



CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE

Guide de
GESTION DES
RISQUES LIÉS AUX
CATASTROPHES
pour le secteur postal

2020



UPU
UNION
POSTALE
UNIVERSELLE

Publié par l'Union postale universelle (UPU),
à Berne (Suisse)

Imprimé en Suisse par les services d'imprimerie
du Bureau international de l'UPU

Copyright © 2020 UPU
Tous les droits sont réservés

Sauf indication contraire, les droits d'auteur de la présente publication sont la propriété de l'Union postale universelle. La reproduction est autorisée à des fins non commerciales, sous réserve d'une reconnaissance appropriée de la source. Cette autorisation ne s'applique pas aux éléments de cette publication étant la propriété intellectuelle de tierces personnes. L'autorisation de reproduire ces éléments doit être obtenue auprès des détenteurs des droits concernés.

AUTEUR: Paolo Iscaro,
Directeur de programme principal, AECOM

COORDINATION ET GESTION DE PROJET:
Olivier Boussard, *coordinateur, Direction du développement et de la coopération, UPU*

ÉQUIPE DE PROJET:
Patrick Mendonca, *Directeur principal,
United States Postal Service (USPS)*

Flori Berrocal McClung, *conseillère principale, USPS*
Yukio Teramura, *expert associé, UPU*

TITRE: CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE – Guide de gestion
des risques liés aux catastrophes naturelles pour le secteur
postal

ISBN: 978-92-95025-83-7

**L'UPU tient à remercier les personnes ci-après pour leur
contribution:**

Alasdair Hainsworth, *Chef, Division des services
de réduction des risques de catastrophe,
Organisation météorologique mondiale (OMM)*

Puji Pujiono, *conseiller régional pour la réduction des risques
de catastrophes, Commission économique et sociale des
Nations Unies pour l'Asie et le Pacifique (CESAP)*

DESIGN: Sonja Denovski, *Unité des arts graphiques, UPU*

CONTACT: Tetsuo Hasegawa, *expert,
Direction du développement et de la coopération, UPU*

ADRESSE ÉLECTRONIQUE: tetsuo.hasegawa@upu.int

TÉLÉPHONE: +41 31 350 34 76

POUR EN SAVOIR PLUS: [https://www.upu.int/fr/Union-
postale-universelle/Activités/Développement-durable/
Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes](https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes)

En collaboration avec



ORGANISATION
MÉTÉOROLOGIQUE
MONDIALE

CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE

Guide de
GESTION DES RISQUES
LIÉS AUX CATASTROPHES
pour le secteur postal



Depuis l'élaboration du Guide sur la gestion des risques liés aux catastrophes par l'UPU, en 2016, nous avons malheureusement été témoins de nombreux fléaux. En raison du changement climatique et de l'urbanisation, de plus en plus de personnes sont contraintes de vivre sous la menace de catastrophes. À cela s'ajoutent désormais les nouvelles menaces amenées par une pandémie mondiale.

Notre monde, auparavant étroitement connecté, a été fracturé par la pandémie de COVID-19. Les déplacements de personnes à l'échelle internationale ont été interrompus. La logistique au niveau mondial, y compris le courrier international, a été perturbée.

Le Japon est en pleine préparation des Jeux olympiques de Tokyo pour 2021. Nous devons rétablir un peu de normalité dans ce monde pour assurer la libre circulation des personnes et des marchandises.

Pour faire preuve de résilience face à des catastrophes telles qu'une pandémie, les opérateurs postaux doivent avoir un plan de continuité des opérations et former leur personnel. Ce guide révisé comprend désormais des sections consacrées à ces sujets. Parmi les ajouts, on compte une liste de contrôle en cas de pandémie simple à utiliser pour les opérateurs postaux.

La gestion des risques liés aux catastrophes est le domaine de coopération prioritaire pour le Japon, pays régulièrement touché par des catastrophes. Depuis le Congrès de Doha 2012, le Japon a fourni une assistance à grande échelle sous la forme de ressources financières et humaines pour les activités de prévention des catastrophes naturelles. Le fonds spécial du Japon soutient 20 projets d'assistance technique, pour un montant total de plus de 1 million d'USD.

Je suis particulièrement heureux que le Japon ait pu prendre part à la révision de ce guide. Le Japon continuera à coopérer dans le cadre des activités de l'UPU, y compris pour la gestion des risques liés aux catastrophes, afin que les services postaux puissent contribuer au développement de la société dans son ensemble.

A handwritten signature in black ink, reading "Ryota Takeda". The signature is fluid and cursive, with a long horizontal stroke at the end.

TAKEDA Ryota

Ministre des affaires intérieures
et des communications du Japon



Nous sommes à un tournant de notre histoire moderne. L'Union postale universelle (UPU) existe depuis près de cent cinquante ans. Après avoir survécu aux guerres et à la Grande Dépression, l'UPU a également surmonté la pandémie de COVID-19. L'Union a été témoin d'une évolution considérable des technologies et du commerce.

L'évolution technologique a créé le monde étroitement connecté dans lequel nous vivons aujourd'hui. La lettre, qui était autrefois l'unique moyen de communiquer à l'échelle internationale, a été remplacée par de nouvelles technologies de communication. Dans un monde où les marchandises et l'argent circulent librement à travers les frontières, le marché du commerce électronique continue de se développer et est au service de centaines de millions de clients dans le monde entier. Le petit bureau de poste a été transformé. Au XXI^e siècle, cette institution propose désormais des services financiers, notamment des transferts d'argent essentiels pour les familles de migrants dans les zones rurales et reculées.

Au sein de ce monde globalisé et souvent riche en défis, le rôle de l'UPU est clair. Nous devons continuer à servir ceux qui ont besoin du secteur postal international. Ce guide révisé sur la gestion des risques liés aux catastrophes contient tous les éléments nécessaires pour concrétiser cette mission.

L'UPU mène des activités en matière de gestion des risques liés aux catastrophes depuis moins de dix ans. Toutefois, la gestion des risques liés aux catastrophes devient rapidement un pilier fondamental des activités de coopération au développement de l'UPU. Il nous serait difficile de mener à bien cette mission sur le terrain sans le soutien continu et généreux du Japon.

Nous vivons aujourd'hui dans un monde où les catastrophes sont fréquentes. Si nous voulons porter une aide aux victimes, nous devons être toujours prêts. L'UPU a beaucoup de chance d'avoir un partenaire fiable et expérimenté dans ce domaine, et nous continuerons à nous appuyer sur le Japon pour favoriser la résilience du réseau postal en matière de catastrophes. Je souhaite encore une fois remercier le Gouvernement japonais pour son soutien et sa coopération sur ce sujet essentiel.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Hussein', with a stylized flourish at the end.

Bishar A. Hussein

Directeur général du Bureau international
de l'Union postale universelle

Table des matières

CHAPITRE 1		
OBJECTIF		13
1.1 Champ d'application		14
CHAPITRE 2		
PRINCIPES DE BASE DE LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES		17
2.1 Qu'est-ce que la gestion des risques liés aux catastrophes?		17
2.2 Comment mettre en œuvre un programme performant de gestion des risques liés aux catastrophes?		17
2.3 Éléments clés d'un programme de gestion des risques liés aux catastrophes		18
2.4 Dépendances		19
2.5 Approche holistique de la gestion des risques liés aux catastrophes		19
CHAPITRE 3		
COMPRENDRE LES RISQUES		
Évaluation des vulnérabilités et des risques		21
3.1 Comment mener une évaluation des vulnérabilités et des risques?		21
CHAPITRE 4		
LES CINQ PHASES DE LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES		23
4.1 Prévention		24
4.2 Préparation		24
4.2.1 Alerte et notification		24
4.2.2 Plan de continuité des opérations		25
4.2.3 Équipe de gestion des situations d'urgence		25
4.2.4 Formation et exercices		27
4.2.5 Exercices portant sur la prise de décisions		28
4.2.6 Exercices portant sur les opérations		29
4.3 Intervention		29
4.4 Relèvement		30
4.5 Atténuation		30
4.6 Aperçu des cinq phases de la gestion des risques liés aux catastrophes		31
4.7 Listes de contrôle pour les procédures d'urgence		33
CHAPITRE 5		
ÉVALUATION DES DOMMAGES ET DES BESOINS POSTCATASTROPHE ET PROGRAMMES D'APPUI DE L'UPU		35
5.1 Objectif en matière d'évaluation des dommages et des besoins postcatastrophe à l'échelle nationale		35
5.1.1 Évaluation des dommages et des besoins postcatastrophe et services postaux		36
5.2 Programmes d'appui de l'UPU		37
5.2.1 Fonds d'urgence et de solidarité		37
5.2.2 Cadre de relèvement postcatastrophe		38
5.2.3 Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS)		38
CHAPITRE 6		
PARTENAIRES ET RESSOURCES POUR LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES		39
6.1 Ressources locales et nationales		39
6.2 Ressources régionales et mondiales		39

Annexes | ENSEMBLE D'OUTILS

ANNEXE A CATASTROPHES NATURELLES ET PANDÉMIE

	45
A.1 Phénomènes hydrométéorologiques	45
A.1.1 Ouragans, cyclones et typhons	45
A.1.2 Crues	46
A.1.3 Tempêtes tropicales	46
A.2 Tornades	47
A.3 Séismes	47
A.4 Incendies de forêts	49
A.5 Tsunamis	49
A.6 Tempêtes hivernales	49
A.7 Éruptions volcaniques	49
A.8 Pandémies de grippe	49

ANNEXE B LISTES DE CONTRÔLE POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE OU DE PANDÉMIE

	53
B.1 Listes de contrôle des mesures essentielles – Bureau central	56
B.1.1 Liste de contrôle en cas de tornade	58
B.1.2 Liste de contrôle en cas de crue/de crue brutale	61
B.1.3 Liste de contrôle en cas d' ouragan/cyclone/typhon	64
B.1.4 Liste de contrôle en cas de séisme	67
B.1.5 Liste de contrôle en cas d' incendie de forêts	70
B.1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami	73
B.1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale	76
B.1.8 Liste de contrôle en cas d' éruption volcanique	79
B.1.9 Liste de contrôle en cas de pandémie	82
B.2 Bureaux de terrain	85
B.2.1 Listes de contrôle des mesures essentielles	86
B.2.2 Liste de contrôle en cas de tornade	88
B.2.3 Liste de contrôle en cas de de crue/de crue brutale	92
B.2.4 Liste de contrôle en cas d' ouragan/cyclone/typhon	95
B.2.5 Liste de contrôle en cas de séisme	99
B.2.6 Liste de contrôle en cas d' incendie de forêts	103
B.2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami	106
B.2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale	110
B.2.9 Liste de contrôle en cas de pandémie	113

ANNEXE C ABRÉVIATIONS

116

ANNEXE D GLOSSAIRE

117

ANNEXE E RÉFÉRENCES

118

Annexes | ENSEMBLE D'OUTILS

ANNEXE F
**ORGANISATIONS RÉGIONALES
ET GESTION DES RISQUES LIÉS
AUX CATASTROPHES**

119

ANNEXE G
**MODÈLE DE PLAN INTÉGRÉ
DE GESTION DES RISQUES LIÉS
AUX CATASTROPHES**

121

G.1 Signatures des membres de la haute direction	122
G.2 Historique des modifications	123
G.3 Introduction	124
G.4 Concept des opérations	125
G.5 Gestion et actualisation du programme	133
PIÈCE JOINTE A: FICHER DU PERSONNEL	135
PIÈCE JOINTE B: MÉMORANDUM RELATIF AUX DÉLÉGATIONS DE POUVOIRS EN CAS DE SITUATION D'URGENCE	139
PIÈCE JOINTE C: QUESTIONNAIRE RELATIF AUX ACTIVITÉS INDISPENSABLES	143

ANNEXE H
**MODÈLE DE PLAN POUR UN
EXERCICE DE GESTION DES
RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES**

147

H.1 Exercices – Introduction	149
H.2 Calendrier des exercices	153
H.3 Évaluation de l'exercice et activités postérieures	153
H.4 Scénario de l'exercice	154
PIÈCE JOINTE A: PAGES DE NOTES/OBSERVATIONS DES PARTICIPANTS	161
PIÈCE JOINTE B: PRINCIPAUX POINTS FORTS/À AMÉLIORER ET QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DES PARTICIPANTS	165
Questionnaire à l'intention des participants	167
PIÈCE JOINTE C: ÉLÉMENTS CLÉS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION POUR ÉLABORER UN EXERCICE	169
Exercice de simulation	169
Exercice fonctionnel	170
Exercice complet	172

CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE | GUIDE GRC



OBJECTIF

D'après les observateurs internationaux, notamment le Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes (UNDRR), l'Organisation météorologique mondiale (OMM) et la Banque mondiale, la vulnérabilité et l'exposition aux risques, ainsi que les demandes d'assistance qui en découlent, augmenteront dans les prochaines décennies. Cela s'explique par les effets combinés des changements climatiques, de la raréfaction des ressources, de la dégradation des sols, de l'urbanisation, des changements démographiques et des migrations de masse.

Ces dernières années, de nombreuses catastrophes naturelles se sont produites partout dans le monde, notamment des séismes, des tsunamis, des crues, des éruptions volcaniques, des ouragans et des glissements de terrain. Ces catastrophes, fréquentes et d'une grande intensité, ont eu des répercussions sur les populations, infrastructures et activités socio-économiques, non seulement aux alentours, mais également ailleurs. D'après le rapport de l'UNDRR intitulé Réduction des risques de catastrophe : bilan mondial 2015, les pertes économiques dues à ces catastrophes sont estimées entre 250 et 300 millions d'USD chaque année. Les pertes à venir (pertes annuelles attendues) devraient s'élever à 314 milliards d'USD pour le cadre bâti seulement; cela représente une part des dépenses sociales cinq fois plus élevée dans les pays à faible revenu que dans les pays à haut revenu.

Le contexte actuel des menaces ainsi que les pertes catastrophiques qu'elles sont susceptibles de causer ont accru la nécessité de renforcer les capacités des services publics qui ont une relation directe unique avec le grand public et jouent un rôle quotidien dans la vie de chacun. Le secteur postal offre chaque jour à des millions de personnes une gamme complète de services, notamment la distribution de courrier et de colis, des services logistiques et des services financiers. Chaque Pays-membre de l'Union postale universelle dispose d'un opérateur postal désigné par son gouvernement, qui garantit la prestation de services postaux de base à ses citoyens. Ce service universel, considéré comme obligatoire en vertu de la Convention postale universelle à laquelle tous les Pays-membres doivent adhérer, assure un territoire postal international unique qui relie les communautés, provinces, pays et continents. La fonction essentielle de la distribution du courrier dans le monde entier doit être renforcée et assurée en dépit de toutes les menaces, en particulier les catastrophes naturelles, qui peuvent avoir des répercussions graves et de différents types sur les infrastructures postales. Par exemple, les séismes de 2010 au Chili et de 2011 au Japon ont fortement perturbé les services postaux dans ces pays avec la destruction des installations postales et le déplacement des employés et de leurs familles. Les ravages causés par l'ouragan Sandy aux États-Unis d'Amérique en 2012 et le typhon Haiyan aux Philippines

en 2013 ont limité les services postaux pendant plusieurs jours, voire parfois plusieurs semaines. Étant donné que les flux postaux nationaux et internationaux sont interdépendants, les conséquences de ces catastrophes ont dépassé les régions ravagées, entraînant notamment l'endommagement et la perte d'envois postaux et des retards dans le traitement du courrier à l'échelle mondiale. En effet, d'après les données de l'UPU, 30 % des interruptions des services de courrier international sont dues à des phénomènes naturels se produisant dans différentes régions du monde. Ces interruptions peuvent être liées à des dommages sur les installations postales ou parmi les employés, mais elles découlent également d'interruptions de la chaîne de traitement du courrier, qui repose sur l'alimentation électrique, les technologies de l'information et l'ensemble des modes de transport. Toutefois, les réseaux postaux sont dotés d'infrastructures logistiques et de distribution solides et sont souvent parmi les premiers services gouvernementaux à redevenir opérationnels après une catastrophe, ce qui est l'un des premiers signes d'un « retour à la normale » au sein d'une communauté.

Entre octobre 2013 et décembre 2019, l'UPU a enregistré au total 146 interruptions des services de courrier international en raison des phénomènes suivants dans différentes régions:



Postal operators can be key players in national disaster relief. Il apparaît que les opérateurs postaux peuvent être des acteurs clés de l'intervention nationale en cas de catastrophe en faisant office de point de distribution du matériel d'urgence, en coordonnant les opérations d'aide d'urgence, en aidant à localiser les personnes disparues, en facilitant les transferts de fonds dans les régions touchées et en constituant un moyen de communication de base là où aucun autre système ne fonctionne.

Le présent guide porte sur le rôle unique et essentiel que joue la planification postale pour intervenir en cas de catastrophe naturelle. Les outils et produits de gestion des risques liés aux catastrophes (GRC) visent à normaliser les mesures prises pour répondre aux besoins nouveaux que les employés, les infrastructures et les clients postaux sont susceptibles de ressentir pendant la riposte à une catastrophe. Le personnel chargé d'intervenir et de participer au relèvement dans n'importe quelle situation d'urgence devra être formé à l'utilisation de ces outils et produits afin d'atteindre un état de préparation correct. Il convient également de développer des capacités réelles en matière de continuité des opérations afin que les fonctions principales et les services à la clientèle essentiels soient garantis dans les situations d'urgence qui interrompent les opérations normales.

Dans le cadre de l'effort global visant à développer et à renforcer les programmes de gestion des situations d'urgence en vigueur dans ses Pays-membres, ainsi qu'à faciliter une dynamique positive en cas de catastrophe naturelle, l'UPU a mis sur pied ce guide pour la gestion des risques liés aux catastrophes naturelles afin de définir les procédures permettant d'intervenir rapidement et de se relever au plus vite en cas de crise et d'interruption de l'infrastructure postale. Le concept et les pratiques de réduction des risques liés aux catastrophes (RRC) se concentrent principalement sur l'atténuation des effets et la préparation en prévision des catastrophes. La RRC est complétée par le concept et les pratiques plus larges de GRC qui, au moyen d'une perspective de gestion, associe l'atténuation et la préparation à l'intervention et au relèvement. Le Guide pour la GRC inclut également les meilleures pratiques du secteur, par exemple celles qui ont été déterminées dans le

Plan d'action des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophe aux fins du renforcement de la résilience de 2013 et dans le Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe de 2015.

Le Guide pour la GRC fournit un cadre et des listes de contrôle types pour différentes catastrophes naturelles et pour chaque étape du cycle de gestion des risques (prévention des risques, atténuation, préparation, intervention et relèvement). Les opérateurs postaux sont invités à adapter les outils présentés dans ce guide et à les intégrer dans leurs propres programmes de gestion des situations d'urgence, en tenant compte de leurs besoins particuliers et des risques qui les concernent. Cela permettra d'améliorer la protection du personnel tout en évitant les dommages sur les avoirs de la poste ou leur perte, notamment le courrier, les véhicules, les installations et les instruments financiers.

1.1 Champ d'application

Ce guide fournit un cadre en matière de GRC, ainsi qu'un ensemble d'outils permettant d'aider les opérateurs postaux à intervenir judicieusement et efficacement lorsque des catastrophes naturelles menacent ou touchent leurs employés, leurs clients, leurs opérations et leurs avoirs. Les opérateurs postaux sont invités à mettre sur pied des programmes de GRC viables leur permettant de se préparer à ce type d'interruptions, d'agir lorsqu'elles se produisent et de s'en relever.

Plutôt que de mettre en œuvre ces actions de façon distincte et sans coordination, l'ensemble doit être envisagé dans le contexte du cycle de gestion des situations d'urgence, où chaque élément s'appuie sur le précédent pour avancer. En fixant une palette claire de procédures d'exploitation normalisées, les mesures appropriées de préparation et/ou d'intervention en cas d'urgence seront exécutées et adaptées aux caractéristiques de chaque incident. Les renseignements fournis dans le présent guide seront utilisables et applicables par les responsables de la GRC, ainsi que par les responsables de la continuité des opérations.





Le guide porte sur la GRC pour les aléas naturels suivants, qui ont eu les conséquences directes ou indirectes les plus graves pour le secteur postal:

- **Phénomènes hydrométéorologiques**
Ouragans/cyclones/typhons, crues, tempêtes tropicales
- **Tornades**
- **Séismes**
- **Incendies de forêts**
- **Tsunamis**
- **Tempêtes hivernales**
- **Eruptions volcaniques**

Une brève description de chacun des phénomènes naturels traités ici est présentée à l'Annexe A.

Le guide comprend également un ensemble d'outils sous la forme de listes de mesures critiques à utiliser avant, pendant et après une catastrophe (Annexe B). Afin de déterminer les risques prioritaires, les opérateurs postaux doivent d'abord évaluer leurs vulnérabilités et les risques afin de cerner les dangers qui les menacent. Les listes fournies ici doivent être validées par chaque opérateur postal, adaptées à ses besoins particuliers et à son environnement opérationnel, puis élargies ou réduites si nécessaire.

