 poubelle de 50 à 100 litres par groupe de 12 à 25 personnes;
- 3 ou 4 poubelles de 50 à 100 litres par 100 personnes;
- S'assurer que chaque poubelle a un couvercle et qu'elle est rangée dans un enclos muni d'un grillage à l'épreuve des mouches et des rongeurs.

Autres considérations en matière d'hygiène

- Les animaux domestiques devraient être interdits à l'exception des chiens d'assistance et des chiens guides;
- Fournir à chaque occupant un savon et une serviette, ou tout au moins du savon liquide et des essuie-mains de papier. Les occupants devraient garder leur propre pain de savon, puisque l'usage commun de pains de savon augmente les risques de contagion des maladies de peau.

Leçon apprise :

Collaborer avec la SPCA ou les chenils locaux pour l'hébergement temporaire des animaux domestiques. Il peut toutefois être difficile de séparer les personnes sinistrées de leurs animaux de compagnie. Dans ce cas, prévoir un autre lieu tel qu'un chapiteau à l'extérieur pour abriter les animaux dans leurs cages respectives.

(2) https://publications.gc.ca/collections/collection_2007/phac-aspc/HP5-29-2007E.pdf

Gestion des ressources et logistique

Suivi des stocks

Un système de suivi des stocks doit être mis en place, avec des mises à jour en temps réel. Voir le formulaire à l'annexe C.

Ce système doit :

- Contrôler les quantités disponibles de nourriture, eau, vêtements et matériel médical, produits d'hygiène, etc.;
- Avoir des seuils de réapprovisionnement prédéfinis pour déclencher des commandes auprès des fournisseurs lorsque les stocks atteignent un niveau critique.



Leçon apprise :

Mobiliser le personnel déjà en poste à l'approvisionnement municipal permet de gagner un temps précieux grâce à son expérience et à sa méthodologie de travail. Si la présence régulière du personnel au CHU n'est pas possible, il sera essentiel qu'il assure, au minimum, le démarrage de la gestion des stocks et la formation du personnel sur place.

Collaboration avec les fournisseurs et partenaires

Les municipalités doivent maintenir des relations solides avec :

- Les fournisseurs locaux et nationaux pour l'approvisionnement rapide en ressources;
- Les organisations bénévoles et ONG pour renforcer les capacités de distribution, de services et de gestion (ex. : Croix-Rouge, Armée du Salut, etc.);
- Le soutien gouvernemental pour recevoir une aide financière ou matérielle en fonction des besoins spécifiques.

Rotation du personnel

Prévoir des horaires de travail pour assurer que le personnel n'est pas épuisé, en maintenant des quarts de travail de 8 à 12 heures maximum avec des pauses régulières. Assurez-vous qu'il y ait toujours une relève disponible, notamment pour les périodes de nuit.

Leçon apprise :

L'épuisement professionnel dans un contexte de gestion de crise peut occasionner des dommages à long terme sur l'engagement, la motivation et le bien-être de certaines personnes. Éviter d'exposer les personnalités trop sensibles, privilégiant des tâches techniques ou administratives qui n'impliquent pas d'interaction avec les personnes sinistrées et veiller à ne pas surmener le personnel en imposant trop d'heures de travail.

Coordination

Le chef de la mission « Services aux sinistrés » siège d'office au Centre de coordination municipale (CCM ou CCMU) avec les autres chefs de mission faisant partie de l'Organisation municipale de sécurité civile (OMSC). Il confirme au coordonnateur de site les orientations stratégiques élaborées et approuvées par le coordonnateur municipal de la sécurité civile et répond aux besoins du coordonnateur de site.

La coordination de l'ensemble des activités au CHU relève du coordonnateur de site.

Inscription

Formulaire d'inscription

Toute personne qui reçoit un service par l'intermédiaire du Centre d'hébergement d'urgence doit impérativement s'inscrire au registre du CHU. Un formulaire d'inscription est proposé à l'**annexe D**.

Formulaire de consentement

Un formulaire de consentement sera nécessaire si des informations au sujet des personnes sinistrées doivent être partagées entre les organisations (ex. : entre la municipalité et la Croix-Rouge, le CISSS, le MSP, etc.). Un formulaire de consentement est proposé à l'**annexe E**.

Distribution des ressources essentielles

Repas

Le service des repas dans un centre d'hébergement temporaire vise à offrir une alimentation adéquate et sécuritaire afin de maintenir la santé et le bien-être des sinistrés. Les repas doivent être accessibles, respectueux des besoins alimentaires vitaux et adaptés aux réalités logistiques de l'hébergement d'urgence temporaire. Ce service contribue à créer un cadre rassurant et organisé qui favorise la résilience des personnes hébergées.

Principes généraux du service des repas

- **Disponibilité et régularité** : les repas doivent être servis à des heures fixes, avec des plages horaires adaptées pour éviter l'engorgement aux points de distribution. Il est recommandé de prévoir trois repas principaux (petit-déjeuner, dîner, souper) et des collations en libre-service, particulièrement pour les enfants et les personnes ayant des besoins spécifiques tels que des allergies;
- **Équilibre nutritionnel** : chaque repas doit être complet, incluant une source de protéines (viande, poisson, légumineuses), un accompagnement de légumes, une portion de glucides (riz, pâtes, pommes de terre) et une boisson. L'objectif est de répondre aux besoins énergétiques de chacun tout en offrant une variété suffisante pour prévenir la monotonie alimentaire;
- **Flexibilité** : le plan de repas doit être suffisamment flexible pour s'adapter à différents scénarios :
 - Disponibilité des ressources alimentaires;
 - Contraintes logistiques (accès limité aux équipements de cuisson ou d'entreposage);
 - Arrivée imprévue de nouveaux sinistrés en dehors des heures normales de repas.

Mode de distribution des repas

- **Service en cafétéria ou en ligne de distribution** : ce modèle est privilégié lorsque l'espace le permet. Les repas sont préparés à l'avance et servis directement aux bénéficiaires par le personnel ou des bénévoles;
- **Distribution de repas à emporter** : en cas de forte affluence ou pour éviter les rassemblements, les repas peuvent être distribués dans des contenants individuels, permettant aux sinistrés de manger à leur place désignée ou dans une zone de repas plus éloignée;
- **Livraison directe aux personnes à mobilité réduite** : des repas doivent être livrés directement aux personnes qui ne peuvent se déplacer vers le point de distribution (personnes âgées, blessées ou à mobilité réduite).