Deux ensembles de listes à l'intention des opérateurs postaux désignés, et plus particulièrement de la haute direction et des responsables opérationnels, sont proposés:

- un pour les opérations du bureau central;
- un pour les bureaux de terrain, par exemple les installations de traitement et de distribution et les points de vente.

Les listes portant sur les opérations au bureau central se concentrent sur le rôle de conseil et de soutien joué par la haute direction en cas de catastrophe, notamment sur l'importance de la continuité des opérations. Les listes destinées aux bureaux de terrain sont axées sur la préparation nécessaire, ainsi que sur l'intervention et les activités de relèvement à mettre en œuvre au niveau des installations. Cela renforce le principe de base de la GRC selon lequel c'est à l'échelle locale que toutes les catastrophes sont gérées au mieux; en effet, des connaissances précises de la communauté ou de la région sont fondamentales, en particulier si des acteurs extérieurs interviennent dans le cadre d'une action nationale ou internationale plus large.

Si le présent guide porte sur les catastrophes naturelles, il n'en reste pas moins que le secteur postal est régulièrement confronté à des menaces d'origine humaine (terrorisme, sabotage, troubles civils), à des risques technologiques (cybercriminalité, pannes d'électricité, déversements de produits chimiques) et à des pandémies (coronavirus, virus Ebola, grippe aviaire).

En utilisant le format des listes de contrôle proposées, les opérateurs postaux sont invités à élargir leurs initiatives de GRC afin d'inclure ces menaces supplémentaires.



PRINCIPES DE BASE DE LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES

La GRC s'appuie sur la pratique propre à la RRC d'un renforcement proactif des activités de prévention, d'atténuation et de préparation (en prévision des catastrophes) et les combine, en adoptant une perspective de gestion, avec les mesures d'intervention et de relèvement (après une catastrophe). Elle évalue également le risque en mesurant la probabilité que se produisent des conséquences dommageables ou des pertes attendues en raison de l'interaction entre les aléas et la vulnérabilité.

2.1 Qu'est-ce que la gestion des risques liés aux catastrophes?

L'UNDRR définit la GRC comme un «processus de recours systématique aux directives, compétences opérationnelles, capacités et organisation administratives pour mettre en œuvre des politiques, stratégies et capacités de réponse appropriées en vue d'atténuer l'impact des aléas naturels et risques de catastrophes environnementales et technologiques qui leur sont liées.» La GRC peut également être considérée comme le processus de définition et de mise en œuvre de politiques et mesures permettant d'améliorer la compréhension des risques liés aux catastrophes et de promouvoir la RRC en faisant participer de façon proactive les organisations à l'ensemble des phases de gestion d'une catastrophe (avant et après le phénomène). La GRC vise principalement à réduire la vulnérabilité face aux risques à tous les niveaux en développant et en renforçant des procédures et des capacités contribuant à

Les catastrophes ne sont pas des événements uniques; elles ont un cycle et se répètent dans le temps. Ce cycle est associé à une série de phases de gestion: établir des stratégies visant à atténuer les dangers; se préparer aux situations d'urgence et y répondre; se relever des effets des catastrophes.

la résilience globale d'une organisation. Si certaines catastrophes naturelles se produisent à très grande échelle, par exemple un ouragan ou un tsunami, la plupart ont un impact plus local. Par exemple, tous les ans, des bureaux de poste sont détruits par des crues localisées. Il est important de concevoir un programme de GRC flexible et évolutif, applicable à tous les phénomènes, qu'ils soient à grande échelle ou plus localisés. De cette façon, l'investissement en temps, en formation et en outils mis à disposition sera le même.

2.2 Comment mettre en œuvre un programme performant de gestion des risques liés aux catastrophes?

Un programme de GRC viable porte sur l'ensemble du cycle de vie d'une catastrophe et fixe une palette claire de procédures d'exploitation normalisées qui permet d'exécuter les mesures appropriées de préparation et/ou d'intervention en cas d'urgence, ces dernières étant adaptées aux caractéristiques de chaque incident. En dehors des périodes d'urgence, le programme s'efforce de prévenir l'émergence des risques, de réduire et d'éviter d'exacerber les risques existants, d'accroître les capacités d'intervention grâce à la formation, aux exercices, à la planification et



à la préparation, d'utiliser des technologies innovantes et de nouvelles méthodes, ainsi que d'intégrer les leçons tirées.

La GRC est un processus ininterrompu et dynamique composé de cinq éléments essentiels: la prévention des risques, l'atténuation, la préparation, l'intervention et le relèvement. L'objectif premier du programme de GRC est de:

- cerner les risques liés aux catastrophes potentiels et de gérer les risques réels;
- réduire le nombre de risques liés aux catastrophes;
- établir l'organisation de gestion des situations d'urgence utilisée pour prévoir et atténuer toute situation d'urgence ou toute catastrophe d'importance;
- définir les politiques, responsabilités et procédures utilisées pour protéger la santé et la sécurité des employés et des clients, ainsi que pour gérer efficacement les catastrophes;
- mener continuellement des examens et des évaluations non seulement des politiques associées à la GRC, mais également de la façon dont ces politiques sont intégrées et coordonnées au sein des missions et des programmes prioritaires de l'organisation;
- promouvoir la compréhension des éléments du programme au sein de l'organisation grâce à des formations de qualité, à des exercices et à l'élaboration de lignes directrices à l'intention des personnes et des groupes organisationnels concernés;
- établir les procédures et les concepts opérationnels en lien avec l'intervention d'urgence sur le terrain au quotidien.

Le programme de GRC doit être adapté aux besoins particuliers de l'organisation, dans la mesure où il améliore la résilience de ses opérations essentielles et où il les maintient ou les restaure en cas de catastrophe. En outre, tous les acteurs doivent agir de façon coordonnée avant et pendant une catastrophe; aucune entité ne peut agir seule et espérer réussir. Les individus et les organisations doivent comprendre leurs rôles et leurs responsabilités afin d'assurer une prévention efficace des risques liés aux catastrophes, de réduire les risques et de gérer l'incident. Les stratégies, structures, initiatives, plans et procédures doivent être flexibles et adaptables à l'environnement unique et dynamique créé par chaque risque lié à une catastrophe et chaque aléa cerné. L'une des premières étapes est de comprendre la mission et les objectifs de l'organisation, ainsi que les obligations et attentes des partenaires, des parties prenantes et des clients. L'information efficace de ces acteurs améliorera la coordination et l'unité des efforts au sein de l'organisation, de même qu'avec les acteurs internes/externes, en particulier à la suite d'une catastrophe.

2.3 Éléments clés d'un programme de gestion des risques liés aux catastrophes

Les composantes nécessaires à l'élaboration d'un programme de GRC efficace sont les suivantes:

1. la mission de l'organisation et les buts et objectifs définis pour le programme de GRC;
2. une évaluation des vulnérabilités et des risques incluant les dépendances internes et externes;
3. une évaluation des capacités, des compétences, des aptitudes, des ressources, des obligations et des autorisations afin de mettre sur pied des plans et un système de gestion;
4. la participation de la haute direction, des acteurs clés et des clients dès le départ afin de réduire les conséquences imprévues, notamment par l'établissement de groupes de travail et l'appui à ces groupes aux différents niveaux de l'organisation;
5. un programme de GRC réaliste, flexible et adaptable répondant aux conditions uniques des catastrophes et respectant les mesures et les consignes de sécurité;
6. des politiques, des procédures, des ressources et des outils normalisés;
7. l'intégration de la GRC et des programmes de continuité des opérations;
8. des plans de formation et d'exercices viables;
9. un cadre d'amélioration continue et un processus de mesures correctives afin de garantir un programme de GRC entièrement viable sur l'ensemble du cycle de vie.

Au moment d'établir et de pérenniser un programme de GRC viable, on oublie souvent de s'assurer que les personnes à l'interne comprennent les responsabilités qui leur incombent et connaissent les rôles, attentes, interdépendances et besoins des partenaires, parties prenantes, fournisseurs, clients et autres entités concernées. Il est également important de vérifier que l'organisation comprenne bien comment ces entités agiront ensemble et de quelle manière elles s'attendront à ce que chaque partenaire se mobilise en cas de catastrophe. En faisant participer activement son personnel et les différents acteurs aux processus de collaboration pour l'élaboration de la GRC, l'organisation et ses partenaires peuvent travailler dans un environnement opérationnel commun composé d'attentes et d'objectifs partagés. Une telle approche maximise les forces et les synergies de chaque unité organisationnelle, limite le manque d'efficacité et permet des transitions homogènes d'une phase à l'autre (c'est-à-dire, prévention des risques, atténuation et préparation, alerte, intervention et relèvement).

Lorsqu'elle se prépare à jouer son rôle crucial d'appui à l'intervention en cas de catastrophe ou de toute autre situation d'urgence ayant des répercussions sur les opérations, l'organisation assume seule les responsabilités suivantes:

- Intégrer les initiatives de prévention et d'atténuation des risques au sein des stratégies et des opérations d'investissement globales de l'organisation.
- Aller sur le terrain pour soutenir l'intervention initiale face à un phénomène et le relèvement à court et à long terme.
- Coordonner ses programmes, ses initiatives et ses fonctions critiques et essentiels ne relevant pas de l'intervention directe.
- Continuer à jouer le rôle de chef de file pour les parties prenantes.
- Aider la communauté dans son ensemble en assurant la gestion de la crise, en apportant son savoir-faire et en prenant la direction des opérations.

Pendant la planification et la préparation, l'organisation doit faire preuve d'initiative et mobiliser la communauté au sens large (à l'échelle locale, nationale et internationale) afin de s'assurer que sa position est diffusée efficacement et prise en compte dans l'élaboration des programmes et des politiques. Lorsque les programmes et les politiques évoluent, l'organisation doit

également être capable d'inclure rapidement ces changements dans ses propres programmes internes.

Le personnel et les installations doivent être informés des risques liés aux catastrophes et être prêts en permanence. Les systèmes, processus, procédures, listes de contacts et autres éléments importants doivent être tenus à jour, être très facilement accessibles et être prêts à être activés à tout moment. Lorsqu'une catastrophe interrompt l'exploitation normale, la direction de l'organisation et le personnel clé doivent être capables d'agir efficacement et de maintenir l'intégrité et la viabilité de l'entité, quelles que soient les circonstances.

2.4 Dépendances

Dans le cadre de l'élaboration de son programme de GRC, l'organisation devra mener un examen afin de cerner les interdépendances internes et externes ayant un lien avec les opérations qui sont pertinentes dans le contexte de la planification de la GRC. Ces interdépendances peuvent prendre différentes formes; il peut notamment s'agir d'accords formels, d'exigences réglementaires, de conventions collectives, d'accords de partage des inventaires internes ou d'ententes sous d'autres formes reconnues. L'organisation doit également se pencher sur les dépendances opérationnelles externes, qui peuvent comprendre les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement, les prestataires, les organismes de réglementation et les ententes d'assistance mutuelle. Ces interdépendances sont ensuite incluses dans le programme de GRC le cas échéant.

Il faudra également que l'organisation élabore une analyse des risques par rapport aux coûts estimés des mesures d'atténuation recommandées et qu'elle utilise l'évaluation des vulnérabilités et des risques afin d'établir un ordre de priorité. Dans le cadre de cet examen, l'organisation se penchera également sur différents avoirs et sur l'infrastructure essentielle (c'est-à-dire véhicules, routes, aéroports, services essentiels, communications) afin de déterminer la façon dont ils répondent à ses besoins opérationnels.

2.5 Approche holistique de la gestion des risques liés aux catastrophes

L'approche holistique de la GRC combine d'une part une philosophie de gestion stratégique reposant sur l'intégration des risques liés aux catastrophes, des situations d'urgence et de la continuité des opérations dans l'ensemble des stratégies et activités de l'organisation en matière de résilience, en s'appuyant sur une analyse centrée sur le maintien de la sécurité et la continuité des opérations fondamentales. Grâce à l'analyse des dépendances et à l'évaluation des risques, il sera possible de déterminer les infrastructures incontournables permettant de mener à bien les fonctions essentielles de l'organisation lors de crises dues à des catastrophes. De cette façon, l'organisation dépassera une position réactive a posteriori et tirera des conclusions qui permettront de modifier l'environnement avant même que ne se produise une catastrophe afin de mieux comprendre les dangers potentiels pour certains avoirs de l'organisation. L'analyse des infrastructures et des avoirs de l'organisation sur la base des considérations énoncées

ci-dessus permettra de définir une stratégie d'atténuation et de préparation plus ciblée. En fin de compte, cela permettra de créer une organisation mieux préparée et plus résiliente face à différents dangers.

La mise en œuvre de l'approche de GRC augmentera les capacités de l'organisation avant, pendant et après une catastrophe. La prise de décisions avisées, l'allocation appropriée des ressources, des relations pérennes avec les parties prenantes, des chaînes de commandement et de contrôle claires, ainsi qu'une exécution efficace de la mission sont autant d'éléments indispensables pour une gestion responsable des incidents.





COMPRENDRE LES RISQUES – Évaluation des vulnérabilités et des risques

L'évaluation des vulnérabilités et des risques est une première étape incontournable et un élément essentiel pour un programme de GRC performant. La détermination des causes des vulnérabilités existantes et la compréhension des risques associés aux aléas naturels permettent d'éliminer ou de limiter la gravité de leurs conséquences

3.1 Comment mener une évaluation des vulnérabilités et des risques?

Pour cerner et comprendre les vulnérabilités et les risques associés aux aléas naturels, il convient de mener à bien trois tâches:

1. Une collecte des données sur les dangers et une cartographie des aléas afin de déterminer la fréquence, la magnitude et l'emplacement des risques. Cela permet de déterminer les zones où les risques sont les plus élevés. Par exemple, une carte des risques de crue pourrait permettre de déterminer les installations postales menacées en cas de montée des eaux et de crue. Il est possible d'obtenir des cartes indiquant les zones susceptibles d'être inondées, les caractéristiques géologiques, la distribution des services essentiels et d'autres informations locales comme les données historiques sur les catastrophes, les courbes des marées et les registres des assurances, auprès des organismes nationaux/internationaux (UNDRR, Banque mondiale, etc.) ou par l'intermédiaire d'enquêtes géologiques, d'agences de gestion des situations d'urgence et d'organismes météorologiques nationaux.

Les vulnérabilités se définissent comme un ensemble de conditions accroissant la probabilité de pertes en raison des répercussions des aléas naturels.

Le risque est défini comme la probabilité de conséquences dommageables ou de pertes attendues dues à l'interaction entre les aléas naturels et les vulnérabilités.

Les autorités locales (municipales ou d'Etat) préparent souvent des cartes régionales des aléas pour les mettre à la disposition du grand public. Les universités et les bibliothèques sont également une source d'information, nombre des études qu'elles mènent étant publiées en ligne. A vulnerability assessment to determine exposed employees and assets.

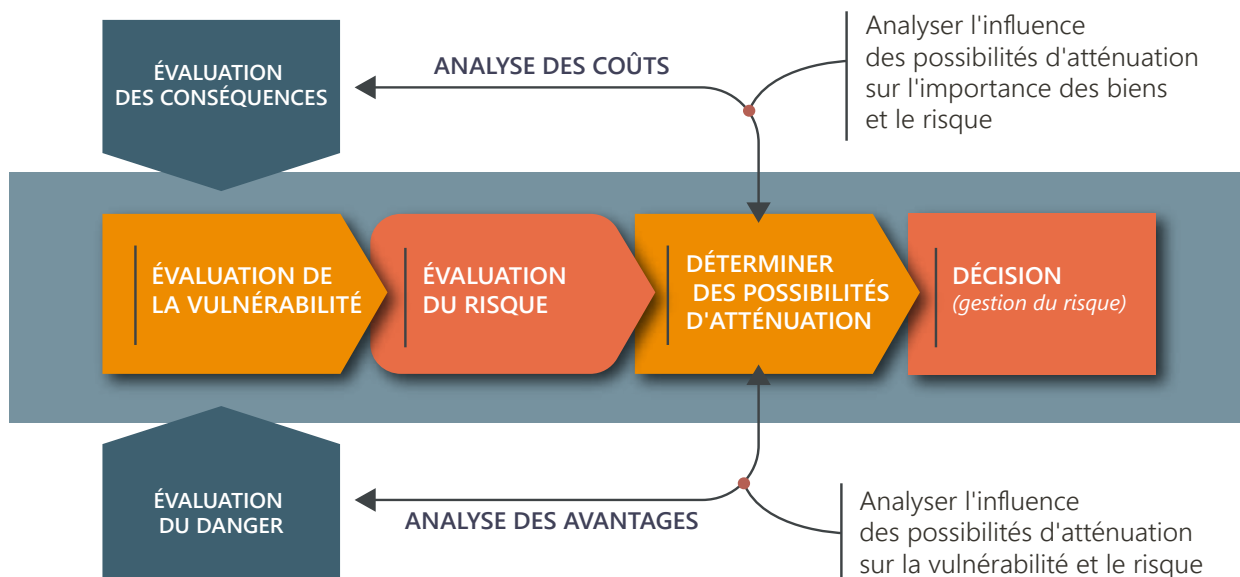
2. Une évaluation des vulnérabilités afin de déterminer quels employés et quels avoirs sont exposés.
3. Une évaluation des risques afin de déterminer la probabilité de pertes, l'ampleur des dommages et la susceptibilité qu'un tel phénomène se produise à nouveau.

Le graphique ci-dessous décrit la façon dont l'évaluation des vulnérabilités et des risques est utilisée pour cerner les possibilités d'atténuation et appuyer en fin de compte les décisions directement en lien avec la GRC.

Les Pays-membres de l'UPU sont invités à mener une évaluation des vulnérabilités et des risques à partir des aléas naturels qui sont les plus susceptibles de se produire sur leur territoire. Dans l'évaluation de ce à quoi une poste peut être confrontée, une menace est un phénomène susceptible de se produire et d'avoir des répercussions négatives sur les installations postales et leurs opérations. Un risque est le fruit de la probabilité qu'une menace se produise et des pertes économiques attendues si elle se produit. La détermination des menaces pour la poste, puis leur classement au sein d'une matrice des risques est une approche efficace.

Les menaces sont ensuite classées en fonction de leurs répercussions et de la probabilité qu'elles se réalisent; la matrice qui en résulte permet aux responsables de se concentrer sur les risques les plus graves (scénario risque important/

Figure 1 – Modèle de cadre pour le processus d'évaluation des risques (FEMA 452)

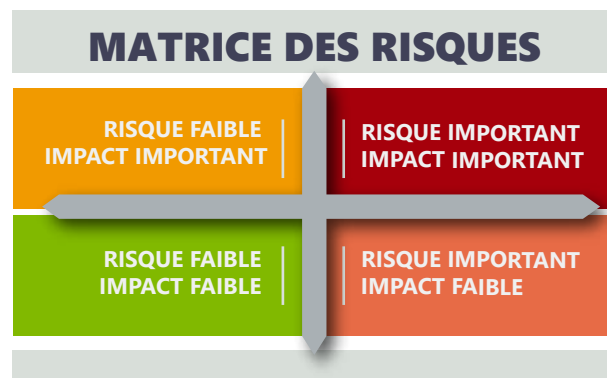


impact important) et de classer les initiatives d'atténuation et de préparation par ordre de priorité. La connaissance des procédures de GRC et des opérations postales est fondamentale pour prendre ces décisions.

En utilisant la matrice des risques comme point de départ, les efforts peuvent être directement dirigés vers les principaux risques prioritaires. A ce moment-là, il se peut même que les responsables souhaitent faire valider leur évaluation par les organismes de protection civile.

Lorsqu'une évaluation des risques est menée, il est important de tenir compte d'hypothèses et de considérations générales, par exemple :

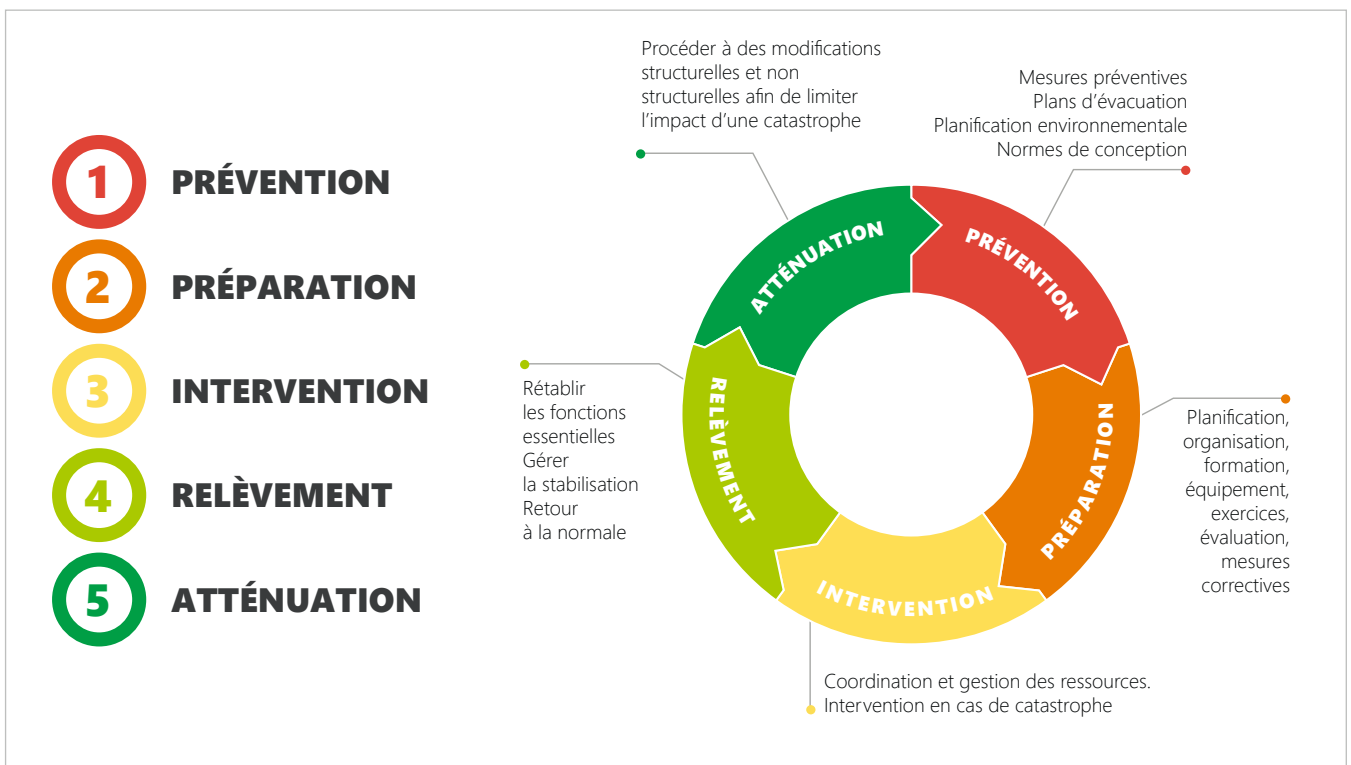
- Une urgence ou un incident majeurs peuvent se produire à tout moment et sans préavis ou presque.
- La disponibilité du personnel et des ressources peut être extrêmement limitée.
- Les situations d'urgence réelles ou potentielles peuvent avoir des répercussions négatives sur la capacité à mener des opérations internes essentielles.
- Les urgences et les incidents doivent d'abord être gérés à l'échelle locale.
- Les situations d'urgence nécessitent une coopération/une coordination avec les sauveteurs et les autres entités externes à l'échelle de la ville, de la province, de la région et/ou du pays. Il convient d'évaluer les imprévus si ces services d'appui ne sont pas disponibles.
- Il se peut que les services de base comme l'électricité, l'eau, le gaz naturel, le chauffage, les télécommunications et les autres systèmes d'information soient interrompus.
- Les bâtiments et les autres structures pourraient être endommagés.
- Les fournisseurs habituels pourraient ne pas être en mesure de livrer les marchandises.



La mise en œuvre de toutes ces mesures permettra aux opérateurs postaux d'estimer avec exactitude les risques auxquels ils sont confrontés, leur ampleur et ce qui peut être préparé à l'avance. Elle permettra également de classer les ressources par ordre de priorité et de concentrer les efforts sur les risques les plus graves. Le programme d'analyse probabiliste des risques en Amérique centrale (CAPRA, ecapra.org/), mis sur pied par la Banque mondiale, est un outil qui s'avère utile pour faciliter l'évaluation des risques. Il propose une plate-forme logicielle modulaire et gratuite pour aider les experts et les professionnels de l'analyse probabiliste des risques liés aux catastrophes naturelles, par exemple aux séismes, aux tsunamis, aux éruptions volcaniques et aux ouragans.

LES CINQ PHASES DE LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES

Les activités de GRC sont souvent regroupées en cinq phases:



Il est important de noter que, si la division en cinq phases peut s'avérer utile pour les tâches de planification et les ressources, ces activités ne sont habituellement pas distinctes et les chevauchements sont nombreux. Par exemple, les mesures de relèvement comprennent habituellement des éléments d'atténuation (concept de la reconstruction de meilleure qualité en respectant des normes de construction plus strictes) et la phase d'intervention comprend généralement des mesures de relèvement (enlèvement des débris après un ouragan). Les phases sont décrites de façon cyclique mais, dans les faits, les choses ne se passent pas ainsi. Le schéma tente de mettre en

lumière l'importance des leçons tirées lors d'une catastrophe et qui doivent être appliquées aux efforts de préparation pour les situations d'urgence à venir. Dans le présent guide, il sera souvent question des activités précatastrophe (identification des risques, atténuation, transfert des risques et préparation) et des activités postcatastrophe (intervention d'urgence, réhabilitation et relèvement, puis reconstruction).

4.1 Prévention

Comme le décrit le Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe, la prévention des risques consiste à appliquer les mesures intégrées visant à renforcer la résilience en évitant l'apparition de nouveaux risques liés aux catastrophes, en réduisant les risques existants, en limitant l'exposition de l'organisation aux aléas et sa vulnérabilité aux catastrophes, et en améliorant la préparation à l'intervention et au relèvement. Il s'agit donc de mesures spécifiques visant à lutter contre les facteurs de risque sous-jacents liés aux catastrophes. La prévention des risques de catastrophes nécessite une approche qui soit plus globale et plus axée sur les personnes, qui envisage différents aléas, qui fasse participer de nombreux secteurs et qui soit inclusive et accessible afin d'être efficace et performante. La prévention des risques comprend la mise en œuvre de politiques permettant d'éviter de générer des risques et d'aggraver les risques connus. Les voici :

- Sensibiliser aux risques liés aux catastrophes.
- Promouvoir une culture de prévention des catastrophes, de résilience et de pratiques d'entreprise responsables.
- Adopter et mettre en application des stratégies et des plans d'entreprise pour la prévention des risques de catastrophes suivant différents calendriers, assortis de cibles, d'indicateurs et de délais, dans le but d'éviter de générer des risques et d'aggraver des risques connus.
- Investir dans la prévention des risques liés aux catastrophes par l'intermédiaire de mesures structurelles, non structurelles et fonctionnelles, afin d'améliorer la résilience de l'organisation.
- Restructurer les avoirs de l'organisation et les opérations, accroître l'investissement dans la protection des avoirs, de la chaîne logistique et des opérations, ou déplacer, dans la mesure du possible, les avoirs et opérations se trouvant dans les zones à risque.

4.2 Préparation

La préparation vise à améliorer la capacité à intervenir rapidement et efficacement en cas de catastrophe naturelle. Pour cela, il faut mettre en place des plans de gestion des situations d'urgence afin de sauver des vies, des plans de continuité des opérations pour que les fonctions essentielles ne soient pas interrompues, ainsi que des activités de formation/ des exercices visant à sensibiliser les employés, à mettre en œuvre correctement les procédures d'urgence et à faire participer les parties prenantes. Les rôles et les responsabilités dans le cadre du programme de GRC pour chaque opérateur postal devraient être déterminés et connus à tous les niveaux de l'organisation. Tous les employés doivent comprendre clairement leur rôle pendant une catastrophe. Pour lancer une intervention et limiter les répercussions potentielles des catastrophes, il est essentiel d'améliorer la communication et la compréhension des procédures de gestion des situations d'urgence. Le fonds consacré à la résilience face aux catastrophes naturelles de l'UPU, financé par le Japon, peut appuyer les opérateurs postaux dans leurs initiatives de préparation, par exemple pour mettre sur pied des plans de gestion des situations d'urgence, organiser des formations et acheter des équipements.

«La Banque asiatique de développement et la Banque mondiale estiment que chaque dollar consacré à la réduction des risques permet d'économiser entre 4 et 7 dollars au moment de la riposte aux situations d'urgence.»

4.2.1 Alerte et notification

L'un des objectifs principaux de la préparation est de mettre en place un protocole d'alerte et de notification efficace pendant une catastrophe, notamment par les moyens suivants :

- Création de systèmes de communication pour l'activation des protocoles et la notification des personnes concernées à tous les niveaux de l'organisation. On peut également appeler ce mécanisme liste d'appel, ou encore chaîne téléphonique ou de messages. Il peut être utilisé comme une chaîne de télécommunication pour informer certaines personnes de la survenue d'un phénomène. Il peut s'agir d'un mécanisme automatique ou manuel et il est particulièrement utile pour joindre le personnel clé en dehors des heures de travail. Afin que ces systèmes portent leurs fruits, les coordonnées des employés doivent être à jour et les personnes inscrites sur la liste doivent proposer plusieurs moyens de contact, par exemple les appels téléphoniques, les courriels, les SMS, les MMS et d'autres services répandus comme WhatsApp ou LINE.
- Outils de communication redondants (téléphones fixes, mobiles et par satellite).
- Définition des informations à communiquer par les employés (état de la situation, première évaluation des dommages).

Lors d'une catastrophe à plus grande échelle, la communication peut être difficile entre le bureau central et les bureaux de terrain. Dans le cadre des initiatives de préparation, l'accès aux alertes précoces est important pour sauver des vies en informant rapidement les gens de la survenue d'une catastrophe. Par exemple, dans un cas de tsunami, il est fondamental de diffuser largement les avis d'évacuation avant qu'il frappe les côtes. Dans ce cas, les procédures de notifications redondantes pour diffuser une alerte dès que possible peuvent comprendre l'utilisation de haut-parleurs, l'envoi de SMS ou la diffusion de messages dans les médias en coopération avec l'office météorologique national.

4.2.2 Plan de continuité des opérations

La mise sur pied d'un plan de continuité des opérations viable est essentielle pour assurer la réussite des opérations d'intervention et de relèvement en cas de catastrophe et pour améliorer la résilience générale des opérateurs postaux. L'objectif d'un plan de continuité des opérations performant est de limiter les répercussions stratégiques, financières et sur les parties prenantes d'une interruption en assurant la reprise rapide des processus indispensables. Les éléments clés du plan de continuité des opérations sont les suivants:

- Définir les impacts opérationnels, des risques ou des vulnérabilités qui pourraient avoir des conséquences graves pour les opérations postales.
- Déterminer les activités indispensables devant fonctionner après une catastrophe.
- Prévoir la poursuite et la bonne exécution des activités indispensables au moyen de scénarios envisageant plusieurs éventualités.
- Protéger les ressources essentielles (installations, équipements, dossiers, etc.) et le personnel nécessaire pour mener à bien les activités indispensables.
- Limiter ou atténuer les répercussions des interruptions sur les opérations.

Vous trouverez à l'Annexe E d'autres références sur le plan de continuité des opérations. L'Annexe G comprend un modèle de plan intégré de gestion des risques liés aux catastrophes qui est mis à la disposition des opérateurs postaux pour qu'ils l'utilisent et le personnalisent.

L'UPU a élaboré un guide de la planification de la continuité des opérations à l'intention des dirigeants postaux et des autorités de tutelle.

Parmi les autres ressources à disposition, on peut citer le document **«Instructions for the Implementation of Disaster Response Plans in the Postal Network»**, préparé par l'Union postale des Amériques, de l'Espagne et du Portugal.

4.2.3 Equipe de gestion des situations d'urgence

Dans une bonne étape de préparation, il est important de déterminer et préciser les rôles et responsabilités de chacun afin de définir une hiérarchie claire en avance. Une équipe de gestion des situations d'urgence composée du Postmaster General, du président, du directeur général ou de l'administrateur général de l'organisation, ainsi que de la haute direction, devrait être créée afin de gérer les activités d'intervention et de relèvement. Cette équipe doit inclure le Postmaster General/président/directeur général/administrateur général, des membres du conseil d'administration, les directeurs principaux (et/ou experts en opérations, technologies de l'information, finances, ressources humaines, installations, GRC, santé et sécurité, affaires juridiques ou équivalent) ainsi que d'autres directeurs le cas échéant. Au niveau des bureaux de terrain, sont concernés le gestionnaire des installations ou des opérations, le Postmaster, les trieurs et les agents de distribution et de point de vente.

L'équipe de gestion des situations d'urgence d'un opérateur postal devrait envisager d'axer ses activités de riposte et de relèvement sur les trois groupes suivants (les «3 P des activités postales»):

Les personnes: préserver le bien-être du personnel, des prestataires et des clients en tenant des registres du personnel en bonne et due forme, en mettant en place un appui à la sûreté et la sécurité, ainsi qu'en garantissant le paiement des salaires et la fourniture des prestations.

Les propriétés: conserver des infrastructures viables composées d'établissements pour le traitement, le transport, la vente au détail et la distribution, ainsi que des équipements nécessaires au traitement, au transport et à la distribution du courrier.

Les produits: garantir la viabilité de l'admission, du traitement et de la distribution du courrier.

LES 3P DES ACTIVITÉS POSTALES

PERSONNES

employés, clients,
fournisseurs, prestataires

PROPRIÉTÉS

infrastructure postale et
équipements/véhicules pour
l'admission, le transport et la
distribution du courrier

PRODUITS

courrier, timbres, stock

L'utilisation d'un rapport de situation normalisé fondé sur les 3P des activités postales à tous les niveaux de l'organisation facilitera l'évaluation des répercussions, la hiérarchisation de l'aide à apporter et les travaux de soutien pour la normalisation des opérations à la suite d'une catastrophe.

Au niveau du bureau central, la répartition suivante des rôles et des responsabilités est recommandée en cas de catastrophe naturelle:

- **Postmaster General ou président:** chef de l'équipe de gestion des situations d'urgence;
- **membre du conseil de GRC:** chef adjoint de l'équipe;
- **opérations postales:** reprise des opérations postales (collecte, traitement, distribution);
- **ressources humaines:** bien-être des employés;
- **technologies de l'information:** entretien du réseau informatique et protection des dossiers essentiels;
- **finances:** détermination du budget et des dépenses pour l'intervention et les opérations de relèvement;
- **installations:** évaluation et réhabilitation des installations;
- **communication d'entreprise:** communication avec les acteurs internes/externes et entretien des outils de communication;
- **relations publiques:** rédaction de communiqués de presse;
- **affaires générales:** communication avec le gouvernement;
- **GRC:** collecte d'informations auprès de tous les services/divisions et analyse de ces informations;
- **chefs de division:** rédaction d'un rapport normalisé composé d'une description rapide du phénomène et de la situation des 3P des activités postales;
- **autres employés:** signalement de leur situation à leur chef de division.

Dans les bureaux de terrain, la répartition suivante des rôles et des responsabilités est recommandée en cas de catastrophe naturelle:

- Postmaster ou responsable de l'établissement:
 - › envoi au bureau central (équipe de gestion des situations d'urgence) d'un rapport de situation sur les 3P;
 - › évacuation des installations en fonction de la menace;
 - › reprise des services au terme des premières interventions.
- Autres employés:
 - › signalement de leur situation au Postmaster ou au responsable de l'établissement.

4.2.4 Formation et exercices

La formation et les exercices font partie intégrante du programme de GRC. Les plans qui ne sont jamais mis à exécution sont inutiles. Pour être efficace, un programme de GRC doit comprendre des tests, des formations et des exercices pour permettre à chacun de comprendre son rôle et ses responsabilités, mais également de se sentir en confiance une fois en situation. Le cadre d'amélioration continue tout au long du cycle de gestion prévoit de réviser les procédures et autres éléments du programme en fonction des leçons tirées des formations, des exercices et des expériences réelles afin d'améliorer la capacité de l'organisation à fonctionner.

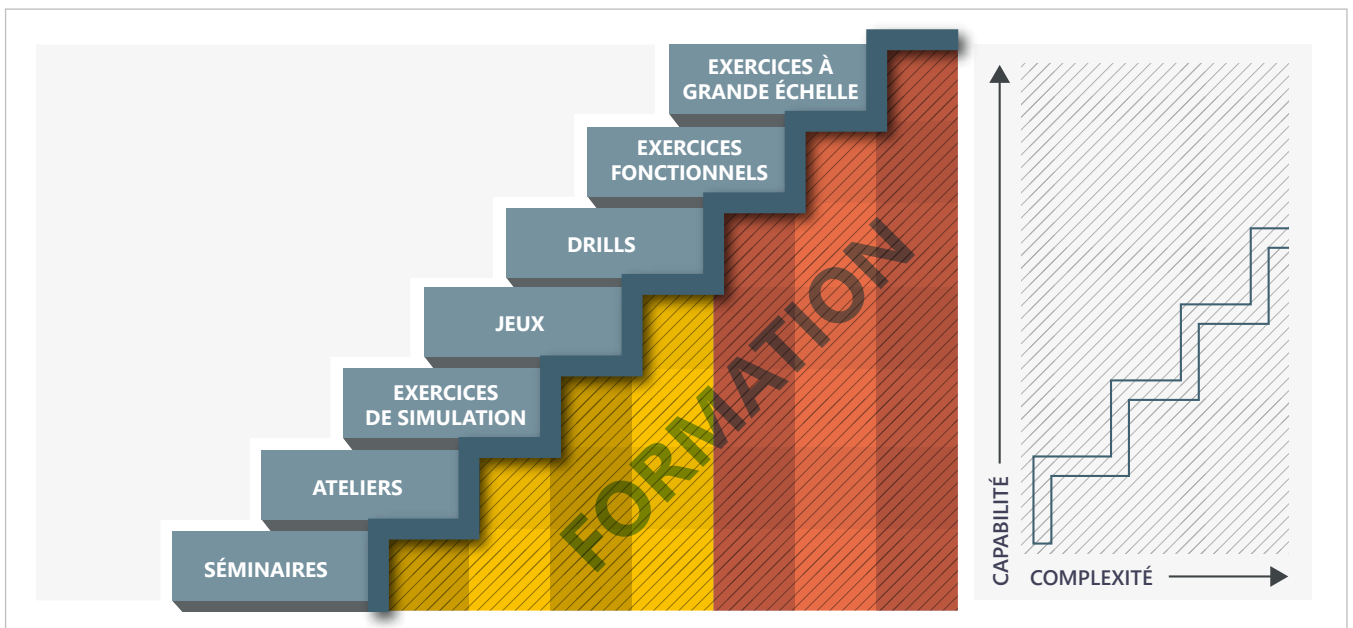
L'établissement de programmes de formation et la production d'instructions et de documentation de qualité sont des prérequis fondamentaux pour un programme de GRC performant. Le programme de formation doit contenir des objectifs adaptés et ciblés démontrant une connaissance approfondie de l'organisation postale, de sa mission et de sa complexité. Il prendra vraisemblablement la forme d'un plan pluriannuel de formations et d'exercices qui deviendra un élément important du programme de GRC. Un plan pluriannuel fournit un mécanisme pour coordonner à long terme des activités de formations et des exercices afin de réaliser les objectifs généraux de préparation. Le plan doit traiter les priorités en matière de formations et d'exercices, de même que les capacités associées. Un plan pluriannuel utilise une

approche modulaire dans laquelle les activités sont axées sur des capacités particulières avec un complexité croissante.

Sur la base de la première évaluation des besoins, le type d'exercices répondant au mieux aux exigences de l'organisation est déterminé à partir d'une analyse des capacités, des exercices préalablement exécutés et des ressources disponibles pour planifier, mener et évaluer les exercices.

La formation des employés est indispensable pour une compréhension totale, un jugement clair et une intervention correcte en cas de catastrophe. La formation doit avoir lieu au moyen d'exercices, notamment de cours, de séminaires, d'exercices d'évacuation et d'intervention, de débats avec animateur, d'exercices de simulation et d'exercices complets. Le programme de formation doit être progressif et utiliser une approche modulaire qui expose les participants à un cycle de formations et d'exercices annuels de plus en plus complexes, chaque exercice étant conçu pour s'appuyer sur le précédent en ce qui concerne la portée et le sujet. Par exemple, un module d'exercices peut comprendre un séminaire qui ouvre la voie à un exercice de simulation, qui se poursuit à son tour par un exercice en situation réelle.

Une brève description des différents types d'exercices est présentée ci-dessous. Ils sont répartis en exercices portant sur la prise de décisions et en exercices plus complexes portant sur les opérations.



4.2.5 Exercices portant sur la prise de décisions

Séminaires

Les séminaires sont généralement menés dans le but d'orienter les participants vers les autorités, stratégies, plans, politiques, procédures, protocoles, ressources pour l'intervention et/ou concepts et idées, ou leur en fournir un aperçu.

Ateliers

Les ateliers se distinguent des séminaires par deux aspects importants: il y a davantage d'interactions entre les participants et l'accent est mis sur la réalisation ou la conception d'un produit (par exemple, un projet de plan ou de politique). Pour être efficaces, les ateliers doivent être largement axés sur une question particulière, et le résultat ou l'objectif visé doit être clairement défini.

Exercices de simulation

Lors des exercices de simulation, le personnel clé discute des scénarios simulés de façon informelle. L'objectif est habituellement de faciliter la compréhension des concepts, de cerner les atouts et les lacunes et de faire évoluer les attitudes.

Les exercices de simulation sont divisés en deux catégories: élémentaire et avancé. Au cours d'un exercice de simulation élémentaire, la scène définie par le scénario reste constante. Un phénomène ou une situation d'urgence (un scénario) est décrit pour mettre les participants à la discussion en situation. Ils appliquent leurs connaissances et compétences à une liste de problèmes présentés par le responsable/l'animateur, en débattent ensuite et une résolution est généralement arrêtée et résumée par le responsable. Dans le cadre d'un exercice de simulation avancé, les participants se voient distribuer des messages scénarisés au préalable qui modifient le scénario de départ. L'animateur introduit généralement les problèmes un par un sous la forme de messages écrits (intrants), de simulations d'appels téléphoniques ou d'autres moyens. Les participants discutent des questions soulevées par le problème simulé et appliquent les plans et les procédures appropriés.