Adaptation aux besoins particuliers

Il est essentiel de prendre en compte les besoins spécifiques des sinistrés :

- **Restrictions alimentaires médicales** : offrir des options faibles en sel, en sucre ou sans gluten;
- **Préférences culturelles ou religieuses** : proposer des repas conformes aux régimes halal, kasher ou végétarien/végétalien;
- **Portions adaptées** : prendre en considération les besoins caloriques accrus de certains groupes (enfants en bas âge, personnes malades, travailleurs de première ligne).

Aspects organisationnels et logistiques

- **Préparation et stockage** :
 - Assurer la réfrigération des produits périssables et le maintien des repas chauds à une température sécuritaire jusqu'à leur distribution;
 - Prévoir un inventaire suffisant pour garantir un approvisionnement constant, notamment lors des périodes de forte fréquentation.
- **Gestion des surplus** :
 - Les surplus de repas doivent être redistribués de manière sécuritaire ou éliminés conformément aux normes sanitaires pour éviter le gaspillage et limiter les déchets.
- **Communication** :
 - Informer les bénéficiaires des menus et des heures de service par des affichages clairs aux entrées principales et aux lieux de distribution. Une communication régulière permet d'assurer une meilleure fluidité et d'éviter les frustrations.

En respectant ces principes généraux, le service des repas contribue à offrir un cadre structuré et bienveillant, propice à la réadaptation des sinistrés dans une situation déjà éprouvante.

Leçon apprise :

Faire appel à un traiteur permet d'éviter la gestion de normes sanitaires complexes que le personnel maîtrise moins bien. Bien que l'attribution d'un contrat à un traiteur puisse sembler plus coûteuse, elle permet de réaliser des économies en temps de main-d'œuvre et surtout de réduire considérablement les risques d'intoxication alimentaire liés à une mauvaise conservation des aliments.



Produits d'hygiène

Les produits d'hygiène personnelle sont essentiels pour préserver la dignité et prévenir les infections dans le centre d'hébergement.

Composition du nécessaire de base

- Produits essentiels : savon, shampooing, brosse à dents, dentifrice, serviette de toilette;
- Hygiène féminine : serviettes hygiéniques, tampons, lingettes;
- Hygiène pour bébés : couches, lingettes, crème pour érythème fessier;
- Accessoires : déodorant, rasoir jetable, peigne ou brosse à cheveux.

Distribution et gestion des stocks

- Un comptoir de distribution doit être aménagé pour la remise des trousseaux d'hygiène;
- Les stocks doivent être réévalués régulièrement pour éviter toute rupture, avec une capacité minimale couvrant trois jours de besoins pour chaque personne hébergée;
- Prévoyez une rotation des stocks pour garantir la fraîcheur des produits.

05 OPÉRATIONNALISATION DU CENTRE

Vêtements

Des vêtements de rechange doivent être fournis pour répondre aux besoins des sinistrés qui auraient perdu ou n'auraient pas accès à leurs effets personnels.

Types de vêtements à prévoir

- Vêtements de base : t-shirts, pantalons, sous-vêtements, chaussettes;
- Vêtements saisonniers : manteaux, gants, bonnets, écharpes en hiver;
- Vêtements confortables : pyjamas ou vêtements de détente pour les nuits.

Approvisionnement et distribution

- Établir des partenariats avec des organismes communautaires pour l'approvisionnement en vêtements triés par type et par taille;
- Mettre en place un espace de distribution organisé avec un affichage clair des catégories pour faciliter l'accès aux vêtements;
- Tenir un registre des dons pour assurer la transparence et la traçabilité.

Leçon apprise :

La gestion des dons et des vêtements est souvent plus complexe qu'il n'y paraît. Certains organismes possèdent une expertise dans ce domaine et il pourrait être avantageux de faire appel à leurs services afin de bénéficier de leur expérience.

Nuitées en hébergement commercial

Lorsque la capacité du centre d'hébergement temporaire est dépassée ou lorsque des besoins particuliers sont identifiés, des nuitées dans des établissements commerciaux peuvent être offertes (hôtels, motels, résidences). Il est à noter que l'hébergement commercial pourrait être privilégié à un centre d'hébergement selon certaines considérations, dont le nombre de sinistrés ou la disponibilité du centre ainsi que du personnel requis. Soulignons qu'il peut également être judicieux de fournir un hébergement commercial alors qu'il ne reste que quelques personnes sinistrées. À cet égard, il serait souhaitable de réviser les modalités des ententes avec des organismes externes en matière d'hébergement d'urgence ou autres.

Critères de sélection des établissements

- **Proximité** : hôtels situés à une distance raisonnable pour faciliter les déplacements;
- **Services disponibles** : salle de bain privée, petit-déjeuner inclus, accessibilité pour les personnes à mobilité réduite;
- **Capacité d'accueil** : nombre de chambres suffisant pour répondre à la demande.

Processus d'attribution

- **Enregistrement des bénéficiaires** : nom, numéro de bracelet, durée du séjour prévue;
- **Suivi administratif** : mise à jour quotidienne des séjours pour éviter les prolongations injustifiées et contrôler les coûts;
- **Coordination avec les établissements** : maintenir une communication régulière pour vérifier les disponibilités et signaler les départs ou les relocalisations.

Leçon apprise :

La coordination de l'hébergement commercial est un service offert par certains organismes humanitaires ou communautaires.

Gestion des dons spontanés (en argent et en biens matériels)

En toute circonstance, lorsqu'il s'agit de dons, la municipalité doit diriger les donateurs vers des organismes humanitaires et communautaires fiables et reconnus. Il est donc impératif pour une municipalité d'identifier, dans sa planification et sa préparation aux sinistres, les organismes qui pourraient recevoir de pareils dons. Il sera alors de leur responsabilité, en fonction de leur mission et règles de fonctionnement, de distribuer ces donations à la population dans le besoin.