Jeux

Un jeu est une simulation d'opérations qui fait généralement intervenir au moins deux équipes, habituellement en les mettant en concurrence, et qui utilise des règles, des données et des procédures conçues pour dépeindre une situation réelle ou supposée. L'objectif d'un jeu est d'explorer les processus de prise de décisions et leurs conséquences.

Lorsque les exercices portant sur la prise de décisions ont été réussis, l'étape suivante concerne les exercices portant sur les opérations. Ceux-ci seront utilisés pour valider les plans, politiques, ententes et procédures consolidés au cours des exercices précédents. Les exercices portant sur les opérations comprennent les exercices d'entraînement, les exercices fonctionnels et les exercices complets. Ils permettent de clarifier les rôles et les responsabilités, de cerner les lacunes au niveau des ressources nécessaires pour mettre en œuvre les plans et les procédures, et d'améliorer le rendement individuel et par équipe. Les exercices portant sur les opérations se caractérisent par la provocation d'une réaction réelle face à des événements simulés, par une intervention dans une situation d'urgence, par la mobilisation des dispositifs, ressources et/ou équipement, ainsi que par l'engagement du personnel, habituellement sur une certaine durée.

4.2.6 Exercices portant sur les opérations

Exercices d'entraînement

Un exercice d'entraînement est une activité coordonnée et supervisée utilisée pour tester une opération ou une fonction particulière. Les exercices d'entraînement sont habituellement utilisés pour tester de nouvelles politiques ou procédures, ou pour mettre en pratique et ne pas oublier les compétences acquises. Les caractéristiques habituelles des exercices d'entraînement sont les suivantes:

- › une portée limitée, mesurée par rapport aux normes établies;
- › des remarques instantanées;
- › un environnement réaliste;
- › une réalisation en vase clos.

Exercices fonctionnels

Un exercice fonctionnel est conçu pour tester et évaluer les capacités individuelles, les différentes fonctions, les activités au sein d'une même fonction ou les groupes de fonctions interdépendants. Les phénomènes sont présentés par l'intermédiaire d'un scénario d'exercice, avec des mises à jour qui portent l'activité au niveau de la gestion. Un exercice fonctionnel simule la réalité des options dans un domaine fonctionnel en présentant des problèmes complexes et réalistes qui nécessitent des réponses efficaces par du personnel formé dans un environnement extrêmement stressant. Les exercices fonctionnels axés sur le relèvement se concentrent habituellement sur la pratique des plans, politiques, procédures et du personnel, sous la direction d'un responsable et de l'équipe de gestion des situations d'urgence. Les mouvements du personnel et de l'équipement sont simulés.

Exercices complets

L'exercice complet est le type d'exercice le plus complexe. Habituellement, les exercices complets sont des exercices faisant intervenir plusieurs organismes, plusieurs juridictions et plusieurs organisations et qui testent différentes facettes de la gestion des situations d'urgence. Ils se concentrent sur la mise en œuvre et l'analyse des plans, politiques, procédures et ententes de coopération élaborés lors d'exercices fondés sur le débat et précisés pendant les exercices en amont et à plus petite échelle portant sur les opérations. Lors des exercices complets, la réalité des opérations dans plusieurs domaines fonctionnels pose des problèmes complexes et réalistes qui nécessitent du personnel formé faisant preuve d'esprit critique, résolvant rapidement les problèmes et intervenant efficacement. Lors des exercices complets, les phénomènes sont présentés au moyen d'un scénario d'exercice flexible, ce qui permet des mises à jour afin de faire avancer l'activité. Les exercices complets sont effectués en temps réel dans un environnement stressant qui reflète de près les événements réels.

L'annexe H présente un modèle de plan d'exercice qui peut être utilisé pour concevoir, animer et évaluer différents types d'exercices (exercices de simulation, exercices fonctionnels ou exercices complets).

4.3 Intervention

L'étape de l'intervention commence dès que faiblissent les phénomènes dangereux dus à la catastrophe naturelle. Il s'agit d'une période assez courte (0 à 48 heures après les événements) qui comprend les activités centrées sur les recherches et sauvetages, les évacuations, la recherche des employés, l'évaluation des dommages et la reprise temporaire des transports et des communications.

L'aide humanitaire, qui permet de sauver des vies et de distribuer le matériel essentiel dans les premiers instants suivant une catastrophe, relève de cette étape. Elle vise également à prévenir une catastrophe secondaire. Dans certains cas, les catastrophes naturelles majeures peuvent entraîner des catastrophes secondaires, par exemple un incendie après un séisme ou la contamination des eaux de crue par des eaux d'égout non traitées ou des produits chimiques toxiques. La prévention d'une catastrophe secondaire est fondamentale pour éviter tout dommage supplémentaire.

Dans les 48 heures qui suivent une catastrophe, les opérateurs postaux doivent privilégier les mesures suivantes (3P):

- **Personnes**
 - › Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence (dans le bureau central et dans les bureaux de terrain).
 - › Garantir d'abord la sécurité des employés et des clients (évacuation accompagnée et premiers secours si nécessaire).
 - › Prévenir les dommages secondaires ou collatéraux.
- **Propriétés**
 - › Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
 - › Réaliser une première évaluation des dommages.
- **Produits**
 - › Envisager la possibilité de placer sous embargo le courrier destiné aux installations endommagées et d'activer le plan de continuité des opérations.
 - › Informer les employés et les clients de la fermeture des installations.

Après une catastrophe, les services postaux peuvent avoir besoin de temps avant de reprendre un fonctionnement normal. Cela peut être dû à des problèmes d'accessibilité, ou au temps nécessaire pour organiser les équipes d'intervention ou pour obtenir l'équipement. Pendant la période de relèvement, qui vient habituellement après les premières activités d'intervention, il se peut que seuls les services postaux les plus basiques soient disponibles dans un premier temps. Pendant cette période, le fonds d'urgence et de solidarité de l'UPU peut être en mesure d'aider à rétablir les services de base.

4.4 Relèvement

Les activités de relèvement visent à restaurer des conditions relativement normales dans les installations postales et les communautés touchées. Les activités comprennent la réparation temporaire des bâtiments et des infrastructures dans le but de relancer les processus, de même qu'une action sociale et un soutien matériel au service des populations touchées.

Les plans de reprise des activités reflètent la complexité des installations touchées et l'étendue des dégâts. S'il s'agit d'un bureau de distribution seul, le plan est relativement simple, mais doit tout de même faire l'objet d'une réflexion préalable. Dans le cas d'un phénomène régional à grande échelle touchant plusieurs installations, la portée de l'intervention pose évidemment plus de problèmes, mais la logique est semblable.

Certains principes de base pour les activités d'intervention s'appliquent quelle que soit l'ampleur de la perturbation et quel que soit l'opérateur postal. La sécurité des employés et des clients doit être garantie. Les fonctions essentielles doivent être les premières à être rétablies. Si l'ensemble de ces fonctions ne doivent pas nécessairement fonctionner à plein régime, un niveau de rendement de base reste néanmoins indispensable. La direction et le personnel doivent avoir une bonne connaissance du plan et une communication fluide avec les parties prenantes internes et externes est essentielle pour la réussite de la reprise des activités.

Un des éléments clés de l'élaboration d'une stratégie de relèvement est la capacité à mesurer les dommages sur les installations postales, de même qu'à évaluer avec exactitude l'état des infrastructures essentielles (services essentiels comme l'électricité, l'eau, les routes, les aéroports, etc.).

Pendant la phase de relèvement, on demande aux opérateurs postaux de garantir la reprise rapide des opérations, mais aussi, le plus souvent, de superviser le déménagement, la reconstruction ou le remplacement éventuels des installations postales, en fonction de la gravité du phénomène. Certaines de ces options peuvent nécessiter la mise en place de structures temporaires, par exemple des tentes ou des unités mobiles, pendant la réhabilitation d'une installation ou la réaffectation du personnel vers une autre installation afin de prendre en charge le courrier dévié. La reconstruction et/ou le remplacement des installations endommagées est souvent une option à long terme, qui devrait respecter le principe de la reconstruction de meilleure qualité. Cela comprend la prise en compte de l'évaluation des risques pour la région et des données historiques, ainsi que du fait que la reconstruction d'une structure à l'identique la rend souvent vulnérable aux mêmes phénomènes. La reconstruction offre la possibilité d'améliorer la conception par rapport à la structure de départ et d'adopter des normes de construction plus récentes, augmentant ainsi la résilience générale de l'installation. Le processus de reconstruction de meilleure qualité comprend souvent l'étude des leçons tirées et des rapports qu'il convient de rédiger après une catastrophe. Ces documents donnent une bonne indication des forces et faiblesses encore à éclaircir. C'est également à ce moment-là que l'atténuation devient partie intégrante du relèvement après une catastrophe. Pendant cette phase, le fonds d'urgence et de solidarité de l'UPU peut être en mesure d'aider à remettre en état l'infrastructure postale endommagée.

4.5 Atténuation

L'atténuation fait référence aux mesures prises pour éliminer les phénomènes dangereux ou réduire leur intensité. Il existe trois types de mesures: physiques, socioéconomiques et environnementales. Parmi les mesures physiques, on peut citer les constructions réduisant les effets d'un phénomène dangereux (p. ex., installation de protections contre les crues/le vent ou emploi de techniques de construction parasismiques). Les mesures socioéconomiques nécessitent la coopération de l'ensemble des secteurs économiques, notamment du secteur postal en tant que moteur essentiel de l'économie d'un pays. Par conséquent, chaque secteur doit partager des informations sur chaque activité. Cela permet également de clarifier le rôle de chaque acteur lors d'une catastrophe. Par exemple, le gouvernement et les secteurs économiques doivent régulièrement se réunir afin d'établir le rôle de chacun dans la GRC. Des campagnes à l'intention du grand public doivent également être lancées afin de garantir la coopération des citoyens lorsque se produisent des catastrophes naturelles de grande ampleur. L'atténuation comprend également la mise en œuvre de politiques visant à contrôler les aménagements ou à évaluer l'environnement dans le but de limiter ou d'éliminer l'effet des activités humaines sur l'environnement, par exemple:

- la limitation physique des risques et des aléas dans la mesure du possible;
- la mise en place de systèmes d'alerte précoce;
- l'amélioration de la résilience de la chaîne logistique.

4.6 Aperçu des cinq phases de la gestion des risques liés aux catastrophes

Le tableau ci-dessous décrit brièvement chacune des cinq phases de la GRC.

PHASE	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
1 PRÉVENTION	<p>Cette phase comprend les stratégies, investissements et activités qui permettent d'éviter de générer des risques liés aux catastrophes et d'aggraver les risques connus. La prévention des risques devrait faire partie des stratégies et des opérations d'investissement de l'organisation.</p> <p>Les activités de prévention sont menées en dehors d'une catastrophe ou d'une situation d'urgence.</p>	<p>Les mesures de prévention des risques comprennent l'identification et l'analyse régulières des risques liés aux catastrophes, ainsi que l'utilisation des informations pour orienter les politiques d'investissement, la chaîne logistique et les opérations de l'organisation. Ces mesures empêchent l'organisation de créer, à dessein ou par inadvertance, de nouveaux risques liés aux catastrophes ou de s'y exposer. Par exemple, les résultats des investissements dans l'évaluation des risques pourraient être utilisés pour orienter la prise de décisions concernant la construction de l'infrastructure, la conception de la chaîne logistique, l'emplacement des avoirs et des installations, de même que le recrutement et la formation du personnel. Prises dans leur ensemble, ces mesures améliorent la sensibilisation d'une organisation aux risques liés aux catastrophes, limitent sa vulnérabilité face à ces risques et évitent l'exposition de son capital, de ses avoirs et de ses opérations aux impacts négatifs potentiels d'une catastrophe.</p>
2 PRÉPARATION Se préparer à la gestion d'une situation d'urgence	<p>Cette phase comprend l'élaboration de plans et la préparation, avant qu'un phénomène se produise, de ce qu'il convient de faire, des lieux où se rendre ou des personnes à appeler à l'aide. Ces mesures amélioreront vos chances de gérer une situation d'urgence avec succès, de sauver des vies et d'aider aux opérations d'intervention et de sauvetage.</p> <p>Les activités de préparation ont lieu avant qu'une situation d'urgence se produise.</p>	<p>Les mesures habituelles de préparation comprennent la planification d'urgence (plan de GRC, plan de continuité des opérations, plans d'urgence), la mise en place d'ententes d'assistance mutuelle et de protocoles d'accord, la formation des employés, l'inscription au budget et l'acquisition de véhicules et d'équipements, l'entretien des fournitures d'urgence, la construction d'un centre des opérations d'urgence, la mise sur pied de systèmes de communication, ainsi que l'exécution d'exercices d'évacuation et de réaction aux catastrophes afin de former le personnel et de tester ses capacités.</p>
3 INTERVENTION Intervenir en toute sécurité en cas de situation d'urgence	<p>Cette phase comprend les mesures prises pour sauver des vies et éviter tout dégât matériel supplémentaire en cas de situation d'urgence. La phase d'intervention consiste à mettre en application des plans de préparation. Votre sécurité et votre bien-être dans une situation d'urgence dépendent de votre degré de préparation et de votre réaction en cas de crise. En étant capable d'agir de façon responsable et sans vous mettre en danger, vous pourrez vous protéger et protéger vos collègues.</p> <p>Les activités d'intervention ont lieu pendant une situation d'urgence.</p>	<p>Voici quelques exemples d'une intervention sans danger: se mettre à l'abri et rester fermement agrippé pendant un séisme, descendre à la cave en cas de tornade, rechercher l'ensemble des employés, couper le gaz et mettre l'équipement hors tension (si possible) avant l'évacuation, et évaluer les installations en toute sécurité après une catastrophe. L'intervention peut également comprendre des mesures permettant de sauver des vies comme la lutte contre les incendies, le sauvetage d'urgence et les soins médicaux, ainsi que la recherche et les sauvetages en milieu urbain. Ce sont habituellement les sauveteurs qui mènent ces actions.</p>

4 RELÈVEMENT

Se relever après une situation d'urgence

Cette phase comprend des actions comme le retour à la normale ou à une situation plus sûre après une situation d'urgence. Après une urgence et lorsque le danger immédiat est passé, votre capacité à vous relever du phénomène et à reprendre une activité normale dicte la pérennité de votre sécurité et de votre bien-être.

Les activités de relèvement interviennent **après** une situation d'urgence.

Les activités de relèvement sont axées sur le nettoyage des débris, la réhabilitation, la reconstruction et la reprise des activités. L'obtention d'une aide financière est également importante pour permettre de payer les réparations. Pendant la phase de relèvement, des mesures d'atténuation permettant de limiter les effets des catastrophes à venir devraient également être étudiées et mises en œuvre.

5 ATTÉNUATION

Prévenir ou limiter les effets des situations d'urgence à venir

Cette phase comprend toutes les activités permettant de prévenir une situation d'urgence, de réduire la probabilité qu'une telle situation se produise ou de limiter les dommages causés par les dangers inévitables. Les activités d'atténuation devraient être étudiées bien avant que survienne une situation d'urgence.

Les activités d'atténuation ont lieu avant et après les situations d'urgence.

Les mesures d'atténuation comprennent le respect des normes de sécurité, l'élévation/le déménagement des bâtiments susceptibles d'être inondés, le transfert des équipements comme les générateurs et les panneaux électriques vers les étages supérieurs, ainsi que le déplacement des véhicules en hauteur. Ces mesures limitent le danger et les dommages causés par une crue. D'autres exemples comprennent l'installation d'obstacles pour détourner les effets d'une catastrophe (par exemple, des digues pour les crues ou des volets pour les vents violents/ouragans), des mesures de prévention active (comme les lâchers d'eau depuis un barrage ou la réduction des accumulations de neige pour éviter les avalanches), l'adoption de normes de construction plus strictes pour améliorer la résistance des structures (reconstruction de meilleure qualité) et la souscription d'une assurance afin de réduire l'impact financier (incendie, crue, séisme, etc.). Les mesures d'atténuation peuvent être générales ou propres à un danger, et elles sont généralement fondées sur les vulnérabilités locales.

4.7 Listes de contrôle pour les procédures d'urgence

L'Annexe B comprend une série de listes de contrôle portant sur les menaces propres aux aléas naturels élaborées à destination du bureau central et des bureaux de terrain des opérateurs postaux (installations de traitement, bureaux de poste, installations d'entretien des véhicules, etc.). Ces listes sont axées sur les activités précatastrophe et postcatastrophe (cycle de vie de la GRC) et comprennent aussi bien des actions primordiales pour toutes les catastrophes que des actions propres à chaque type. Elles présentent les premières mesures essentielles (avant et pendant une catastrophe), les procédures d'intervention (48 premières heures après la catastrophe) et les actions de relèvement (à partir de 48 heures après la catastrophe). Les opérateurs postaux sont invités à personnaliser et à adopter ces lignes de contrôle en fonction des résultats de leurs évaluations des vulnérabilités et des risques en lien avec les aléas naturels, ainsi qu'en fonction de leur environnement opérationnel.

Exemple de liste de contrôle pour les procédures d'urgence

Tornade – Bureau central

DANGER

TÂCHES

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

- Si le bureau central est potentiellement concerné par une VEILLE ou une ALERTE à la TORNADE, orienter tous les employés du bureau central vers les abris sur place prédéterminés. Se préparer à se mettre à l'abri immédiatement si les sirènes météorologiques se mettent à sonner.
- Surveiller les informations dans les médias et les alertes météorologiques.
- Informer les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités gouvernementales et locales.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et 48 heures après

- Si une TORNADE ou des vents violents endommagent le bureau central, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et le centre des opérations d'urgence, le cas échéant, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et préciser la situation des 3P (personnes, propriétés et produits).

ACTIONS DE RELÈVEMENT

plus de 48 heures après

- Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre au bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.
- Contacter les services d'entretien des installations afin qu'ils apportent leur aide pour l'évaluation de l'état du bureau central et les réparations. Les opérations de relèvement devraient se concentrer dans un premier temps sur l'évacuation des débris et la reprise des services essentiels, puis sur la réhabilitation et la reconstruction.



ÉVALUATION DES DOMMAGES ET DES BESOINS POSTCATASTROPHE ET PROGRAMMES D'APPUI DE L'UPU

Après une catastrophe, la situation est complexe et exigeante; la tâche la plus urgente est d'évaluer rapidement les besoins humanitaires et de porter secours aux personnes touchées. Le secteur postal est régulièrement frappé par des catastrophes naturelles, que ce soit directement ou indirectement, en raison des répercussions sur l'infrastructure essentielle à ses opérations. Comme cela a déjà été abordé précédemment, les activités d'intervention et de relèvement intervenant après une catastrophe nécessitent une évaluation des dommages et des besoins dus à la catastrophe et la mise sur pied d'un plan de relèvement exhaustif. Ce plan doit permettre de revenir à un processus de développement durable au sein duquel la réduction des risques liés aux catastrophes est explicitement considérée. En menant dans le cadre du programme de GRC une évaluation des dommages et des besoins (EDB) postcatastrophe, les opérateurs postaux s'assurent que les besoins financiers du secteur soient pris en compte.

L'UPU a mis en place plusieurs programmes destinés à apporter une aide d'urgence aux opérateurs postaux à la suite d'une catastrophe. Ces dernières années, les postes de nombreux pays touchés par des catastrophes naturelles ont reçu des fonds et une aide d'urgence afin de rétablir rapidement les services postaux par l'intermédiaire des instruments suivants:

- le **fonds d'urgence et de solidarité**, qui apporte une aide d'urgence visant à relancer l'activité postale dans les zones touchées;
- le **fonds consacré à la résilience** face aux catastrophes naturelles de l'UPU, qui s'appuie sur la méthodologie établie par l'équipe spéciale «Aide d'urgence et gestion des risques liés aux catastrophes» et qui est financé par une contribution volontaire du Gouvernement japonais;
- des crédits financiers accordés par **Fonds pour l'amélioration de la qualité de service**.

5.1 Objectif en matière d'évaluation des dommages et des besoins postcatastrophe à l'échelle nationale

En 2008, l'Union européenne (UE), la Banque mondiale et le Groupe des Nations Unies pour le développement ont convenu de mobiliser les institutions membres et des ressources afin d'harmoniser les méthodes d'évaluation après une catastrophe, dans le but de mieux aider les gouvernements et les populations touchées grâce à une approche coordonnée. En vertu de cette entente, les partenaires de l'EDB postcatastrophe s'engagent à appuyer le gouvernement pour qu'il se charge du processus d'évaluation et qu'il en prenne la direction.