Recommandation :

La municipalité peut contacter le Centre de développement communautaire (CDC) de sa MRC pour obtenir la liste des organismes de sa région. Cette liste sera utile pour identifier les organismes ayant des missions compatibles avec la gestion des dons. La municipalité doit effectuer une enquête diligente de légitimité/crédibilité et convenir des modalités de fonctionnement. Il n'y a pas d'entente formelle à établir entre la municipalité et ces organismes, toutefois il est du devoir de la municipalité de diriger les donateurs vers des organismes fiables.

Gestion des bénévoles spontanés

Il est connu qu'en situation de sinistre et catastrophe d'importance, des personnes souhaitent se rendre utiles et participer aux opérations d'aide aux sinistrés. Dans ce contexte, ces personnes sont désignées comme des bénévoles spontanés. La gestion de ces personnes peut occasionner des enjeux tant au niveau de la santé et la sécurité au travail que dans les relations de travail dans le contexte d'un milieu de travail syndiqué.

Une municipalité peut rapidement éprouver des difficultés à gérer et encadrer les bénévoles, car il est compliqué de leur assigner des tâches appropriées sans connaître leurs aptitudes et limitations. Dans ce contexte, la municipalité devrait plutôt diriger les volontaires spontanés vers les organismes humanitaires et communautaires locaux. Ces organismes sauront encadrer ces personnes et proposer des tâches qui pourraient correspondre à la capacité des volontaires.

Recommandation :

La municipalité peut contacter le Centre de développement communautaire (CDC) de sa MRC ou sa direction municipale chargée du volet vie communautaire pour obtenir la liste des organismes de sa région. Cette liste sera utile pour identifier les organismes ayant des missions portant sur l'entraide et le soutien des personnes vulnérables ou en situation de vulnérabilité.

La municipalité doit effectuer une enquête diligente de légitimité/crédibilité et convenir des modalités de fonctionnement. Il n'y a pas d'entente formelle à établir entre la municipalité et ces organismes.

Un bottin d'organismes reconnus pourrait être édité et remis aux personnes souhaitant offrir leurs services comme bénévole.



Soutien des organismes humanitaires et communautaires

Une municipalité peut rapidement atteindre la limite de ses capacités à venir en aide aux sinistrés en raison des efforts déployés à l'intervention. Les organismes humanitaires et communautaires peuvent remplir des rôles essentiels de soutien et d'entraide. Il est fortement recommandé que chaque municipalité produise un bottin des ressources disponibles sur son territoire et sa région.

Ce bottin doit comprendre :

- Nom de l'organisme;
- Mission de l'organisation;
- Coordonnées 24/7;
- Informations pour alerter l'organisme : protocole d'appel;
- Noms des dirigeants;
- Territoire desservi;
- Clientèles visées : homme, femme, famille, mineurs, aînés;
- Disponibilités : horaire normal et en cas de sinistre;
- Description des services pouvant être rendus.

Recommandation :

La municipalité peut contacter le Centre de développement communautaire (CDC) de sa MRC ou sa direction municipale chargée du volet vie communautaire pour obtenir la liste des organismes de sa région. Cette liste sera utile pour identifier les organismes ayant des missions portant sur l'entraide et le soutien des personnes vulnérables ou en situation de vulnérabilité.

Pour la réponse au soutien des personnes sinistrées, la municipalité doit effectuer une enquête diligente de légitimité/crédibilité. Il est préférable d'établir une convention formelle de services, incluant les modalités de fonctionnement pour assurer une réponse lors d'un sinistre. Ces ententes peuvent inclure, au besoin, des modalités de soutien financier pour soutenir la mission et sa capacité de répondre aux besoins des sinistrés. Un bottin d'organismes reconnus pourrait être édité et remis aux personnes ayant besoin d'aide.




Identification

L'identification des personnes hébergées est cruciale pour assurer un suivi efficace des bénéficiaires et garantir la sécurité au sein du centre.

Bracelets d'identification

Chaque personne admise reçoit un bracelet avec un numéro unique qui correspond à sa fiche d'inscription.

Les bracelets peuvent être différenciés par des codes de couleur, par exemple :

-  Personnes ayant des besoins médicaux spécifiques;
-  Familles avec enfants;
-  Personnes seules ou couples sans enfant.

Le bracelet permet de contrôler les accès aux différentes zones du centre et d'assurer une meilleure gestion des services.



Attribution des lits

L'attribution des lits doit être gérée de manière organisée pour éviter les conflits et assurer une répartition optimale de l'espace.

Processus d'attribution

- Chaque personne hébergée se voit attribuée un lit numéroté, dont le numéro est associé au bracelet d'identification;
- Un registre est tenu à jour pour consigner la date d'arrivée, le numéro de lit et la date de départ ou de relocalisation.

Aménagement des espaces de couchage

- **Zone familiale** : espace regroupé pour les familles avec enfants;
- **Zone individuelle** : lits réservés aux personnes seules;
- **Zone calme** : section aménagée pour les personnes vulnérables nécessitant un environnement plus tranquille (personnes âgées, malades, etc.);
- **Zone pour travailleurs de nuit** : espace sans fenêtre ou très opaque, loin des bruits.

Gestion des changements

En cas de relocalisation ou de départ anticipé, le registre doit être immédiatement mis à jour pour refléter les changements et optimiser l'occupation des lits. Attention, un lit doit être désinfecté avant d'être attribué à une autre personne.

Communications

Un plan de communication efficace est essentiel. Utiliser plusieurs canaux pour s'assurer que tous les résidents touchés reçoivent l'information :

Générales à l'ensemble de la population

Système d'alerte municipal

- Messages automatisés envoyés par SMS, par courriel ou via les médias sociaux.

Médias locaux

- Collaboration avec les radios et télévisions locales pour diffuser des instructions;
- Selon la situation, prévoir des points de presse.

Signalisation dans les lieux publics

- Installation de panneaux d'information près des lieux de rassemblement.

Ciblées aux personnes sinistrées sur site et hors site

Affichage directionnel

- Prévoir qu'un sinistré ne sait pas comment se rendre au CHU identifié, il doit pouvoir se rendre sur les lieux (si nécessaire ajouter de la signalisation directionnelle sur des panneaux temporaires);
- Prévoir l'identification des accès du CHU (entrée-accueil);
- Prévoir l'affichage à l'intérieur du CHU soit des flèches, des pictogrammes ou des noms de salle.

Affichage informationnel

- Des messages brefs et clairs sur différents supports tels que les grands panneaux blancs où on peut écrire à la main, écran télé déjà sur le site ou sur chariot.

Point d'information

- Créer une section web spécifique au sinistre et mettre à jour les informations au fur et à mesure;
- Tenir un point d'information aux sinistrés une à deux fois par jour, et ce, toujours à heure fixe;
- Prévoir une personne pour animer ce point d'information et un représentant du centre de coordination.

Lieu d'échange d'information

- Utiliser les médias sociaux pour créer un groupe privé afin que les évacués puissent échanger tout en s'assurant de leur véhiculer des informations valides.

Internes à l'intention des employés

Mode de communication

- Établir le moyen privilégié selon les circonstances, radios et émetteurs (walkies-talkies), cellulaire (texto) ou Teams. L'important est que tous utilisent le même moyen de communication;
- Lors des communications de groupe, le message doit rester destiné à l'ensemble du groupe. Si une personne souhaite s'adresser à un seul individu, elle doit le faire en privé (one-on-one) et non par le canal de communication collectif.

Plans des locaux

- Doivent être transmis à tout le personnel afin que chacun puisse bien s'y retrouver et bien diriger les occupants.

Journal des événements

- Référence incontournable d'information, facilitant la transition entre les quarts de travail et servant de guide aux coordonnateurs de site ainsi qu'aux chefs de mission lors de leurs visites sur le terrain.

IMPORTANT 1

Les médias ne doivent pas être autorisés dans le centre d'hébergement. Toute demande d'entrevue doit être adressée au service des communications de la municipalité ou, en son absence, à la direction générale.

IMPORTANT 2

Prévoir un service de traduction lorsque nécessaire.

Plan de sécurité incendie (PSI)

Le PSI est un document détaillé traitant de tous les aspects de la sécurité incendie relativement au bâtiment. Il constitue un manuel de référence précisant les mesures de sécurité à suivre afin de prévenir différentes situations d'urgence et de savoir comment y réagir. Le plan fournit aux équipes d'intervention des informations cruciales, comme les emplacements des sorties, des extincteurs, ou des sources de danger. L'objectif d'un PSI est de réduire les pertes humaines et matérielles, car une réponse rapide et organisée minimise les dégâts en cas d'incendie.

Le PSI devrait contenir au minimum les informations suivantes :

- **Informations générales** : adresse, capacité du centre et description des installations;
- **Plan d'évacuation** : détail des chemins de sortie et emplacement des points de rassemblement;
- **Procédures en cas d'incendie** : rôles et responsabilités du personnel en cas d'alerte ou d'évacuation;
- **Coordonnées d'urgence** : pompiers, responsables internes, techniciens de maintenance des équipements.

À titre d'exemple, vous pouvez vous inspirer d'un modèle de PSI offerts par le SI de Lévis gratuitement sur le web au lien suivant :

https://www.ville.levis.qc.ca/fileadmin/Documents_PDF/signal-simple_dynamique_VF.pdf.

Note :

Le PSI devrait être approuvé et/ou validé par le service d'incendie de la municipalité afin de s'assurer du respect de la réglementation en vigueur.

06 PLAN DE FERMETURE DU CENTRE

Fermeture progressive

Une fermeture progressive permet de relocaliser les résidents restants de manière ordonnée. Avant la fermeture :

■ Informer les résidents

- À l'avance, en fournissant des détails sur les services qui resteront disponibles (transport vers d'autres centres ou logements).

■ Coordonner avec les agences sociales

- Pour s'assurer que les sinistrés ayant des besoins spécifiques reçoivent un soutien continu.

Nettoyage et désinfection

Après la fermeture du centre, un nettoyage complet et une désinfection des lieux et des équipements doivent être effectués pour restituer les infrastructures à leur état initial. Si des espaces publics ont été utilisés (gymnases, écoles), la municipalité doit planifier une remise en état rapide.

Leçon apprise :

Dans les ententes de prêts de lits et d'équipements, le transport et la désinfection ne sont pas inclus et les frais reliés à ces opérations doivent être pris en compte. Éviter le déploiement de matériel qui ne sera pas utilisé. L'évaluation des besoins est essentielle pour assurer une saine gestion financière.

Rapport d'évaluation

Un rapport détaillé doit être compilé après chaque activation du centre. Ce rapport doit inclure :

■ Une évaluation des opérations

- Ce qui a fonctionné, ce qui doit être amélioré.

■ Des recommandations

- Pour améliorer les futures mobilisations.

■ Des retours d'expérience du personnel et des résidents

- Pour ajuster les procédures en fonction des besoins réels.





La clé d'un centre d'hébergement réussi réside dans la planification minutieuse, la formation adéquate du personnel, la coordination avec des partenaires locaux et provinciaux, l'adaptation des mesures déployées aux besoins ainsi que la reconnaissance. En suivant les étapes détaillées dans ce guide, les municipalités pourront non seulement répondre aux besoins immédiats des sinistrés, mais aussi les accompagner dans leur retour à une vie normale avec dignité et sécurité.

Chaque sinistre est unique, et l'expérience acquise lors de chaque activation d'un centre d'hébergement est précieuse. Il est donc crucial d'évaluer continuellement les opérations et d'ajuster les plans en conséquence pour améliorer la résilience et la capacité de réponse face aux crises futures.

La capacité d'adaptation demeure un facteur essentiel de succès en contexte d'urgence. Il est important de prendre des décisions en temps opportun, même si, avec le recul, une autre option aurait pu sembler préférable. Une décision prise avec rigueur, sur la base des informations disponibles au moment précis, demeure une bonne décision.

Enfin, il est important de rappeler que la réussite d'un centre d'hébergement d'urgence repose sur la solidarité et la collaboration de tous : responsables municipaux, bénévoles, partenaires communautaires et sinistrés eux-mêmes.

Ensemble, nous pouvons construire une réponse collective et efficace qui renforce la sécurité et le bien-être de nos communautés, même dans les moments les plus difficiles.