Une EDB postcatastrophe est un mécanisme visant à planifier de façon conjointe l'évaluation et le relèvement à la suite d'une catastrophe. Par l'intermédiaire de ce mécanisme, les parties concernées cherchent à évaluer les répercussions d'une catastrophe et définissent une stratégie de relèvement, y compris en estimant les ressources financières nécessaires. Des renseignements sur les aspects socioéconomiques des dommages, les effets (pertes financières, modifications de la prestation de services, gouvernance et risque), les répercussions et les besoins sont mis en commun, et les priorités du relèvement sont mises en lumière du point de vue de l'humain. Il en résulte un rapport de synthèse qui ouvre la voie à une stratégie de relèvement dans la résilience.

L'objectif premier d'une EDB postcatastrophe est d'aider les gouvernements à mesurer l'étendue des répercussions de la

catastrophe dans le pays et, en se fondant sur ces données, de mettre sur pied une stratégie de relèvement applicable et viable pour mobiliser des ressources financières et techniques. Si nécessaire, il s'agit également de demander une coopération et une aide externes supplémentaires pour la mettre en œuvre en fonction des capacités financières, techniques et institutionnelles du pays touché. Plus précisément, les objectifs d'une EDB postcatastrophe sont les suivants:

- Appuyer les évaluations menées par les pays et lancer un processus coordonné de planification du relèvement par l'intermédiaire d'une plate-forme interinstitutionnelle coordonnée intégrant les efforts concertés du système des Nations Unies, de l'Union européenne, de la Banque mondiale, d'autres bailleurs de fonds internationaux, des institutions financières et des organisations non gouvernementales.
- Evaluer les effets de la catastrophe sur la gouvernance, les processus sociaux et l'accès aux biens et services dans tous les secteurs, y compris sur leur disponibilité et leur qualité.
- Mesurer les dommages et les pertes concernant l'infrastructure physique, les secteurs productifs et l'économie, notamment en évaluant les conséquences macroéconomiques.
- Cerner l'ensemble des besoins en matière de relèvement et de reconstruction tout en tenant compte des vulnérabilités et des risques sous-jacents afin de limiter les aléas et de procéder à une reconstruction de meilleure qualité.
- Contribuer à une stratégie de relèvement et mettre en lumière les besoins prioritaires, les interventions pour le relèvement, les résultats attendus ainsi que le coût du relèvement et de la reconstruction.
- Servir de base à la mobilisation des ressources pour le relèvement et la reconstruction par l'intermédiaire de sources locales, nationales et internationales.

En plus de cette évaluation, l'UE, le Groupe des Nations Unies pour le développement et la Banque mondiale ont apporté leur soutien à l'élaboration d'un cadre de relèvement postcatastrophe, qui s'appuie sur les informations générées par l'évaluation. Le cadre de relèvement postcatastrophe définit les principes du relèvement, en précisant les objectifs et les interventions de chaque secteur et de chaque région touchée. Il permet d'établir des priorités, de déterminer la marche à suivre, ainsi que de planifier et de mettre en pratique le relèvement. Il vise à rassembler les parties prenantes nationales et internationales dans un effort de relèvement unique mené par le gouvernement.

5.1.1 Évaluation des dommages et des besoins postcatastrophe et services postaux

Les opérations postales sont habituellement incluses dans la section infrastructure de l'EDB postcatastrophe, dans la partie consacrée aux communications. Du point de vue postal, une EDB postcatastrophe doit s'appuyer sur les informations particulières directement associées aux conséquences (dommages et pertes) subies par le secteur, par exemple les dommages sur l'infrastructure (installations aéroportuaires, centres de distribution, véhicules postaux) et sur les produits. Ces données sont incluses dans le cadre de l'évaluation générale des dommages menée à l'échelle du pays, mais devraient également être répertoriées et envoyées à l'UPU. Cela revêt une importance particulière pour les opérateurs postaux à la recherche de fonds d'assistance en cas de catastrophe. L'UPU fera office de point de liaison et facilitera la collecte des ressources et des contributions versées par les pays donateurs afin d'aider aux réparations et à la reconstruction.



Informations concernant l'évaluation des dommages et des besoins postcatastrophe dont a besoin l'UPU

- 1 Établir les données/informations de référence préalables à la catastrophe concernant la poste, notamment le nombre et la taille des installations occupées, les avoirs et l'équipement.
- 2 Déterminer l'étendue des répercussions sur les employés, les opérations relatives au courrier et l'infrastructure (3P), notamment une estimation des dommages causés par la catastrophe et des pertes liées à l'interruption des opérations.
- 3 Mettre sur pied une stratégie de relèvement pour les avoirs physiques, l'infrastructure et la reprise du service.

5.2 Programmes d'appui de l'UPU

5.2.1 Fonds d'urgence et de solidarité

L'UPU a publié des règles pour la gestion administrative du fonds d'urgence et de solidarité. L'objectif est de proposer aux membres de l'Union des moyens supplémentaires d'intervenir immédiatement en cas de catastrophe naturelle et/ou de situation particulière. Les catastrophes naturelles de grande ampleur (crues, séismes, ouragans, incendies) ouvrent droit à un examen en vertu des règles du fonds d'urgence et de solidarité. Le droit à l'aide d'urgence dépendra également de l'étendue des dommages et s'appliquera en particulier là où l'infrastructure postale a été entièrement détruite ou sévèrement endommagée, et/ou lorsque le fonctionnement de services postaux de base a été gravement compromis. Le fonds d'urgence et de solidarité est principalement utilisé pour les actions à court terme visant à restaurer les services postaux de base et pour la préparation de plans pour la reconstruction de l'infrastructure endommagée. Les Pays-membres restent responsables des activités de reconstruction (actions à moyen et à long terme).

Les Pays-membres déposent une demande d'appui dans le cadre du fonds d'urgence et de solidarité en envoyant un courrier électronique à l'expert GRC de l'UPU à l'adresse DRM@upu.int.

<https://www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes>

5.2.2 Cadre de relèvement postcatastrophe

Vu la fréquence et l'ampleur croissantes des catastrophes naturelles, il est plus important que jamais de mettre en place des services postaux résilients face aux catastrophes naturelles pour garantir la stabilité de la prestation de ces services dans le monde entier. Les pays en développement, et en particulier les pays les moins avancés, membres de l'Union sont invités à présenter des demandes pour des projets d'assistance technique concernant la GRC afin de mieux se préparer aux situations d'urgence.

Voici les types de projets d'assistance technique concernés:

- Elaboration de nouveaux plans GRC ou développement des plans existants, suivant le guide de l'UPU concernant la GRC, lequel établit le contexte général, les concepts, les définitions et la pertinence de la GRC dans le secteur postal.
- Développement du savoir-faire en matière de GRC (formation, séminaires et conseils d'experts).
- Fourniture de l'équipement et du matériel utiles pour les activités de GRC, et notamment de téléphones satellitaires, de générateurs et d'autres matériels qui pourraient être utilisés pour se préparer et faire face aux catastrophes naturelles.

Le montant de l'appui financier disponible pour chaque projet est habituellement compris entre 10 000 et 100 000 CHF. Toutefois, l'affectation budgétaire définitive se fonde sur l'examen circonstancié de la demande. La durée d'un projet est déterminée en fonction de la nature de l'activité. En principe, le projet devrait être bouclé dans les douze mois à compter de la date de l'annonce par le Bureau international de l'UPU des projets sélectionnés. Les demandes de projets d'assistance technique sont examinées chaque année au cours de deux périodes de sélection (avril et septembre). Depuis son lancement en 2018, le programme d'assistance technique a approuvé des demandes de financement pour des projets nécessitant d'élaborer des plans, d'organiser des formations et d'acheter des équipements pour la GRC.

Les Pays-membres doivent prendre contact avec l'expert GRC de l'UPU (DRM@upu.int) pour obtenir des informations supplémentaires concernant le cadre de relèvement postcatastrophe.

Les Pays-membres intéressés sont invités à soumettre leur proposition de projet en remplissant le formulaire de demande disponible sur le site Web de l'UPU:

<https://www.upu.int/fr/Solutions-postales/Renforcement-des-capacités/Développement-et-coopération-/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes>

5.2.3 Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS)

Une EDB postcatastrophe détaillant les dommages et pertes sur les opérations postales résultant d'une catastrophe naturelle, ainsi que les premiers plans pour la reconstruction, devrait être préparée par chaque poste membre en coordination avec le Coordonnateur régional de projet de l'UPU et soumise pour examen au Bureau international de l'UPU.

Les informations contenues dans une EDB postcatastrophe peuvent également s'avérer utiles pour les opérateurs postaux s'ils ont des ressources à disposition dans leur compte du FAQS de l'UPU. Le FAQS est financé par des allocations supplémentaires de frais terminaux versées sur des comptes de pays donnés, administrés par le Conseil du FAQS par l'intermédiaire de l'Unité FAQS du Bureau international de l'UPU. Les opérateurs postaux peuvent obtenir des informations auprès de l'Unité FAQS sur le solde et la disponibilité de fonds dans leurs comptes respectifs et sur la possibilité de déposer une demande de fonds «accélérée» afin de réparer une infrastructure essentielle pour le courrier international endommagée par une catastrophe. Le terme procédure «accélérée» signifie que les opérateurs postaux admissibles peuvent demander une approbation rapide par le Conseil d'un projet relevant du FAQS afin de réparer des installations endommagées ou de remplacer de l'équipement ou des véhicules postaux. Comme le fonds d'urgence et de solidarité, le FAQS est assorti de règles d'utilisation particulières, mais le Bureau international peut aider les opérateurs postaux à aller au bout de la procédure de demande.

Il peut exister d'autres ressources locales, régionales, nationales ou internationales sans liens directs avec le secteur postal, mais qui peuvent être utilisées par les opérateurs postaux pour les activités relatives à la GRC. Le chapitre 6 fournit davantage de renseignements sur cette question.

PARTENAIRES ET RESSOURCES POUR LA GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES

Les opérateurs postaux sont invités à utiliser un réseau de ressources et de partenaires lorsqu'ils mettent sur pied un nouveau programme de GRC ou qu'ils renforcent les capacités de gestion des catastrophes de leur organisation. Il existe de nombreuses plaques tournantes disponibles à l'échelle locale, nationale, régionale et mondiale.

6.1 Ressources locales et nationales

Les ressources et les partenaires habituels à l'échelle locale/nationale comprennent les agences nationales de gestion des catastrophes, les autorités chargées du développement, les services municipaux de planification et les premiers secours (police, pompiers, organismes d'intervention d'urgence). La première catégorie comprend les décideurs en matière de développement, qui s'occupent également des risques liés aux catastrophes. Ces partenaires peuvent contribuer à émettre des alertes, à planifier les itinéraires d'évacuation et à faciliter les opérations de recherche et de sauvetage. A l'échelle nationale, le ministère de l'intérieur et les organismes universitaires et techniques, comme les services géologiques et organismes météorologiques nationaux, peuvent mettre à disposition des ressources pour les évaluations de prévention et de réduction des risques, ainsi que pour des systèmes précis émettant des alertes en temps voulu, pour la sensibilisation à la préparation aux situations d'urgence, pour l'éducation et la formation, ainsi que pour les opérations d'intervention/de relèvement après une catastrophe.

Le secteur postal est souvent considéré comme faisant partie de l'infrastructure nationale d'un pays et doit, de ce fait, démontrer son respect des politiques en matière de résilience aux catastrophes, mettre en œuvre les mesures de prévention et de réduction des risques, et appuyer les opérations de secours après une catastrophe naturelle de grande ampleur. Cela permet aux opérateurs postaux de se former et d'interagir avec d'autres organismes prenant habituellement part aux activités de gestion des conséquences, avec les autorités de gouvernance et de développement dans le cadre de la prévention/réduction des risques, et avec les autorités civiles et militaires.

6.2 Ressources régionales et mondiales

Outre les ressources locales et nationales, les opérateurs postaux devraient étudier les autres ressources mises à disposition par les organisations régionales et mondiales appuyant les initiatives de GRC. Les organisations régionales tendent efficacement des liens entre le niveau national et le niveau international, et constituent fréquemment une meilleure source d'information et de savoir-faire. Les organisations régionales, y compris les commissions régionales des Nations Unies, sont dans une position unique pour aider les pays et les organisations à tirer profit des politiques et normes régionales, à échanger les bonnes pratiques, à parler d'une seule voix pour renforcer le poids de la région à l'échelle mondiale, et à bénéficier de la coopération régionale. Les normes formulées par les organisations régionales sont souvent consultées par les gouvernements nationaux à la recherche d'orientations pour l'élaboration de leurs politiques nationales. En outre, elles animent les réseaux et les forums régionaux, organisent les initiatives régionales de formation et élaborent des protocoles conjoints pour l'utilisation du matériel militaire dans les interventions suite aux catastrophes naturelles.



Le risque volcanique en Italie

Poste Italiane (la poste italienne) est un membre actif de la commission nationale chargée de la mise à jour du plan d'urgence concernant le Vésuve. Cette commission est également composée du département de la protection civile, des universités, des autorités locales et régionales, des premiers secours et des prestataires de services essentiels.

Plusieurs exercices et simulations d'évacuations ont été organisés depuis 1995.

Au sein de la zone rouge autour du Vésuve, la plus exposée en cas d'éruption volcanique, Poste Italiane exploite 41 bâtiments et gère plus de 300 000 comptes bancaires, 500 000 obligations rémunérées et le paiement mensuel de 58 250 pensions.

Le plan d'urgence comprend le transfert des opérations postales sur la base du plan prédéfini de réinstallation de la population touchée. Le plan d'urgence du Vésuve prévoit la réinstallation d'environ 600 000 personnes en l'espace de sept jours.



Parmi les organisations internationales, les plus actives en matière de sensibilisation à la GRC, d'organisation de programmes de formation et d'appui aux secours en cas de catastrophe sont l'UNDRR, le Dispositif mondial de réduction des effets des catastrophes et de relèvement, la Banque mondiale et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. En outre, les organisations régionales disposent de ressources qui répondent aux caractéristiques et aux besoins spécifiques de la zone où elles opèrent et comprennent ainsi mieux les difficultés rencontrées par les pays en matière de réduction et de gestion des risques liés aux catastrophes. Nombre d'entre elles fournissent des informations, distribuent des publications, assurent des formations et mettent à disposition des outils précieux dont les opérateurs postaux peuvent tirer profit. L'Annexe F répertorie par région les organisations de ce type pouvant être consultées pour plus d'informations.

L'UPU a également signé récemment un protocole d'accord avec l'OMM, l'agence spécialisée des Nations Unies chargée de la météorologie, de l'hydrologie opérationnelle et des sciences géophysiques connexes. Ce partenariat UPU vise à aider les opérateurs postaux à relever les défis de la réduction des risques liés aux catastrophes et à renforcer leur niveau de préparation en ciblant et filtrant davantage les informations météorologiques et climatiques pour anticiper d'éventuelles catastrophes naturelles. Cette coopération améliorera la résilience des opérateurs postaux face aux catastrophes naturelles et leur permettra de mieux planifier leurs opérations. Les postes peuvent également jouer un rôle important en aidant les communautés locales à accéder plus facilement aux informations météorologiques et en mettant sur pied des systèmes d'alerte précoce.



ANNEXES | ENSEMBLE D'OUTILS

CATASTROPHES NATURELLES ET PANDÉMIES

A.1 Phénomènes hydrométéorologiques

A.1.1 Ouragans, cyclones et typhons

Les termes «ouragan», «typhon» et «cyclone tropical» désignent le même type de système cyclonique violent qui se forme dans les tropiques, avec des vents d'au moins 120 km/h (74 mph). Ces phénomènes causent souvent de fortes pluies et, dans les zones côtières, des ondes de tempête qui peuvent faire monter le niveau de la mer au-delà des niveaux habituels à marée haute. Si les tempêtes tropicales sont moins intenses d'un point de vue technique, elles peuvent avoir des effets semblables à ceux d'un ouragan voire, dans certain cas, causer plus de dégâts. Une méthode de classification des ouragans, cyclones et typhons, présentée dans le tableau ci-dessous, définit les différentes catégories d'ouragans en se fondant sur la mesure des vents soutenus (Saffir-Simpson). D'autres centres météorologiques régionaux spécialisés (CMRS) ou offices météorologiques, par exemple ceux du Japon et de l'Australie, utilisent des échelles légèrement modifiées pour mesurer l'intensité des vents.

CATÉGORIE	VENTS	EFFETS
UN	119–152 km/h (74–95 mph)	Aucun dommage réel sur les structures des bâtiments. Dommages principalement sur les habitations mobiles sans ancrage, les plantations et les arbres. Quelques routes côtières inondées et quelques dommages mineurs sur les jetées.
DEUX	154–177 km/h (96–110 mph)	Quelques dommages sur les toits, les portes et les fenêtres des bâtiments. Dommages importants sur la végétation, les habitations mobiles et les jetées. Les routes côtières et les voies d'évacuation à faible altitude sont inondées 2 à 4 heures avant l'arrivée du centre du cyclone. Les petites embarcations dans des mouillages non protégés cassent leur dispositif d'ancrage.
TROIS	178–207 km/h (111–129 mph)	Quelques dommages structurels sur les petites résidences et les bâtiments de service, avec un petit nombre de murs-rideaux cassés. Destruction des habitations mobiles. Les crues à proximité de la côte détruisent les structures les plus légères; les structures plus importantes sont endommagées par les débris flottants. Les terres situées à moins de 1,50 m (5 pieds) au-dessus du niveau de la mer peuvent être inondées vers l'intérieur jusqu'à 13 km (8 miles) ou plus.
QUATRE	209–251 km/h (130–156 mph)	Dommages plus importants sur les murs-rideaux avec la destruction complète de certains toits de petites résidences. Erosion majeure des plages. Dommages très importants sur les étages inférieurs des structures situées près du rivage. Les terres situées à moins de 3 m (10 pieds) au-dessus du niveau de la mer peuvent être inondées, ce qui nécessite une évacuation massive des zones résidentielles jusqu'à 10 km (6 miles) vers l'intérieur.
CINQ	252 km/h and higher (157 mph and higher)	Destruction complète du toit de nombreuses résidences et de nombreux bâtiments industriels. Certains bâtiments sont complètement détruits et certains petits bâtiments de service sont soufflés ou balayés. Dommages conséquents sur les étages inférieurs de toutes les structures situées à moins de 4,5 m (15 pieds) au-dessus du niveau de la mer et dans les 500 m du rivage. L'évacuation massive des zones résidentielles situées à faible altitude à une distance de 8 à 16 km (5 à 10 miles) du rivage peut s'imposer.



A.1.2 Crues

Une crue est un débordement d'eau sur des terres habituellement sèches. Cela peut se produire en cas de fortes pluies, lorsque le niveau de la monte trop, lorsque la neige fond à un rythme trop élevé pour que les rivières absorbent les volumes d'eau dans leur lit habituel ou lorsque des barrages ou des digues lâchent. Les eaux de crue peuvent avoir une hauteur comprise entre quelques centimètres et plusieurs mètres, pouvant aller jusqu'à submerger des bâtiments. Les crues peuvent arriver rapidement ou progressivement et durer quelques jours, quelques semaines ou plus longtemps. Il s'agit des catastrophes hydrométéorologiques les plus habituelles et les plus répandues.

Les crues brutales sont les plus dangereuses, car elles peuvent se produire sans préavis ou presque et combiner la puissance de destruction d'une montée des eaux avec une vitesse incroyable et beaucoup d'incertitude. Elles peuvent survenir lorsque les précipitations sont supérieures aux capacités de drainage des réseaux locaux. Ces crues peuvent également entraîner le remplissage de lits de ruisseaux ou de rivières habituellement secs ainsi que des cours d'eau déjà chargés par les eaux de pluie ou d'orage, ce qui cause une élévation rapide du niveau d'eau en très peu de temps.

Les régions densément peuplées sont particulièrement exposées au risque de crues brutales. La construction de bâtiments, d'autoroutes, de voies d'accès et de parkings réduit la quantité d'eau de pluie absorbée par la terre, ce qui augmente le ruissellement et accroît le risque de crues brutales. Parfois, les cours d'eau qui traversent les villes et les villages sont canalisés sous terre dans les conduites pluviales.

Les zones situées près des rivières sont également à risque. Des digues sont souvent construites le long des rivières et utilisées pour prévenir l'inondation des terres avoisinantes par la montée des eaux. Lorsqu'une digue rompt, cela peut entraîner des crues brutales dévastatrices. L'effondrement d'un barrage peut également lâcher un mur d'eau destructeur en aval.

Les montagnes et les collines présentant une forte pente accélèrent l'écoulement de l'eau, ce qui fait monter rapidement le niveau des cours d'eau. Les pierres et les sols argileux ne permettent pas à de grandes quantités d'eau de s'y infiltrer. Les sols saturés peuvent également causer rapidement des crues brutales, tout comme des précipitations très intenses, même sur un sol sec.

A.1.3 Tempêtes tropicales

Une tempête tropicale est un système météorologique qui se développe dans les environnements tropicaux. Ses caractéristiques sont semblables à celle d'un typhon, d'un cyclone tropical ou d'un ouragan, mais son intensité est moindre. Les vitesses des vents sont habituellement comprises entre 72 et 135 km/h (39-73 mph), ce qui représente des valeurs inférieures à celles d'un typhon, d'un cyclone tropical ou d'un ouragan. Néanmoins, des vents de cette ampleur peuvent tout de même causer des dommages et une onde de tempête, en particulier si leur passage coïncide avec la marée haute. Les tempêtes tropicales peuvent également être associées à des pluies très fortes susceptibles de créer des crues brutales ou riveraines. Des vents inférieurs à 72 km/h sont le signe d'une dépression tropicale, alors que, lorsque les vents dépassent 135 km/h, il s'agit d'un ouragan.