ANNEXES

Annexe A – Critères de sélection pour les sites d'hébergement (source : Ville de Lévis) Formulaire électronique



Critères de sélection pour le choix des sites d'hébergement

Section 1 : Identification du bâtiment et personne(s) de contact(s)

Section 2 : Sécurité du bâtiment/dépendance

Section 3 : Description de l'aménagement intérieur

Section 4 : Ressources externes à proximité

Section 5 : Moyens de télécommunication

Identification du lieu (nom, adresse, code postal)

Édifice municipal, public ou privé ?

- Municipal (centre communautaire, aréna, centre sportif, etc)
- Public (établissement d'enseignement, centre de foire, stade, etc)
- Privé

Nom et prénom d'une ou des personnes contacts

Cellulaire d'une ou des personnes contacts

Adresse courriel d'une ou des personnes contacts

Évaluez la disponibilité du bâtiment :

Exemple : école disponible seulement l'été, présence d'un camp de jour ? Événement ? Tournoi ? etc...

Section 2 : Sécurité du bâtiment/dépendance

Alimentation électrique : Génératrice

Choisissez les options qui s'appliquent à votre situation :

- Pas de génératrice
- Connexions externes pour génératrice portable
- Génératrice fixe

Commentaire (système alimenté par la génératrice, capacité en Watts, type d'alimentation)

Contraintes d'accessibilité du bâtiment en période estivale :

Contraintes d'accessibilité du bâtiment en période hivernale :

Concernant l'accès au bâtiment :

	Oui	Non
Possibilité de mettre en place un contrôle d'accès centralisé	0	0
Nécessite d'ajouter des agents de contrôle	0	0
Portes verrouillables de l'extérieur	0	0
Cache-fenêtre nécessaire (média)	0	0
Capacité suffisante de stationnement	0	0

Le bâtiment est-il accessible aux personnes à mobilité réduite ?

Exemple : Présence d'une rampe d'accès

- Oui
- Non

Mesures à ajouter pour assurer la protection incendie :

- Gardiennage
- Extincteur
- Détection de fumée

Présence d'un défibrillateur ?

- Oui
- Non

Accessibilité aux clefs du bâtiment :

- Boite à clefs
- Puces électroniques
- Double des clefs

Pour les sites privés : est-ce que le propriétaire offre des services clefs en main ?

Exemple : service de sécurité

- Oui
- Non

Si oui, lesquels ?

Avez-vous d'autre chose à rajouter sur la sécurité du bâtiment et dépendance ? (facultatif)

Section 3 : Description de l'aménagement intérieur

Quelle est la capacité approximative d'hébergement du bâtiment ?

Aide : vous pouvez considérer 3,5m² minimum par personnes dans le dortoir (Croix-Rouge)

Nombre de douches dans le bâtiment ?

Norme : 1 douche pour 50 personnes

Attention : Il faut s'assurer que le bâtiment fournisse assez d'eau chaude

Nombre de lavabos dans le bâtiment ?

Norme : 1 lavabo pour 10 personnes

Nombre de toilettes dans le bâtiment ?

Norme : 1/20 pour 100 personnes ou moins
1/30 pour plus de 100 personnes

Est-ce que le mobilier du bâtiment est adapté au besoin d'un centre d'hébergement ?

Exemple : le mobilier d'une école primaire ne serait pas adéquat

Oui

Non

Si non, pouvez-vous identifier le mobilier nécessaire ? (facultatif)

Concernant l'aménagement intérieur, est-ce qu'il y a possibilité d'établir des salles spécialisées pour :

- Accueil
- Salle d'attente
- Salle à manger (espace pour manger et possiblement micro-ondes)
- Cuisine (permettant de produire des repas en nombre limité)
- Cafétéria (capacité de service de restauration)
- Animaux domestiques
- Gestion du CHU
- Santé publique (infirmierie/consultation)
- Buanderie
- Zone de stockage/logistique
- Débarcadère (livraison de marchandise/déposer des palettes)
- Lieu de réhabilitation/dégrisement

Volet logistique : quelle est la capacité estimée d'entreposage en m² ?

Pour la qualité de l'air intérieure, l'établissement est muni de :

- Climatisation avec filtre
- Climatisation sans filtre
- Chauffage
- Ventilation
- Aucun de ces choix

D'autres installations/équipements à prendre en compte ? (facultatif)

De quoi dispose la salle à manger ?

Exemple : frigo, micro-ondes, cafetières, distributeur, fournisseurs externes, etc...

Quels sont les besoins spécifiques à ajouter pour la salle à manger ?

Exemple : frigo, micro-ondes, cafetières, distributeur, fournisseurs externes, etc...

Emplacement central - facilité d'accès

Est-ce qu'il y a une proximité avec du voisinage ? Proximité des principaux services ?

	Oui	Non
Epicerie/superm arché	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pharmacie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services médicaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Transport en commun	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ecoles/garderie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Services bancaires	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Poste	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service de dépannage voiture	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Y en a-t-il d'autres à prendre en compte ?

Section 5 : Moyens de télécommunication

Le bâtiment est-il équipé d'un système téléphonique de ligne dure ?

- Oui
- Non

Le bâtiment a-t-il accès au WIFI ?

Oui

Non

Le bâtiment permet :

Une bonne
réception
cellulaire

Une bonne
réception WIFI

Une bonne
réception ondes
radio

Oui	Non
0	0
0	0
0	0

Le bâtiment est-il muni de télévision pour passer des messages ?

Oui

Non

Le bâtiment est-il muni d'un intercom (micro pour annonce) ?

Oui


Non

Annexe B - Calcul de capacité de salle

Adresse :			Propriétaire ou responsable :		
Nom de la salle :					
Dimensions					
Largeur / m		Profondeur / m		Superficie / m ²	
Sorties					
	Portes	Largeur / mm	Portes	Largeur / mm	Portes
Évac. horizontal	1		2		3
Évac. escalier	1		2		3
Total de la largeur des portes donnant sur un moyen d'évacuation horizontal			Total de la largeur des portes donnant sur un moyen d'évacuation vertical		
Évacuation horizontal (aucun escalier)		6.1	TOTAL		
Évacuation escalier régulier		8	TOTAL		
Évacuation escalier irrégulier		9.2	TOTAL		
Salle à manger, bar et cafétéria		1.2	TOTAL		
Réunion sans siège		0.4	TOTAL		
Locaux à sièges amovibles		0.75	TOTAL		
Locaux avec table sièges amovibles		0.95	TOTAL		
Note: Instruction ici bas (en cas de doute, contacter le service d'urbanisme ou la prévention des incendies de votre municipalité)					

- 1- Inscrire les dimensions de la salle et la largeur des issues dans les cases bleues foncées
- 2- Multiplier la largeur et la profondeur de la salle pour obtenir la superficie (dans la case bleu pâle)
- 3- Additionner la largeur totale des issues horizontales, puis répéter pour les issues verticales (dans les cases beige pâle et foncées)
- 4- Additionner le total de la capacité de issues (horizontal et verticale)
- 4- Diviser les sommes obtenues par le coefficient indiqué par la couleur correspondante
- 5- Prendre le plus restrictif des deux (capacité ou issues)

Annexe C – Liste de matériel pour l'ouverture d'un CHU

Comité Grandes villes - Sécurité civile - Inventaire ""COMPLET"" CHU											
Inventaire fait par		DATE			BAC / Trousse #		1	2	3	4	5
					Lieu d'entreposage						
Articles	MIN MSP	# BAC	Qté. Min.	Commentaire / suggestion			Qté. Réelle	BON - MOYEN ou MAUVAIS			
Bannière flottante (beachflag) "Services aux sinistrés" bilingue			2					Bon - Nettoyage			
Dossards bleus réfléchissants "Soutien"	X		???	Inclus dans bac du QG ???				Neuf - Prêt à utiliser			
Formulaires d'inscription papier	X	2-INSCRI	???					Moyen - À réparer			
Ou l'ensemble du matériel pour inscriptions informatisées											
PMSC (plan municipal de sécurité civile)	X		1					Inutilisable			
Journal des opérations	X	1-TOUT	1								
Formulaires d'aide financière	X		25					Bon - Prêt à utiliser			
Instructions & docs intervention des Loisirs	X		1								
Grande carte de la ville PAPIER ou PLASTIFIÉ		3-SIGNAL	2								
Signalisations adaptées aux sites (Bâtiments et parcs) (PLASTIFIÉES)											
Flèches de direction			???								
Affiche 8" ½ X 14" " Code de vie "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Zone animaux " ou " SPA "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Aire de repos "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Administration "			1								
Affiche 8" ½ X 14" " Zone de repas "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Information et réclamation "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Zone interdite "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Stationnement "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Accueil des sinistrés "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " C.H.U. " (écrit au long)			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Services de santé "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Zone de quarantaine "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Aire de jeux "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Transports "			1								
Affiche 8" ½ X 14" " Téléphone "			2								
Affiche 8" ½ X 14" " Poste informatique "			1								
Affiche 8" ½ X 14" " Toilettes " ou " Bloc sanitaire "			4								
Affiche 8" ½ X 14" " Croix-Rouge canadienne "			1								
Affiche 8" ½ X 14" " VIERGE et PLASTIFIÉE			5								
Plan d'aménagement du site (copie des sites)	X		1								
Matériel et fournitures pour REPOS et SOMMEIL											
** = Peuvent être obtenus par entente (MSP)											
** Lits de toile	X		100								
** Matelas (de gym ou autre) ou tapis de sol	X		100								
Draps, couvertures ou alaises	X		100								
Sacs de couchage	X		100								
Oreillers	X		100								
Trousse d'outils (dépannage)											
Toumevis multi + Marteau			1								
Ruban à mesurer			1								
Couteau tout usage à lames cassables			1								
Pincettes de mécanicien			1								
Pincettes "long nose"			1								

Boîte de gants en caoutchouc (50 gants)			1		
Ruban adhésif GRIS (Duck tape)			2		
Ruban adhésif NOIR (type électrique)			3		
Ruban adhésif VERT (type électrique)			1		
Ruban adhésif ROUGE (type électrique)			1		
Boîte de velcro autocollant (10 pieds)			1		
Tie wrap / Attaches de câbles (paquet 500)			1		
Autres articles					
Chaufferettes portables 120V			1	Article volumineux	
Mégaphone (batteries incluses)			1	Article volumineux	
Extincteur (PETIT FORMAT??)	X		1	Article volumineux	
Poteaux barrières de foule à cordons rétractables			10	Article volumineux	
Walkies-Talkies (système de comm. Portatif)	X		??		
Radio à piles + piles	X		1		
Sifflet			2		
Boîte à clés (Master)			1		
Lumières LED pour dortoir			2		
Multiprises et protecteur de surtension (petites)			3		
Multiprises et protecteur de surtension (grosses)			2		
Extension électrique (10 pieds)			2		
Extension électrique (50 pieds)			1		
Attaches pour câbles (petites)			20		
Attaches pour câbles (longues)			30		
Chargeurs mural (pour cellulaires)			4		
Câbles de recharge mural (pour cellulaire)			4		
Batterie externe portable (min. 10 000 mAh)			2		
Lampes de poche (batteries AA incluses)	X		5	Batteries rechargeables ?	
Batteries AA	X		48	Chargeur à batterie ?	
Boîtes de papier mouchoir			2		
Rouleaux de papier hygiénique			6		
Rouleaux essuis-tout			3		
Savon doux pour nettoyer (vaisselle)			1		
Linge en microfibre			5		
Boîte de ruban rouge ou jaune (DANGER)			1		
Bracelets d'identification des SINISTRÉS OU DES LITS					
OU roulette de coupons d'entrée				OU machine à coupons / étiquettes personnalisés	
Rouge			300		
Jaune			300		
Bleu			300		
AFFICHE attribution des bracelets			2	Si oui, combien et quel format	
Bracelets d'identification pour la SÉCURITÉ					
Rouge			100		
Jaune			100		
Bleu			100		
Articles : HYGIÈNE personnel et SANTÉ					
Kit d'hygiène personnel (Savon, shampoing, serviette, débarbouillette, brosse à dent, dentifrice, serviettes hygiéniques, tampons, désodorisant)	X		100	À concevoir	
Gobelets jetables	X		100		
Trousse de premiers soins	X		1		
Bouteille de désinfectant à main (400 ml)			2		
Boîte de gants en nitrile poudrés (50 MOYENS)			1		