Les deux principales causes de dommages pendant une tempête tropicale sont le vent et l'eau.

- **Domages causés par le vent:** vents violents, débris volants, etc.
- **Domages causés par l'eau:** pluies abondantes, ondes de tempête, fortes vagues et houle, coulées de boue.

Parmi les régions où les tempêtes tropicales se produisent le plus souvent, on peut citer l'océan Pacifique, l'océan Atlantique, l'océan Indien, le Pacifique Sud (à proximité de l'Australie) et la mer d'Arabie.

A.2 Tornades

Une tornade est un vortex mobile et destructeur de vents violents tourbillonnants qui prennent l'apparence d'un nuage en forme d'entonnoir et qui avancent en dessous d'un système orageux de grande ampleur. L'intensité des tornades se mesure sur l'échelle de Fujita et comprend les niveaux suivants:

CLASSIFICATION SUR L'ÉCHELLE DE FUJITA	VITESSE DU VENT	DOMMAGES CAUSÉS
F-0	64–115 km/h (40–72 mph)	Dommmages légers, cheminées endommagées, branches d'arbre cassées
F-1	117–180 km/h (73–112 mph)	Dommmages modérés, habitations mobiles détachées de leurs fondations ou retournées
F-2	181–252 km/h (113–157 mph)	Dommmages considérables, habitations mobiles démolies, arbres déracinés
F-3	254–331 km/h (158–206 mph)	Dommmages sérieux, toits et murs arrachés, trains retournés, voitures soulevées
F-4	333–418 km/h (207–260 mph)	Dommmages dévastateurs, murs solides effondrés
F-5	420–511 km/h (261–318 mph)	Dommmages violents, maisons arrachées des fondations et trainées sur des distances considérables, véhicules déplacés jusqu'à 100 mètres

A.3 Séismes

Un séisme est un tremblement soudain et violent du sol, parfois très destructeur, dû soit à des mouvements aux niveaux de la croûte terrestre et des plaques tectoniques, soit à l'action des volcans. La gravité des séismes se mesure sur l'échelle de Richter, qui comprend les niveaux suivants:

CATÉGORIE	MAGNITUDE SUR L'ÉCHELLE DE RICHTER	DOMMAGES CAUSÉS
MINIME	<3.9	Séisme qui passe habituellement inaperçu, mais qui peut être enregistré par les sismographes
LÉGER	4–4.9	Séisme qui est habituellement ressenti, mais qui ne cause que des dommages mineurs
MODÉRÉ	5–5.9	Dommmages légers sur les bâtiments et les autres structures, ainsi que sur les objets qui ne sont pas fixés
FORTE	6–6.9	Séisme qui peut causer des dommages importants dans les zones plus peuplées; il peut retourner des véhicules, fissurer des murs, faire tomber du plâtre et rompre des canalisations
IMPORTANT	7–7.9	Dommmages significatifs; séisme qui peut entraîner la démolition complète de bâtiments et de lignes de chemin de fer, ainsi que d'autres phénomènes comme des glissements de terrain et des crues
FORT	8 ou plus	Destruction totale de l'infrastructure; les mouvements du sol de haut en bas sont visibles à l'œil nu



A.4 Incendies de forêts

Un incendie de forêts est un feu destructeur et hors de contrôle qui fait rage dans la nature ou dans des régions rurales. Les incendies de forêts sont dangereux; les précautions nécessaires doivent être prises dans les régions à risque de feu de friches et les conseils des autorités compétentes doivent être suivis lorsqu'ils se produisent. Ils sont souvent mesurés en fonction de l'ampleur des flammes et du temps nécessaire pour que la végétation reprenne ses droits.

A.5 Tsunamis

Le mot japonais «tsunami» signifie «vague déferlant sur un port». Les tsunamis sont habituellement associés à des séismes, des éruptions volcaniques et des glissements de terrain, car ces phénomènes peuvent entraîner des mouvements soudains des colonnes d'eau dans l'océan et créer des vagues rapides. Ce sont des séries de vagues qui peuvent causer des crues et des destructions lorsqu'elles touchent terre. Les personnes vivant dans des régions vulnérables sont invitées à prendre connaissance des systèmes locaux d'alerte au tsunami. Le site Web du groupe australien ATAG (Australian Tsunami Advisory Group) est une bonne source d'information: knowledge.aidr.org.au/resources/the-ultimate-guide-tsunami.

A.6 Tempêtes hivernales

Les tempêtes hivernales de grande ampleur peuvent durer plusieurs jours et s'accompagner de vents violents, de pluies verglaçantes ou de grésil, de chutes de neige abondantes et de basses températures. Les gens peuvent se retrouver piégés chez eux, sans services essentiels ou autres. Les chutes de neige abondantes et le blizzard peuvent également prendre au piège les automobilistes dans leur voiture. Essayer de partir chercher de l'aide à pied dans le blizzard est une décision qui peut s'avérer mortelle.

Les tempêtes hivernales peuvent se limiter à des chutes de neige modérées pendant plusieurs heures ou atteindre des conditions de blizzard avec de la neige soulevée par le vent et bloquant la visibilité pendant plusieurs jours. Certaines tempêtes hivernales peuvent toucher une région étendue, alors que d'autres peuvent concerner une seule communauté. Elles sont parfois accompagnées de températures faibles et de chutes de neige abondantes ou de vents soulevant la neige, ce qui peut largement réduire la visibilité.

La pluie verglaçante est une pluie qui tombe lorsque la température est négative, formant une couche de glace sur les voitures, les routes et d'autres surfaces. On parle de tempête de verglas lorsque la pluie verglaçante gèle dès l'impact, ce qui peut interrompre les communications et causer des coupures d'électricité pendant plusieurs jours. Des petites accumulations de verglas peuvent également s'avérer extrêmement dangereuses pour les automobilistes et les piétons.

A.7 Éruptions volcaniques

Les éruptions volcaniques peuvent rejeter des gaz chauds et dangereux, des cendres, de la lave et des roches, ce qui est susceptible d'avoir des conséquences dévastatrices et de causer de nombreux décès. Les éruptions volcaniques se mesurent sur l'indice d'explosivité volcanique (VEI en anglais) et sont classées en fonction du volume de matière propulsée, de la hauteur du panache et de la fréquence de l'éruption. L'indice va de zéro à huit. Lorsque le VEI d'une éruption est de zéro, le volume de matière propulsée est inférieur à 10 000 m³ et la hauteur du panache est inférieure à 100 m (ces éruptions sont fréquentes). Les éruptions avec un VEI de 8 présentent un volume de matière propulsée supérieur à 1000 km³, une hauteur de panache supérieure à 50 km et une fréquence d'éruption supérieure à 10 000 ans.

La plus commune des causes de décès dues aux éruptions volcaniques est la suffocation. L'exposition aux cendres peut être nocive. Les nourrissons, les personnes âgées et les personnes souffrant d'affections respiratoires comme l'asthme, l'emphysème et d'autres maladies pulmonaires chroniques peuvent rencontrer des difficultés s'ils respirent des cendres volcaniques.

Les éruptions volcaniques peuvent générer d'autres dangers, notamment des crues, des coulées de boue, des coupures d'électricité, la contamination de l'eau potable et des incendies de forêts. Les problèmes de santé associés comprennent les maladies infectieuses, les maladies respiratoires, les brûlures, les blessures dues à des chutes et les accidents de la route dus à une chaussée glissante et à la perte de visibilité liée aux cendres. Néanmoins, lorsque les avertissements sont respectés, les probabilités qu'une éruption volcanique ait des effets néfastes sur la santé sont bien moindres.

A.8 Pandémies de grippe

Une pandémie de grippe est une flambée mondiale d'un nouveau virus de la grippe A. Les pandémies se produisent lorsqu'apparaissent de nouveaux virus de la grippe A en mesure d'infecter facilement des personnes et de se propager d'une personne à une autre de façon efficace et ininterrompue. Une pandémie est une épidémie dont l'étendue géographique est importante, par exemple lorsque la maladie s'est propagée sur plusieurs continents ou dans le monde entier. Une maladie endémique répandue avec un nombre de cas stable ne constitue pas une pandémie. En outre, les pandémies de grippe excluent le plus souvent les récurrences de la grippe saisonnière. Un certain nombre de pandémies ont jalonné l'histoire, notamment en lien avec des maladies comme la variole et la tuberculose. La Peste noire, qui a fait selon les estimations entre 75 et 200 millions de victimes au XIV^e siècle, a été l'une des pandémies les plus dévastatrices. Les pandémies qui sévissent actuellement sont le VIH/sida et la COVID-19. Parmi les autres pandémies de grippe marquantes, on peut citer la grippe espagnole en 1918 et la grippe A(H1N1) en 2009.

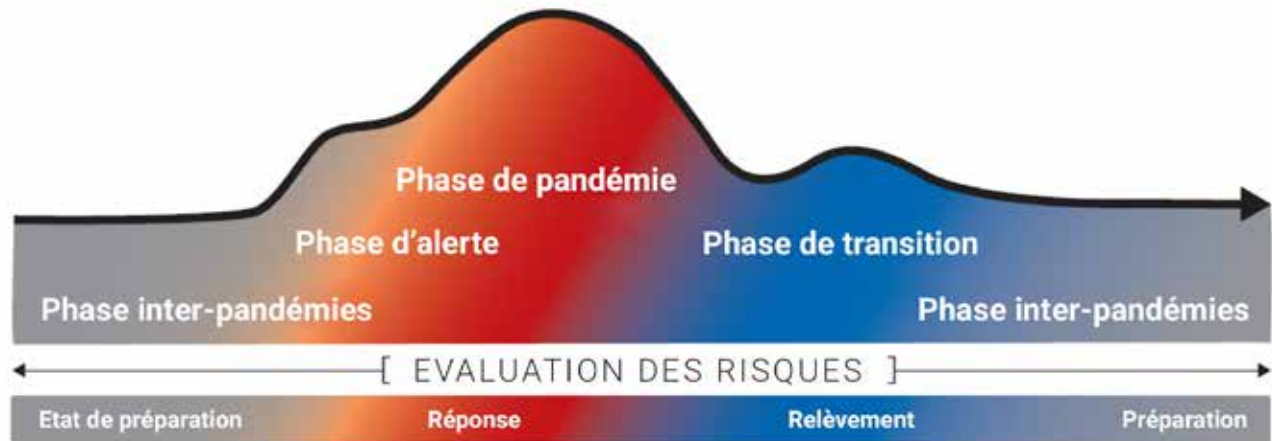
L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) a fixé six phases d'alerte pandémique :

- 1 Dans la nature, les virus grippaux circulent continuellement chez les animaux, en particulier chez les oiseaux. Bien que ces virus puissent théoriquement évoluer en des virus à caractère pandémique, dans la **PHASE 1**, aucun cas d'infection chez l'homme due à un virus circulant chez les animaux n'a été signalé.
- 2 Au cours de la **PHASE 2**, on sait qu'un virus grippal animal circulant chez des animaux domestiques ou sauvages a provoqué des infections chez l'homme et est de ce fait considéré comme constituant une menace potentielle de pandémie.
- 3 Au cours de la **PHASE 3**, un virus grippal réassorti animal ou animal-humain a été à l'origine de cas sporadiques ou de petits groupes de cas de maladie dans la population, mais n'a pas entraîné de transmission interhumaine suffisamment efficace pour maintenir les flambées à l'échelon communautaire. Une transmission interhumaine limitée peut se produire dans certaines circonstances, par exemple lorsqu'il y a un contact étroit entre une personne infectée et un dispensateur de soins non protégé. Toutefois, une transmission limitée dans ces conditions très précises n'indique pas que le virus est parvenu au degré de transmissibilité nécessaire pour provoquer une pandémie chez l'homme.
- 4 La **PHASE 4** est caractérisée par la transmission interhumaine vérifiée d'un virus grippal réassorti animal ou animal-humain capable de provoquer des «flambées à l'échelon communautaire». L'aptitude du virus à provoquer des flambées soutenues de la maladie dans une communauté est le signe d'une majoration importante du risque de pandémie. Tout pays qui soupçonne un tel événement ou qui l'a vérifié doit de toute urgence consulter l'OMS afin que la situation puisse être évaluée conjointement et que ce pays puisse prendre une décision si la mise en œuvre d'une opération d'endigement rapide de la pandémie se justifie. La phase 4 indique une majoration importante du risque de pandémie mais ne signifie pas nécessairement qu'une pandémie est inéluctable.
- 5 La **PHASE 5** est caractérisée par une propagation interhumaine du virus dans au moins deux pays d'une Région de l'OMS. Si la plupart des pays ne sont pas touchés à ce stade, la déclaration de la phase 5 est un signal fort indiquant qu'une pandémie est imminente et qu'il reste peu de temps pour finaliser l'organisation, la diffusion et la mise en œuvre des mesures d'atténuation prévues.
- 6 La **PHASE 6**, ou phase de pandémie, se caractérise par des flambées à l'échelon communautaire dans au moins un pays d'une autre Région de l'OMS en plus des critères définis à la phase 5. La déclaration de cette phase indiquera qu'une pandémie mondiale est en cours.

DESCRIPTION OMS DES PHASES DE PANDÉMIE

PHASE	DESCRIPTION
PHASE 1	Aucun cas d'infection chez l'homme due à un virus circulant chez les animaux n'a été signalé.
PHASE 2	On sait qu'un virus grippal animal circulant chez des animaux domestiques ou sauvages a provoqué des infections chez l'homme et il est de ce fait considéré comme constituant une menace potentielle de pandémie.
PHASE 3	Un virus grippal réassorti animal ou animal-humain a été à l'origine de cas sporadiques ou de petits groupes de cas de maladie dans la population, mais n'a pas entraîné de transmission interhumaine suffisamment efficace pour maintenir les flambées à l'échelon communautaire.
PHASE 4	La transmission interhumaine d'un virus grippal réassorti animal ou animal-humain capable de provoquer des flambées à l'échelon communautaire a été vérifiée.
PHASE 5	Le virus identifié a provoqué des flambées soutenues à l'échelon communautaire dans au moins deux pays d'une même région OMS.
PHASE 6	Outre les critères définis pour la phase 5, le même virus a provoqué des flambées soutenues à l'échelon communautaire dans au moins un pays d'une autre région de l'OMS.
PÉRIODE SUIVANT LE PIC DE LA PANDÉMIE	Le nombre de cas de grippe pandémique a chuté au-dessous de celui observé lors du pic dans la plupart des pays exerçant une surveillance adéquate.
PÉRIODE POST-PANDÉMIQUE	L'activité a retrouvé les niveaux normalement observés pour la grippe saisonnière dans la plupart des pays exerçant une surveillance adéquate.

La continuité des phases d'une pandémie*



* Cette continuité correspond à une «moyenne mondiale» des cas, au fil du temps, s'appuie sur une évaluation continue des risques et est conforme à la continuité plus large de la gestion des risques liés aux situations d'urgence.

Au cours de la période suivant le pic de la pandémie, dans la plupart des pays exerçant une surveillance adéquate, le nombre de cas de la maladie aura chuté au-dessous de celui observé lors du pic. Cette période indique que l'activité pandémique semble décroître; toutefois, on ne sait pas encore s'il y aura d'autres vagues et les pays devront se préparer à une deuxième vague.

Les pandémies antérieures ont été caractérisées par des vagues d'activité s'étalant sur des mois. Une fois que le degré d'activité de la maladie amorce une chute, une tâche de communication essentielle consistera à tempérer cette annonce compte tenu de l'éventualité d'une autre vague. Les vagues pandémiques peuvent être espacées de plusieurs mois et un signal immédiat de «relâchement» serait prématuré. Vous trouverez ci-dessous la représentation des phases d'une pandémie ainsi que leurs liens avec le cycle de gestion des situations d'urgence (la «continuité des phases d'une pandémie» d'après l'OMS).

Au cours de la période postpandémique, l'activité grippale aura retrouvé les niveaux normalement observés pour la grippe saisonnière. Le virus pandémique devrait se comporter comme un virus de la grippe A saisonnière. A ce stade, il est important de maintenir la surveillance et d'actualiser en conséquence les plans de préparation et d'intervention en cas d'épidémie. Une phase intensive de remise en état et d'évaluation peut être nécessaire.

L'OMS a publié un document d'orientation intitulé «Gestion des risques de pandémie de grippe» qui applique à la gestion des risques liés à la grippe pandémique une approche de gestion des risques liés à une situation d'urgence tenant compte de «l'ensemble des aléas». Le document est disponible en plusieurs langues à l'adresse:

www.who.int/influenza/preparedness/pandemic/influenza_risk_management/en/

La Federal Emergency Management Agency des Etats-Unis a publié un modèle de plan applicable aux pandémies disponible à l'adresse:

www.fema.gov/media-library/assets/documents/93250

LISTES DE CONTRÔLE POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE EN CAS DE CATASTROPHE NATURELLE OU DE PANDÉMIE



Cette annexe comprend une série de listes de contrôle pour les procédures d'urgence qui vise à faciliter les activités précatastrophe (atténuation et préparation) et postcatastrophe (intervention et relèvement). Il y a notamment une liste de contrôle des mesures essentielles (s'appliquant à tous les aléas) et un ensemble de listes pour le bureau central (haute direction) et les bureaux de terrain (installations de traitement, bureaux de poste et points de vente), chacune propre à un aléa naturel particulier. Chacune des listes de contrôle propres à un aléa comporte un code de couleurs afin de différencier :

- les **mesures** à prendre avant et pendant la catastrophe;
- les **procédures d'intervention** au cours des 48 heures suivant le phénomène;
- les **mesures de relèvement** après les 48 premières heures.

Ces listes de contrôle devraient être considérées comme un modèle de base à personnaliser et à affiner en fonction des besoins de chacun et de la mesure dans laquelle les aléas naturels définis dans ce guide sont applicables. Les meilleures pratiques de l'industrie ont été utilisées pour compiler les listes de contrôle initiales, et elles devraient être régulièrement révisées et mises à jour en fonction des changements opérationnels ou d'infrastructure, ainsi que des recommandations contenues dans les rapports rédigés à la suite d'exercices ou de phénomènes réels. Les opérateurs postaux sont invités à se familiariser avec les listes de contrôle et à les diffuser à leur personnel. Ces listes devraient être révisées avant chaque saison des ouragans, cyclones et typhons et devraient constituer la base de la planification de l'intervention en cas de phénomène annoncé ou imprévu.

LISTES DE CONTRÔLE
DES MESURES ESSENTIELLES
BUREAU CENTRAL

ÉVALUATION DE LA SITUATION ET MESURES À PRENDRE

Mener une première évaluation de l'état du bâtiment du bureau central immédiatement après la catastrophe naturelle en incluant les points suivants:

B.1 Listes de contrôle des mesures essentielles – Bureau central

PERSONNES

- Rechercher l'ensemble des employés, des visiteurs et des prestataires.
- Déterminer la situation des employés du bureau central, ainsi que le nombre de blessés et la gravité des blessures.
- Appeler les premiers secours locaux s'il y a des blessés et donner des détails sur les blessures.
- Charger un employé de surveiller les médias locaux (radio et télévision), notamment les bulletins météorologiques nationaux.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence du bureau central, notamment la haute direction et le personnel clé, en mettant en place un programme fonctionnant 24 heures/24 si nécessaire.
- Choisir et nommer une personne chargée de suivre et d'enregistrer toutes les décisions et les communications à l'entrée et à la sortie du centre des opérations d'urgence.
- Déterminer si le phénomène pourrait potentiellement s'aggraver ou causer d'autres dommages, ou s'il pourrait être mortel.
- Inviter les employés se trouvant dans les installations à rester sur place si le trajet jusqu'à leur domicile pourrait s'avérer dangereux.
- Contacter les employés travaillant en dehors du bureau central au moment du phénomène, leur transmettre des instructions pour leur sécurité et leur communiquer la situation et ses conséquences.
- Communiquer les dernières nouvelles aux employés dès qu'elles sont diffusées par les médias et les autorités locales/nationales.
- Si les opérations du bureau central doivent être interrompues, inviter tous les employés y travaillant à se rendre dans un bâtiment de substitution choisi par le responsable des situations d'urgence (consulter le plan de continuité des opérations pour plus de détails).
- Si le phénomène se produit en dehors des heures normales de travail, inviter les employés à consulter les médias locaux et à appeler l'assistance téléphonique d'urgence qui leur est réservée, s'il en existe une, afin de recevoir des instructions sur l'endroit où ils doivent se présenter.
- Assurer une coordination avec les ressources internes (ressources humaines et communications) afin d'actualiser le message de l'assistance téléphonique d'urgence pour qu'il indique aux employés du bureau central où se présenter et comment procéder, le cas échéant.