Boîte de gants en nitrile poudrés (50 GRANDS)			2			
Boîte de masques chirurgicaux (paquet 50)			4			
Boîte de masques N95 (paquet 20)			2			
Mini pince à masques			1			
Lunettes de protection			2			
Visière de protection			2			
Jaquettes de protection médicale (blanche?)			5			
Habits de protection médical bleu			9			
Habits de protection médical jaune			1			
Bouchons pour oreille (paquet de 190)			1			
Lingettes désinfectantes (paquet)			1			
Lunette d'appoint différentes force (paquet de 3)			2			
Marchette	X		2	Article volumineux		
Canne	X		2	Article volumineux		
Fauteuil roulant	X		2	Article volumineux		
Équipements de service alimentaire						
Peuvent être associés au CHU						
Réfrigérateur	X		2			
Cuisinière	X		1			
Micro-ondes	X		2			
Cafetière	X		2			
Bouilloire	X		2			
Grille-pain	X		2			
Assiettes en carton REPAS (paquet de 20)	X		3			
Assiettes en carton DESSERT (paquet de 20)	X		2			
Napkins (paquet de 550)			1			
Salle d'alimentation et de repos						
Peuvent être associés au CHU						
Ameublement de détente (chaises, fauteuils)	X					
Table, serviettes et chaises	X					
Installations sanitaires	X					
Service d'entretien						
Peuvent être associés au CHU						
Balais	X		2			
Vadrouille + Chaudière	X		1			
Éponges	X		4			
Poubelles à couvercles HERMÉTIQUE	X		2			
Sac à poubelle industriels (petit, moyen, grand)	X		100			
Eau de javel, désinfectant	X		1			
Produits domestiques	X		2			
Contenants à déchets de type commercial	X					
Système de ventilation	X					
Purificateur d'air	X					
Équipements, matériels de bureau et Papeterie diverse						
Bureaux, tables et chaises	X		2			
Ordinateurs	X		2			
Accès internet, Wi-Fi	X					
Imprimante ou photocopieur	X		1			
Horloge	X		1			
Cocordes + cordons			25			
Attaches à puce avec cordon rallongeable (V3R)			20			

Bloc-notes (feuilles lignées)			10		
Support bloc notes (PAD)			10		
Crayons à mine (paquet)			1		
Aiguïsoire			2		
Gomme à effacer			4		
Stylos (paquet)			1		
Roulette de liquide correcteur			2		
Marqueurs effaçables ou permanent?? (paquet)			1		
Surligneurs (paquet)			1		
Enveloppes 8" ½ X 14" (paquet de ??)			1		
Papiers blancs 8" ½ X 11" (paquet 500)			1		
Papiers blancs 8" ½ X 14" (paquet 500)			1		
Bloc de feuilles autocollantes Post-it			2	Pour présentation (à plastifier??)	
Post-it (3X3) (paquet de 12)			1		
Post-it (4X6) (paquet de 5)			1		
Étiquettes d'identification Avery (paquet de 100)			1		
Agrafeuse + paquet d'agrafes			1		
Désagrafeuse			1		
Trombones (paquet)			1		
Pinces notes (boîte mixte)			1		
Gommette bleu (paquet)			2		
Punaises (paquet de 100)			1		
Calculatrice			1		
Règle à mesurer			1		
Ciseaux			2		
Papier collant			2		
Bâton de colle (paquet)			1		
Élastiques (paquet)			1		
Papillons adhésifs (paquet)			???	????	
Cartons d'identification RESSOURCES EXTERNES					
" Responsable garderie "					
" Responsable sécurité publique "			1		
" Responsable affichage / montage "			1		
" Responsable stationnement "			1		
" Responsable réclamation "			1		
" Responsable SPA "			1		
" Responsable alimentation "			1		
" Responsable gardien "			1		
" Responsable Croix-Rouge "			1		
" Responsable CIUSSS "			1		
Activités / divertissement					
Sudoku					
Albums à colorier			5		
Crayons à colorier (paquet)			2		
Livres, revues, etc. (Enfants et Adultes)	X		5		
Jeux de cartes	X		2		
Jeux ludiques pour enfants	X		2		
Articles pour NOURRISSONS					
Aliments pour bébés (différents stades)	X				
Lait maternisé	X		1		
Chauffe-biberons	X		2		
Cousin d'allaitement			2		
Ensemble de 3 jouets classique			1		

Matelas à langer			2		
Couchette portatives	X		3		
Draps, couvertures ou alaises pour bébés	X		1		
Suces pour enfants 0-6 mois			2		
Suces pour enfants 6-18 mois			2		
Jouet à pousser			1		
Couches taille 1 (jetable ou réutilisable)	X				
Couches taille 2 (jetable ou réutilisable)	X				
Couches taille 3 (jetable ou réutilisable)	X				
Couches taille 4 (jetable ou réutilisable)	X				
Couches taille 5 (jetable ou réutilisable)	X				
Couches taille 6 (jetable ou réutilisable)	X				
Crèmes et onguents	X	9-NETTOY			Inutilisable
Ensemble de 6 cuillères pour bébé			2		
Ensemble de 3 biberons	X	3-SIGNAL	2		
Jouet balle pour bébé			2		
Paquet de débarbouillettes bébés			1		
Alèses jetables pour protéger les matelas			2		
Coquilles insonorisantes			4		
Ensembles de jouets sensoriels		3-SIGNAL	1		
Articles pour ANIMAUX					
Infos et consignes pour soins aux animaux			30		
Cage / Boîte de transport pour animaux			2		
Cage pliante icrate 24 l X 18 w X 19 h			1		
Cage pliante icrate 36 l X 23 w X 26 h			1		
Cage pliante icrate 48 l X 30 w X 33 h			1		
Collier pour chat, en paquet de 2			1		
Bol antidérapant en inox pour chien			6		
Bol en inox pour chat			4		
Collier pour chien taille TRÈS GRAND			2		
Collier pour chien taille MOYEN			2		
Collier pour chien taille PETIT			2		
Laisse pour chien			3		
Bacs de litière à usage unique			5		
Sacs à crottes éco responsable (paquet de ??)			6		

Annexe D – Formulaire d'inscription

Fiches d'inscription colligées : CHU – Grandes villes										
1 famille / groupe avec la même adresse de résidence par formulaire										
Date du jour		Entente de confidentialité signée			OUI	NON				
Inscription effectuée par		Date évacuation		Date réintégration						
La personne est-elle en zone d'évacuation ? (Vérifier avec une pièce d'identité reconnue et valide)					OUI	NON				
CENTRE D'HÉBERGEMENT										
Centre d'hébergement		Date de l'arrivée		Heure d'arrivée		Relocaliation possible ?				
						OUI	NON			
Numéro (Remis à l'accueil)		Date du départ		Heure du départ		Prise en charge Croix-rouge				
						OUI	NON			
IDENTIFICATION DES PERSONNES										
ADRESSE DU DOMICILE PRINCIPAL			Statut d'occupation			Nombre de personnes résidant à cette adresse				
N° Porte - Nom de rue		N° Appartement	Propriétaire occupant		Locataire					
			Propriétaire non occupant		Aucun					
Municipalité		Province	Autre (Préciser)		Assurances ?					
					OUI	NON				
REPRÉSENTANT(E) DE LA FAMILLE OU DU GROUPE				Pièce d'identité valide		OUI	NON			
Prénom										
				Deuxième prénom		Votre présence doit être confidentielle ?				
Nom de famille						OUI	NON			
				Nom d'usage		Travaillez-vous de nuit ?				
Genre						OUI	NON			
				Si votre véhicule est sur place						
Date de naissance		Marque	Modèle	Année		# de plaque				
AUTRE RÉSIDENT À LA MÊME ADRESSE			La présence doit être confidentielle ?			Bracelet ?				
Nom		Prénom	Besoins particuliers (allergies, autres)			Couleur	N°			
Sexe	Âge	Lien								
Si la personne n'est pas présente actuellement :			Lieu		# pour la joindre					
Cette personne travaille de nuit ?		Si enfant, va-t-il à l'école ?	Nom de l'école							
AUTRE RÉSIDENT À LA MÊME ADRESSE			La présence doit être confidentielle ?			Bracelet ?				
Nom		Prénom	Besoins particuliers (allergies, autres)			Couleur	N°			
Sexe	Âge	Lien								
Si la personne n'est pas présente actuellement :			Lieu		# pour la joindre					
Cette personne travaille de nuit ?		Si enfant, va-t-il à l'école ?	Nom de l'école							
AUTRE RÉSIDENT À LA MÊME ADRESSE			La présence doit être confidentielle ?			Bracelet ?				
Nom		Prénom	Besoins particuliers (allergies, autres)			Couleur	N°			
Sexe	Âge	Lien								
Si la personne n'est pas présente actuellement :			Lieu		# pour la joindre					

Cette personne travaille de nuit ?		Si enfant, va-t-il à l'école ?		Nom de l'école	
AUTRE RÉSIDENT À LA MÊME ADRESSE			La présence doit être confidentielle ?		Bracelet ?
Nom		Prénom		Besoins particuliers (allergies, autres)	
				Couleur	N°
Sexe	Âge	Lien			
Si la personne n'est pas présente actuellement :			Lieu	# pour la joindre	
Cette personne travaille de nuit ?		Si enfant, va-t-il à l'école ?		Nom de l'école	
ANIMAUX					
Chien, Chat, Autre ?		Nom	Sexe (M/F)	Âge	Besoin(s) particulier(s)
MÉTHODES DE CONTACT			AJOUTER PRÉFÉRENCES DE CONTACT : 1 @ 4		
Téléphone domicile		#		Téléphone cellulaire	
Autre numéro (Spécifier)		#		Adresse électronique	
ADRESSE HÉBERGEMENT TEMPORAIRE					
N° Porte - Nom de rue			N° appartement		
Municipalité			Province		
AUTRES RENSEIGNEMENTS PERTINENTS					
(Ex. : allergies,)					
AUTRES INFORMATIONS PERTINENTES					

Annexe E – Formulaire de consentement (source : Ville de Québec)

J'accepte que la (Ville / municipalité de XYZ), et ses partenaires (énumérer 1, 2, 3) s'échangent les informations transmises afin de constituer une liste de personnes sinistrées et ainsi offrir les services d'aide nécessaires (subventions, services médicaux, aide au relogement) à la suite de l'événement du : (nature du sinistre)

Date :

Nom du citoyen	
Signature	
Adresse complète	
Coordonnées téléphoniques	

Nom du citoyen	
Signature (ou du parent responsable si mineur de moins de 14 ans)	

Nom du citoyen	
Signature (ou du parent responsable si mineur de moins de 14 ans)	

Nom du citoyen (ou du parent responsable si mineur de moins de 14 ans)	
Signature	

Nom du citoyen (ou du parent responsable si mineur de moins de 14 ans)	
Signature	

Centre d'hébergement d'urgence

CODE DE VIE

Le centre d'hébergement se veut un lieu de rassemblement afin d'offrir les services de base à la population nécessitant une aide rapide lors d'une situation d'urgence ou un sinistre avéré. Voici les bonnes pratiques à considérer :



Faire preuve de respect en tout temps envers les intervenants et les autres citoyens présents



Demander de l'aide lorsque nécessaire



Utiliser adéquatement les équipements prêtés et veiller à les maintenir en bon état



Être attentif lors des appels à tous



Faire preuve de discrétion en tout temps (voix, musique, sonnerie de téléphone, interactions)



Respecter le couvre-feu demandé



Veiller à maintenir une saine hygiène



Ne pas consommer de drogue ou d'alcool



Respecter en tout temps toute autre consigne émise



Ne pas vapoter ni fumer

REMERCIEMENTS ET PARTENAIRES

Ce guide a été développé dans le cadre d'une collaboration entre six municipalités québécoises qui ont contribué à l'élaboration d'un outil standardisé basé sur le partage d'expériences et de bonnes pratiques :



Cette collaboration s'appuie sur l'expertise développée par ces municipalités et leur état de préparation en matière de centres d'hébergement d'urgence.

La diffusion de ce guide est réalisée en collaboration avec :



Ces organisations contribuent à la diffusion du document auprès des municipalités québécoises et soutiennent l'harmonisation des pratiques en sécurité civile.