ÉVALUATION DE LA SITUATION ET MESURES À PRENDRE

Mener une première évaluation de l'état du bâtiment du bureau central immédiatement après la catastrophe naturelle en incluant les points suivants:

B.1 Listes de contrôle des mesures essentielles – Bureau central

PROPRIÉTÉS

- Evaluer la structure du bâtiment du bureau central.
- Déterminer si des problèmes de sécurité pouvant avoir des conséquences sur la santé ou l'environnement des employés ou du public se posent dans le bâtiment du bureau central.
- Vérifier que les services essentiels sont en état de fonctionnement, en accordant une attention particulière aux lignes téléphoniques et à l'arrivée de gaz (faire attention aux odeurs indiquant une fuite de gaz naturel ou de la fumée).
- Déterminer s'il convient d'évacuer le bâtiment du bureau central en fonction du phénomène et des conditions.
- Déterminer l'étendue initiale des dommages subis par les installations du bureau central ainsi que les réparations nécessaires.
- Déterminer les systèmes principaux (eau, électricité, gaz, carburant) à sécuriser.
- Contacter le service des installations (insérer le numéro de téléphone ____) afin qu'il évalue les dommages et qu'il procède aux réparations.
- Concernant les phénomènes à plus grande échelle, contacter les établissements postaux situés dans la zone touchée dès que possible au moyen des protocoles établis.
- Si la catastrophe naturelle n'a eu aucune incidence sur le bâtiment du bureau central, évaluer ses répercussions sur les bureaux de terrain.

PRODUITS

- S'assurer que le bâtiment du bureau central est sûr et que les avoirs qu'il contient (courrier, timbres, stock, objets de valeur, matériel informatique et fichiers imprimés irremplaçables) sont en sécurité.
- Entrer en relation avec les forces de maintien de l'ordre et la police locale si nécessaire.
- Recueillir les coordonnées des membres du personnel du bureau central et des bureaux de terrain si elles ne sont pas déjà disponibles à l'extérieur.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.1 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureau central

TÂCHES



Si le bureau central est potentiellement concerné par une **VEILLE** ou une **ALERTE** à la **TORNADE**, orienter tous les employés du bureau central vers les abris sur place prédéterminés. Se préparer à se mettre à l'abri immédiatement si les sirènes météorologiques se mettent à sonner.



Si une évacuation vers les abris sur place est ordonnée, s'assurer que tous les employés se rendent dans les lieux prédéterminés et contrôler leur présence (comptage des effectifs). Suivre le plan d'évacuation d'urgence du bureau central.



Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.



Prendre les mesures nécessaires pour isoler les zones endommagées des installations. Arrêter si possible les services essentiels endommagés (gaz, eau).



Une fois en sécurité, déterminer si certains employés sont blessés ou portés disparus. Contacter le numéro d'urgence des premiers secours locaux pour obtenir de l'aide médicale et pour lancer les opérations de recherche et de sauvetage.



Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter en cas d'urgence au sein du bureau de terrain ainsi que les coordonnées d'urgence.



Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par ce phénomène, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et passer à la liste de contrôle en cas de situation d'urgence sur le terrain.



Surveiller les informations dans les médias et les alertes météorologiques.



Informers les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités gouvernementales et locales.



Informers le personnel du bureau de terrain de la situation et faire le point régulièrement si nécessaire.



Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.



S'assurer que les bureaux de terrain situés en dehors de la zone susceptible d'être touchée par la tornade disposent de plans et de procédures pour mettre en œuvre les processus de changement d'adresse dans les refuges pour personnes évacuées le cas échéant.



Aider à la mise en place de sites d'urgence.



Rappeler aux bureaux de terrain qu'il convient de stationner les véhicules de manière à limiter les dommages (stationnement proche, côte à côte et d'avant vers l'arrière).



S'assurer que les centres de traitement du courrier disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.



S'assurer que les bureaux de terrain contactent les autorités locales pour savoir si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.



S'assurer que les bureaux de terrain (installations de traitement, bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.1 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureau central

TÂCHES

- Si une tornade ou des vents violents endommagent les bâtiments du bureau central, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et le centre des opérations d'urgence, le cas échéant, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication..
- Préparer régulièrement des rapports de situation et faire le point sur la situation des 3P (personnes, propriétés, produits).
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés.
- Communiquer avec les premiers secours locaux pour déterminer l'étendue des dommages dans la région et la durée pendant laquelle ce phénomène pourrait affecter le bâtiment du bureau central.
- Déterminer si les opérations du bureau central doivent être déplacées vers des installations de substitution. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution.
- Garantir la sécurité des employés.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Informer les agences nationales concernées si les opérations du bureau central ont été déplacées vers des installations de substitution.
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations du bureau central si les dommages sur les installations ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.
- Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.
- Déterminer l'ampleur des coupures d'électricité et cerner les besoins en matière de générateurs d'urgence/de carburant.
- Envisager de fournir des repas prêts à consommer et de l'eau minérale à l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi qu'aux employés s'ils sont mis à l'abri sur place.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.
- Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.1 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureau central

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.



Contactez les services d'entretien des installations afin qu'ils apportent leur aide pour l'évaluation de l'état du bureau central et les réparations. Les opérations de relèvement devraient se concentrer dans un premier temps sur l'évacuation des débris et la reprise des services essentiels, puis sur la réhabilitation et la reconstruction.



Couvrir les fenêtres brisées avec du plastique souple et les toits arrachés avec des bâches robustes afin d'éviter que la pluie ne pénètre dans le bâtiment.



Suivre l'évolution des travaux de réparation et des efforts de reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si la tornade a touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Apporter un soutien aux bureaux de terrain touchés par la tornade, notamment pour le traitement du grand nombre de demandes de changement d'adresse prévues.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Informez l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.2 Liste de contrôle en cas de crue/de crue brutale – Bureau central

TÂCHES

- Garantir la mise en application de l'ensemble des mesures correctives définies dans les rapports de retour d'expérience de la saison précédente.
- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Si une **CRUE** est susceptible de toucher le bâtiment du bureau central, se préparer à évacuer les installations, compter les employés et déplacer les opérations si les conditions l'exigent.
- Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par ce phénomène, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et mettre en œuvre les procédures d'urgence sur le terrain.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter en cas d'urgence au bureau central et les coordonnées d'urgence.
- Si une CRUE touche les installations du bureau central, évacuer le bâtiment ou mettre les employés à l'abri sur place (dans les étages) selon les circonstances. Suivre le plan d'évacuation d'urgence du bureau central. Il est préférable d'évacuer avant que les eaux de crue n'atteignent les installations.
- Informer le personnel du bureau de terrain de la situation et faire le point régulièrement si nécessaire.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- Distribuer les tâches et vérifier que les membres du personnel du bureau central et du bureau de terrain ont réalisé les travaux préparatoires.
- S'assurer que les bureaux de terrain situés en dehors de la zone susceptible d'être touchée par la crue disposent de plans et de procédures pour mettre en œuvre les processus de changement d'adresse dans les refuges pour personnes évacuées le cas échéant.
- Aider à la mise en place de sites d'urgence pour les installations touchées.
- Demander aux bureaux de terrain de condamner les boîtes de levée du courrier dans les zones susceptibles d'être touchées par la crue.
- Déplacer les véhicules du bureau central en hauteur (emplacement prédéterminé) si le temps le permet. Mettre les avoirs postaux, notamment le courrier, les timbres, l'argent, les dossiers essentiels et l'équipement électronique, en sécurité au-dessus du niveau prévu des eaux pour limiter les dommages.
- Surveiller les fermetures de routes et les itinéraires de repli pour l'évacuation. Surveiller les médias locaux à la recherche d'informations concernant le phénomène. Informer les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités gouvernementales et locales.
- Vérifier que les bureaux de terrain évaluent la probabilité que les parkings soient inondés, planifient le déplacement des véhicules en hauteur et en font le plein de carburant.
- S'assurer que les bureaux de terrain disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence pour les véhicules et les générateurs d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- S'assurer que les installations contactent les autorités locales pour savoir si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- Déterminer les endroits où il est probable que l'eau et les débris s'écoulent et s'accumulent autour du bâtiment du bureau central et canaliser ces flux à l'aide d'obstacles (sacs de sables, sacs de gravas, rouleaux en fibre, bois, contreplaqué, plastique souple, joints en caoutchouc et blocs de béton).
- S'assurer que les installations disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.2 Liste de contrôle en cas de crue/de crue brutale – Bureau central

TÂCHES

- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et le centre des opérations d'urgence du bureau central selon les besoins afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Garantir la sécurité des employés. Les eaux de crue sont souvent contaminées par les eaux d'égout, des produits chimiques et des animaux dangereux comme les alligators et les serpents. Suivre les procédures applicables en matière d'équipements de protection individuelle.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et faire le point sur la situation des 3P (personnes, propriétés, produits).
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du bureau central vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du bureau central ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.
- Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.
- Déterminer l'ampleur des coupures d'électricité et cerner les besoins en matière de générateurs d'urgence/de carburant.
- Envisager de fournir des repas prêts à consommer et de l'eau minérale à l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi qu'aux employés s'ils sont mis à l'abri sur place.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Continuer à surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.2 Liste de contrôle en cas de crue/de crue brutale – Bureau central

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage sont nécessaires avant le retour dans les bâtiments.



Une fois que les eaux de crue commencent à se retirer, se concentrer en premier lieu sur le pompage de l'eau et le séchage de l'intérieur du bâtiment. Il faudra pour cela des ventilateurs et des déshumidificateurs. Les moquettes et les isolants muraux détrempés devront éventuellement être retirés. Pour le nettoyage des eaux de crue et des moisissures, l'intervention de prestataires spécialisés peut s'avérer nécessaire. En fonction de l'humidité et de la température, les moisissures commenceront à se former dans les 24 à 48 heures.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si les eaux de crue ont touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Fournir des orientations pour le traitement du courrier, de l'argent et des timbres abîmés par les eaux de crue.



Apporter un soutien aux bureaux de terrain touchés par la crue pour le traitement des potentielles demandes de changement d'adresse en grand nombre.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Informez l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureau central

TÂCHES

- Garantir la mise en application de l'ensemble des mesures correctives définies dans les rapports de retour d'expérience de la saison précédente.
- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Si les prévisions annoncent un **OURAGAN/CYCLONE/TYPHON** autour du bâtiment du bureau central, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou le centre des opérations d'urgence, le cas échéant, tout en appuyant les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au bureau central et les coordonnées d'urgence.
- Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par ce phénomène, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et mettre en œuvre les procédures d'urgence sur le terrain.
- En fonction de la trajectoire de l'ouragan/du cyclone/du typhon, envisager d'informer de la fermeture du bureau central en amont. Des vents violents, une onde de tempête, de fortes précipitations et des crues à l'intérieur des terres sont susceptibles de se produire avant et après l'ouragan/cyclone/typhon.
- Informer les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités nationales et locales.
- Informer le personnel du bureau de terrain de la situation et faire le point régulièrement si nécessaire.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- S'assurer que les bureaux de terrain situés en dehors de la zone susceptible d'être touchée par l'ouragan/cyclone/typhon disposent de plans et de procédures pour mettre en œuvre les processus de changement d'adresse dans les refuges pour personnes évacuées le cas échéant.
- Aider à la mise en place de sites de substitution pour les bureaux de terrain situés dans la zone touchée.
- S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les districts susceptibles d'être touchés par l'ouragan/cyclone/typhon.
- Faire le plein de carburant de tous les véhicules du bureau central et les stationner en hauteur dans des emplacements prédéfinis de manière à limiter les dommages (côte à côte et d'avant vers l'arrière). Mettre les avoirs postaux, notamment le courrier, les timbres, l'argent, les dossiers essentiels et l'équipement électronique, en sécurité au-dessus du niveau prévu des eaux pour limiter les dommages si une crue est annoncée.
- Vérifier que les bureaux de terrain évaluent la probabilité que les parkings soient inondés et prévoient de faire le plein de carburant de tous les véhicules ainsi que de les déplacer en hauteur.
- S'assurer que les bureaux de terrain disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence pour les véhicules et les générateurs d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- S'assurer que les installations contactent les autorités locales pour savoir si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- Si une crue est prévue, déterminer les endroits où il est probable que l'eau et les débris s'écoulent et s'accumulent autour du bâtiment du bureau central et canaliser ces flux à l'aide d'obstacles (sacs de sables, sacs de gravas, rouleaux en fibre, bois, contreplaqué, plastique souple, joints en caoutchouc et blocs de béton).
- S'assurer que les bureaux de terrain (installations de traitement et bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureau central

TÂCHES

- Après le passage du gros de l'ouragan/cyclone/typhon, demander à l'équipe de gestion des situations d'urgence du bureau central de déterminer les limites des zones touchées.
- S'assurer que les employés prenant part aux procédures d'intervention sont en sécurité.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et faire le point sur la situation des 3P (personnes, propriétés, produits).
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation.
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du bureau central vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du bureau central ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.
- Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.
- Déterminer l'ampleur des coupures d'électricité et cerner les besoins en matière de générateurs d'urgence/de carburant.
- Envisager de fournir des repas prêts à consommer et de l'eau minérale à l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi qu'aux employés s'ils sont mis à l'abri sur place.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant le prochain cycle opérationnel. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Continuer à surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureau central

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.



Une fois que les eaux de crue commencent à se retirer et que les vents se calment, se concentrer en premier lieu sur le pompage de l'eau et le séchage de l'intérieur du bâtiment. Il faudra pour cela des ventilateurs et des déshumidificateurs. Les moquettes et les isolants muraux détremvés devront éventuellement être retirés. Pour le nettoyage des eaux de crue et des moisissures, l'intervention de prestataires spécialisés peut s'avérer nécessaire. En fonction de l'humidité et de la température, les moisissures commenceront à se former dans les 24 à 48 heures.



Couvrir les fenêtres brisées avec du plastique souple et les toits endommagés avec des bâches robustes afin d'éviter que la pluie ne continue à pénétrer dans le bâtiment.



Affecter du personnel au centre des opérations d'urgence (potentiellement 24 h/24) afin de coordonner les activités de relèvement.



Suivre l'évolution et les efforts de reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si l'ouragan/cyclone/typhon a touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Apporter un soutien aux bureaux de terrain touchés par l'ouragan/cyclone/typhon pour le traitement des potentielles demandes de changement d'adresse en grand nombre.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Informers l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.4 Liste de contrôle en cas de séisme

– Bureau central

TÂCHES

- Garantir la mise en application de l'ensemble des mesures correctives définies dans les rapports de retour d'expérience de la saison précédente.
- A la suite d'un **SÉISME** touchant le bureau central, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou le centre des opérations d'urgence selon les besoins, tout en appuyant les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Demander aux employés du bureau central se trouvant dans le bâtiment de se mettre à l'abri sur place, en s'éloignant des fenêtres, et de se baisser, de se mettre à couvert et de s'agripper.



Les employés ne devraient pas quitter le bâtiment immédiatement; il convient d'attendre la fin des répliques, sauf en cas d'odeur de gaz ou de produits chimiques. Pendant l'évacuation du bâtiment, ne pas utiliser les ascenseurs. Les employés du bureau central se trouvant à l'extérieur devraient y rester jusqu'à la fin des secousses et se placer dans un endroit dégagé à distance des bâtiments, des lampadaires, des poteaux et des lignes électriques.
- Une fois en sécurité, appliquer les procédures de comptage et déterminer si certains employés sont blessés ou portés disparus. Contacter le numéro d'urgence local pour obtenir de l'aide médicale et pour lancer les opérations de recherche et de sauvetage.
- Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.
- Prendre les mesures nécessaires pour isoler les zones endommagées du bâtiment du bureau central. Couper les services essentiels endommagés (eau, gaz) si possible au moyen des vannes d'arrêt situées à l'extérieur. Ne pas pénétrer dans le bâtiment avant que la structure ait été évaluée.
- Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par le séisme, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et mettre en œuvre les procédures d'urgence sur le terrain.
- Informer les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités gouvernementales et locales.
- Informer le personnel du bureau de terrain de la situation et faire le point régulièrement si nécessaire.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- S'assurer que les bureaux de terrain situés en dehors de la zone susceptible d'être touchée par le séisme disposent de plans et de procédures pour mettre en œuvre les processus de changement d'adresse dans les refuges pour personnes évacuées le cas échéant.
- S'assurer que les bureaux de terrain disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence pour les véhicules et les générateurs d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- S'assurer que les installations contactent les autorités locales pour savoir si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- S'assurer que les bureaux de terrain (installations de traitement et bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.
- Évaluer les blessures des employés éventuellement touchés et appeler le numéro d'urgence local pour obtenir de l'aide médicale.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.4 Liste de contrôle en cas de séisme

– Bureau central

TÂCHES



A la suite de la dernière réplique, réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.



Si un séisme endommage le bâtiment du bureau central, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et le centre des opérations d'urgence du bureau central, selon les besoins, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication.



Préparer régulièrement des rapports de situation et faire le point sur la situation des 3P (personnes, propriétés, produits).



Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du bureau central vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du bureau central ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.



Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.



Déterminer l'étendue des dégâts dans les bureaux de terrain et aider à coordonner l'évaluation des dommages et à établir des priorités.



Déterminer l'ampleur des coupures d'électricité et cerner les besoins en matière de générateurs d'urgence/de carburant.



Déterminer si des fuites de gaz se sont produites ou si d'autres services essentiels ont été touchés à la suite du séisme. Evacuer les installations en cas de suspicion d'une fuite de gaz. Vérifier si des lignes électriques sont tombées à l'extérieur du bâtiment du bureau central.



Envisager de fournir des repas prêts à consommer et de l'eau minérale à l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi qu'aux employés s'ils sont mis à l'abri sur place.



Sécuriser le bâtiment du bureau central et mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).



Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.



Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.4 Liste de contrôle en cas de séisme

– Bureau central

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments. Pour l'évaluation structurelle du bâtiment, l'intervention de prestataires spécialisés peut s'avérer nécessaire.



Lorsque les répliques sont terminées (cela peut prendre plusieurs jours après un séisme de forte magnitude), se concentrer d'abord sur l'enlèvement des débris à l'intérieur et aux alentours du bâtiment du bureau central. Les dommages structurels peuvent nécessiter le renforcement du bâtiment du bureau central. Il se peut que les structures gravement endommagées soient condamnées par les autorités locales et ne puissent pas être réoccupées.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si le séisme a touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Apporter un soutien aux bureaux de terrain touchés par le séisme pour le traitement des potentielles demandes de changement d'adresse en grand nombre.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Informez l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts – Bureau central

TÂCHES

- Garantir la mise en application de l'ensemble des mesures correctives définies dans les rapports de retour d'expérience de la saison précédente.
- Surveiller les alertes météorologiques (agences locales et nationales) et les informations dans les médias.
- Déterminer les limites géographiques de l'**INCENDIE DE FORÊTS** et ses effets potentiels sur le bâtiment du bureau central et, en fonction des informations reçues de la part de plusieurs médias d'information et organismes de premiers secours, évaluer la nécessité de fermer ou d'évacuer le bâtiment.
- Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par ce phénomène, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et mettre en œuvre les procédures d'urgence sur le terrain.
- Si une évacuation s'impose, évaluer la sécurité du bâtiment et des itinéraires d'évacuation.
- Si l'évacuation peut être réalisée en toute sécurité, suivre les procédures d'évacuation prévues dans le plan d'évacuation d'urgence du bâtiment du bureau central, notamment les procédures relatives au comptage des employés.
- Au moment de l'évacuation, sécuriser l'accès au bâtiment du bureau central et aux avoirs postaux (courrier, véhicules, timbres, argent). Couper la conduite principale d'alimentation en gaz du bâtiment.
- Déplacer si possible les véhicules vers une zone sécurisée si cela peut être fait en toute sécurité.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts – Bureau central

TÂCHES

- En fonction des répercussions de l'incendie de forêts, envisager l'activation de l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou du centre des opérations d'urgence du bureau central, selon les besoins, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et faire le point sur la situation des 3P (personnes, propriétés, produits).
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du bureau central vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du bureau central ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.
- Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.
- Lorsque l'incendie de forêts n'est plus actif, réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant le prochain cycle opérationnel. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts – Bureau central

TÂCHES



Si le bâtiment a été endommagé, mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et le personnel d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre au bureau central en toute sécurité ou si des réparations/ une reconstruction doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si l'incendie de forêts a touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Apporter un soutien aux bureaux de terrain touchés par le séisme pour le traitement des potentielles demandes de changement d'adresse en grand nombre.



Informez l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureau central

TÂCHES

- Dès la première alerte au **TSUNAMI** touchant le bâtiment du bureau central, il convient d'activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et de commencer à mettre en œuvre les mesures d'urgence. Les itinéraires d'évacuation recommandés peuvent différer des itinéraires habituellement prévus. Il se peut que les autorités locales vous orientent vers les hauteurs. Il convient de suivre leurs conseils.
- Garantir la mise en application de l'ensemble des mesures correctives définies dans les rapports de retour d'expérience de la saison précédente.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au bureau central et les coordonnées d'urgence.
- Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par ce phénomène, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et mettre en œuvre les procédures d'urgence sur le terrain.
- Surveiller les informations dans les médias et les alertes nationales au tsunami.
- Informer les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités nationales et locales.
- Déterminer si les véhicules, l'équipement et d'autres propriétés postales doivent être déplacés vers d'autres installations ou vers des installations temporaires (s'il reste assez de temps).
- Informer le personnel du bureau de terrain de la situation et faire le point régulièrement sur les 3P si nécessaire.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- S'assurer que les bureaux de terrain situés en dehors de la zone susceptible d'être touchée par le tsunami disposent de plans et de procédures pour mettre en œuvre les processus de changement d'adresse dans les refuges pour personnes évacuées le cas échéant.
- Aider à la mise en place de sites de substitution pour les bureaux de terrain situés dans la zone touchée.
- S'assurer que les bureaux de terrain (installations de traitement, bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureau central

TÂCHES

- Après le passage de l'onde du tsunami, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence du bureau central et la charger de déterminer les limites des zones touchées.
- Envisager l'activation du centre des opérations d'urgence selon les besoins afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- S'assurer que les employés prenant part aux procédures d'intervention sont en sécurité. Les vagues dues à un tsunami sont souvent contaminées par les eaux d'égout et par des produits chimiques, et elles peuvent créer de grandes étendues de débris. Suivre les procédures applicables en matière d'équipements de protection individuelle.
- Si le bâtiment du bureau central se trouvait sur la trajectoire de la vague, réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du bureau central vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du bureau central ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.
- Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.
- Déterminer l'ampleur des coupures d'électricité et cerner les besoins en matière de générateurs d'urgence/de carburant.
- Envisager de fournir des repas prêts à consommer et de l'eau minérale à l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi qu'aux employés s'ils sont mis à l'abri sur place.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant le prochain cycle opérationnel. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Continuer à surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureau central

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.



Une fois que la vague commence à se retirer, se concentrer en premier lieu sur l'enlèvement des débris, le pompage de l'eau et le séchage de l'intérieur du bâtiment. Il faudra pour cela des ventilateurs et des déshumidificateurs. Les moquettes et les isolants muraux détremvés devront éventuellement être retirés. Pour le nettoyage des dégâts causés par la vague et des moisissures, l'intervention de prestataires spécialisés peut s'avérer nécessaire. En fonction de l'humidité et de la température, les moisissures commenceront à se former dans les 24 à 48 heures.



Affecter du personnel au centre des opérations d'urgence (potentiellement 24 h/24) afin de coordonner les activités de relèvement.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si le tsunami a touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Informez l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Bureau central

TÂCHES

- Garantir la mise en application de l'ensemble des mesures correctives définies dans les rapports de retour d'expérience de la saison précédente.
- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Si le bureau central est susceptible d'être touché par des **TEMPÊTES HIVERNALES**, préparer les employés en leur communiquant les précautions de sécurité et les informations météorologiques avant l'arrivée d'une tempête.
- Si le bâtiment du bureau central n'est pas touché par ce phénomène, déterminer si des bureaux de terrain ont été endommagés et mettre en œuvre les procédures d'urgence sur le terrain.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter en cas d'urgence au bureau central et les coordonnées d'urgence.
- Envisager une activation limitée de l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou du centre des opérations d'urgence du bureau central selon les besoins afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Refaire le plein de carburant des véhicules du bureau central et remplir les citernes du générateur d'urgence.
- S'assurer que les bureaux de terrain disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence pour les véhicules et les générateurs d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- Envisager les éventuelles répercussions de la tempête (coupures d'électricité, limitation des déplacements, etc.). Prendre des dispositions afin d'apporter un soutien d'urgence pour remplacer dans la mesure du possible les services interrompus.
- S'assurer que les bureaux de terrain (installations de traitement, bureaux de poste) situés sur la trajectoire de la tempête disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Bureau central

TÂCHES

- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation.
- Continuer à surveiller les informations dans les médias et les alertes météorologiques nationales afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.
- Déterminer si les opérations du bureau central peuvent être maintenues avec un effectif limité ou en mettant en fonctionnement les capacités de télétravail. Informer le personnel du bureau central des décisions prises.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Bureau central

TÂCHES



Si le bâtiment a été endommagé, mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et le service d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou lancer l'évaluation des installations et les réparations de façon coordonnée avant le retour du personnel.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique – Bureau central

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Prendre des mesures d'urgence dès la première alerte indiquant qu'une **ÉRUPTION VOLCANIQUE** pourrait potentiellement toucher le bâtiment du bureau central. Les itinéraires d'évacuation recommandés pour quitter le bâtiment du bureau central peuvent différer des itinéraires habituellement prévus.
- Envisager l'évacuation ou la mise à l'abri sur place en fonction de la distance et du type d'éruption (coulée de boue, coulée de cendres ou coulée de lave). Suivre les conseils des responsables locaux.
- En cas d'avis d'évacuation en raison d'une éruption imminente, quitter immédiatement le bâtiment du bureau central. Envisager l'utilisation d'un véhicule, mais rouler avec les portes et les fenêtres fermées et la climatisation éteinte, et traverser la zone de danger ou, si ce n'est pas possible, s'en éloigner. Faire attention aux dangers inhabituels sur la route, par exemple aux roches libérées par l'explosion volcanique. Éviter de rouler dans une pluie de cendres intense, étant donné que les cendres peuvent obstruer et faire caler les moteurs.
- En cas d'autorisation de mise à l'abri sur place, fermer toutes les fenêtres et les portes. Éteindre tous les ventilateurs et les systèmes de chauffage et de climatisation. Il se peut qu'il ne soit pas possible de se mettre à l'abri sur place pendant longtemps en cas de pluie de cendres; en effet, le poids des cendres qui s'accumulent sur le toit du bâtiment représente un danger. En cas de déplacement à l'extérieur pendant une pluie de cendres, penser à porter des manches longues, un pantalon, des lunettes protectrices et un masque jetable protégeant contre l'inhalation de particules. En cas d'irritation des yeux, du nez et de la gorge à cause des gaz et des fumées volcaniques, s'éloigner immédiatement de la zone.
- Si un ruisseau ou une rivière s'écoulent à proximité, faire attention à la montée des eaux et aux éventuelles coulées de boue dans les zones de basse altitude. Monter sur les hauteurs dès que possible.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou le centre des opérations d'urgence du bureau central selon les besoins afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique – Bureau central

TÂCHES

- Après l'éruption volcanique, charger l'équipe de gestion des situations d'urgence du bureau central de déterminer les limites des zones touchées.
- S'assurer que les employés prenant part aux procédures d'intervention sont en sécurité. L'exposition aux cendres volcaniques est dangereuse pour la santé, en particulier pour l'appareil respiratoire. Suivre les procédures applicables en matière d'équipements de protection individuelle.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation.
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du bureau central vers un bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du bureau central ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Les incidents censés durer au moins 24 heures peuvent nécessiter l'activation d'un site de substitution. Informer les bureaux de terrain et les acteurs extérieurs le cas échéant si les opérations sont déplacées vers des installations de substitution.
- Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.
- Déterminer l'ampleur des coupures d'électricité et cerner les besoins en matière de générateurs d'urgence/de carburant.
- Envisager de fournir des repas prêts à consommer et de l'eau minérale à l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi qu'aux employés s'ils sont mis à l'abri sur place.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant le prochain cycle opérationnel. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Transmettre des messages en lien avec la sûreté aux employés concernés par le phénomène. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Continuer à surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au bureau central pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique – Bureau central

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans le bâtiment du bureau central en toute sécurité ou si une décontamination/un nettoyage doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.



A la fin de l'éruption volcanique, déterminer un plan d'action pour nettoyer les cendres qui se sont déposées dans le bâtiment du bureau principal et aux alentours. Ce processus nécessitera probablement l'intervention de prestataires spécialisés.



Affecter du personnel au centre des opérations d'urgence (potentiellement 24 h/24) afin de coordonner les activités de relèvement.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Si l'éruption volcanique a touché des bureaux de terrain, apporter un appui et une assistance coordonnés avec la mobilisation d'unités mobiles pour la collecte et la distribution du courrier.



Si le personnel du bureau central a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du bureau central.



Informier l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.1.9 Liste de contrôle en cas de pandémie – Bureau central

TÂCHES

- Surveiller les alertes pandémiques (OMS, agences nationales) et les informations dans les médias.
- S'assurer que les employés comprennent bien leurs rôles et responsabilités, en particulier en matière de gestion de la continuité des opérations et en matière de gestion de crise.
- Passer en revue et mettre à jour, si nécessaire, les plans de succession et les dispositions particulières en matière de délégation de pouvoirs afin de garantir la continuité de la direction en l'absence des principaux décideurs et directeurs.
- Recenser les membres du personnel essentiels et leurs adjoints en se fondant sur les résultats de l'analyse d'impact opérationnel. En outre, choisir et former des employés suppléants chargés de mener à bien les activités indispensables afin de faciliter l'éventuelle stratégie de transfert des activités.
- Compiler et valider les coordonnées des employés et des parties prenantes à utiliser pour envoyer les dernières nouvelles et envisager l'adoption d'un système de notification de masse couvrant différents canaux (p.ex., SMS, courrier électronique, téléphonie mobile, message vocal, applications).
- Appliquer les dispositions en matière de distanciation sociale, en permettant le travail à distance et d'autres stratégies de reprise sur site, en limitant l'accès des visiteurs aux espaces de travail, et en reportant ou annulant les grandes réunions.
- Inciter les employés malades à rester chez eux.
- Élaborer un ensemble d'instructions à l'intention de tout le personnel (bureau central et bureaux de terrain) portant sur les procédures pour une hygiène et un lavage des mains adaptés. Utiliser différents moyens et supports visuels (affiches, vidéos, courrier électronique) pour diffuser le message.
- Mettre en place des services de téléconférence/visioconférence et augmenter les capacités en matière d'accès au réseau informatique à distance.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.1.9 Liste de contrôle en cas de pandémie – Bureau central

TÂCHES



Passer en revue les politiques de gestion des ressources humaines sur des questions comme les mises en disponibilité, l'absentéisme, les congés de maladie, les voyages outre-mer, la fermeture des espaces de travail et le rapatriement des employés non essentiels et de leur famille depuis les pays touchés. Examiner et intégrer en particulier les politiques et les dispositions portant sur le travail à distance.



Faire en sorte que les détails de la riposte à la pandémie soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation.



Envisager d'activer le plan de continuité des opérations et de mettre en place le télétravail pour les opérations du bureau central. Informer les bureaux de terrain et les parties prenantes externes au besoin.



Mettre en place une communication avec le personnel du bureau de terrain. La capacité des réseaux cellulaires et du réseau filaire peut être dépassée. Envisager l'utilisation de messages SMS et des services de télécommunications prioritaires, s'ils sont disponibles. Utiliser les téléphones satellite s'il y en a à disposition.



Envisager de constituer des stocks de savon et de solution hydroalcoolique, ainsi que de renforcer les protocoles de nettoyage/désinfection du bureau central.



Evaluer l'impact potentiel sur les voyages d'affaires dans le pays et à l'international (en fonction des quarantaines, des fermetures de frontières, etc.).



Surveiller les messages EmlS de l'UPU afin de déterminer les pays ayant suspendu ou restreint les services de courrier.



Mettre en place un plan de communications d'urgence et le réviser régulièrement. Y indiquer les principaux contacts (primaires et de substitution), y compris les fournisseurs et les clients, ainsi que les procédures de suivi et de notification de la situation des opérations et des employés.



Mettre en application les directives visant à modifier la fréquence et les formes de contact en face à face entre employés, ainsi qu'entre les employés et les clients (serrage de mains, disposition des chaises en réunion, disposition des bureaux, espaces de travail partagés, interactions au moment de l'admission et de la distribution du courrier).

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.1.9 Liste de contrôle en cas de pandémie – Bureau central

TÂCHES



Passer en revue les politiques en matière de ressources humaines afin de permettre aux employés de s'absenter en cas de pandémie dans les situations suivantes: employé ou membres de la famille présentant des symptômes, quarantaine, fermeture des établissements scolaires, et restriction ou suspension des services de transport public.



Evaluer l'accès des employés aux services de santé mentale et à caractère social pendant la pandémie et améliorer ces services au besoin.



Etudier les options envisageables pour le recrutement de personnel supplémentaire si le nombre d'employés malades ou en quarantaine empêche la continuité opérationnelle.



Evaluer les protocoles de désinfection en coordination avec les autorités sanitaires (produits désinfectants, méthodes d'application et équipements de protection individuelle) si un membre du personnel est testé positif.



Mettre sur pied des procédures pour le retour au travail des membres du personnel dont les résultats des tests ont été positifs.



Si le personnel du bureau central est prié de télétravailler, élaborer un plan de retour une fois que la situation d'urgence due à la pandémie est terminée.



Informar l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans en cas de pandémie, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

LISTES DE CONTRÔLE
DES MESURES ESSENTIELLES
BUREAUX DE TERRAIN

ÉVALUATION DE LA SITUATION ET MESURES À PRENDRE

B.2.1 Listes de contrôle des mesures essentielles – Bureaux de terrain

EVALUATION DE LA SITUATION ET MESURES À PRENDRE

- Déterminer l'ampleur de la catastrophe naturelle et ses répercussions sur vos installations et sur la communauté qui l'entoure.
- Demander l'appui du bureau central pour mener une première évaluation de vos installations après le phénomène, notamment en ce qui concerne les éléments suivants:
- Evaluer la structure du bâtiment du bureau central.*
- Déterminer la situation des employés du bureau central, ainsi que le nombre de blessés et la gravité des blessures.*
- Vérifier que les services essentiels sont en état de fonctionnement, en accordant une attention particulière aux lignes téléphoniques et à l'arrivée de gaz (faire attention aux odeurs indiquant une fuite de gaz naturel ou de la fumée).*
- Appeler les premiers secours locaux s'il y a des blessés et donner des détails sur les blessures.
- Evaluer la sécurité du bâtiment et des itinéraires d'évacuation pour déterminer s'il convient de se mettre à l'abri sur place ou d'évacuer.
- Charger un employé de surveiller les médias locaux (radio et télévision), notamment les bulletins météorologiques nationaux.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence des installations et le centre des opérations d'urgence si nécessaire. Mettre en place un programme fonctionnant 24 heures/24 si nécessaire.
- Choisir et nommer une personne chargée de suivre et d'enregistrer toutes les décisions et les communications à l'entrée et à la sortie du centre des opérations d'urgence. Diffuser des alertes aux employés et donner les dernières nouvelles concernant la situation pendant tout le phénomène.
- Déterminer si le phénomène pourrait potentiellement s'aggraver ou causer d'autres dommages, ou s'il pourrait être mortel.
- Contacter les premiers secours locaux si nécessaire. Suivre les instructions des premiers secours.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local afin d'obtenir des orientations et de les faire intervenir si nécessaire.
- Faire état de la situation et des répercussions aux responsables du niveau hiérarchique supérieur. Suivre les protocoles locaux pour le signalement des incidents.

EMPLOYÉS

- Déterminer la situation des employés. Compter les employés en cas d'évacuation ou de mise à l'abri sur place.
- Communiquer avec les employés par tous les moyens possibles lorsque la situation est connue.
- Contacter les employés travaillant en dehors de l'installation postale au moment du phénomène, leur transmettre des instructions pour leur sécurité et leur communiquer la situation et ses conséquences.
- Mettre à la disposition des employés un message à jour sur l'assistance téléphonique d'urgence leur indiquant notamment où et comment se présenter.

B.2.1 Listes de contrôle des mesures essentielles – Bureaux de terrain

COURRIER

- Examiner les éventuels problèmes en lien avec le courrier et les avoirs postaux dans les installations, notamment la sécurité du courrier et le courrier endommagé.
- Envisager la possibilité de placer sous embargo le courrier dans les installations d'origine ou ailleurs, avec l'aide du bureau central, si vos installations ont été touchées par le phénomène.

INSTALLATIONS

- Evaluer si les opérations postales peuvent/doivent se poursuivre à cet endroit. Ne pas réintégrer le bâtiment endommagé tant qu'il n'a pas été déterminé que les conditions de sécurité sont réunies. Envisager l'activation du plan de continuité des opérations des installations et d'un site de substitution.
- Si un ordre d'évacuation est émis, déterminer s'il convient que le personnel affecté à l'équipe de gestion des situations d'urgence soit placé sous l'autorité directe du centre des opérations d'urgence hors site pour la direction des opérations.
- Collaborer avec le personnel local chargé de l'entretien et des installations afin de mener une évaluation du bâtiment (pouvant être considéré comme prioritaire) avant la réintégration d'une installation endommagée.

RÉSEAU/TRANSPORT

- Déterminer si/quand les véhicules, l'équipement et d'autres propriétés doivent être déplacés vers une autre installation ou vers un site temporaire.
- Examiner les éventuels problèmes en lien avec le transport vers/depuis les installations. Etudier les répercussions sur les routes/les aéroports au niveau local et régional.

CLIENTÈLE

- Rechercher les éventuels clients qui pouvaient se trouver dans les installations au moment du phénomène. Veiller à ce que la sécurité des clients soit assurée.
- Communiquer avec les clients qui pourraient avoir été directement concernés par le phénomène. Définir des sites de substitution pour les clients et l'admission des envois en nombre. Demander de l'aide au bureau central pour contacter les clients.

SÛRETÉ/SÉCURITÉ

- S'assurer que les avoirs des installations sont en sécurité. Mettre en place une coordination avec la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local selon les besoins.
- Contacter le personnel du bureau central chargé de la sécurité/de l'environnement pour obtenir de l'aide et des conseils concernant l'intervention après la catastrophe naturelle.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.2 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureaux de terrain

1/2

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/bureau central, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Une **ALERTE** à la tornade indique que les conditions sont réunies pour la formation imminente d'une tornade. Rester extrêmement vigilant et se préparer à prendre des mesures immédiates si les sirènes locales se mettent à sonner.
- Enjoindre les employés à se mettre à l'abri (sur place s'ils se trouvent à l'intérieur) dans les lieux prédéterminés et compter tous les employés.
- Mettre en œuvre les activités de préparation pertinentes et informer le bureau central en cas de lacunes.
- Contacter les autorités locales pour déterminer si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au sein de l'installation en cas d'urgence et les coordonnées d'urgence.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation ou l'évacuation des installations.
- S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les zones susceptibles d'être touchées par la tornade.
- Mettre à jour l'inventaire de l'équipement présent au sein de l'établissement.
- Passer en revue les procédures concernant la mise hors tension de l'équipement et les systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que l'équipe locale chargée de l'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution vers lesquelles les programmes de tri doivent être migrés.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- Localiser et conserver l'équipement de transport du courrier nécessaire pour déplacer le courrier des zones qui devraient être touchées vers un territoire neutre.
- Mettre à jour les coordonnées de la compagnie d'électricité et des services essentiels.
- Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs d'urgence sont opérationnels avec les réservoirs pleins et que les réparations nécessaires ont été effectuées. Vérifier que tous les générateurs sont accompagnés d'un mode d'emploi.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.2 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureaux de terrain

2/2

TÂCHES

- Surveiller la tempête au moyen des informations dans les médias et des alertes météorologiques.
- Le cas échéant, stationner les véhicules de manière à limiter les dommages (stationnement proche, côte à côte et d'avant vers l'arrière).
- S'assurer que les centres de traitement du courrier évaluent les dommages potentiels sur les zones de stationnement des véhicules.
- S'assurer que les centres de traitement du courrier disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter les employés qui ne travaillaient pas lorsque la tornade a frappé la zone. Utiliser les médias pour demander aux employés d'appeler le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence au niveau national s'ils ne sont pas en mesure de joindre leur superviseur.
- Inviter tous les employés à s'éloigner des fenêtres et des portes extérieures.
- Si les installations sont endommagées, demander à une équipe d'évacuation d'urgence de vérifier la sécurité des sorties avant de permettre aux employés de quitter l'abri sur place.
- Appeler le numéro d'urgence local s'il y a des blessés ou pour aider à l'évacuation si nécessaire.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.2 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les bulletins météorologiques nationaux à la radio, dans les informations locales ou dans d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence.
- Garantir la sécurité des employés.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation et préciser la situation des 3P.
- Donner la priorité à la sécurité des employés dans toutes les mesures prises à la suite d'une tornade.
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité (ressources internes ou prestataires) avant de pouvoir réintégrer les locaux.
- Demander au bureau central de fournir un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec le responsable du niveau hiérarchique supérieur pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux (sous réserve de l'autorisation des premiers secours locaux). Demander l'aide du bureau central pour informer les autres installations le cas échéant.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Informer les employés et les clients de la fermeture des installations.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.2 Liste de contrôle en cas de tornade – Bureaux de terrain

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans les installations postales en toute sécurité ou si des réparations/un nettoyage sont nécessaires avant le retour dans les bâtiments.



Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux.



Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des installations.



Informers les employés des plans opérationnels de substitution et leur demander de se rendre dans d'autres installations ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.



Si cela s'impose, mettre à jour les données enregistrées sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Informers l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.3 Liste de contrôle en cas de crue/ de crue brutale – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/bureau central, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Prendre toutes les mesures permettant de limiter les dommages dus à une **CRUE** sans prendre de risques. Déplacer les éléments vers les étages supérieurs au sein des installations et stationner les véhicules en hauteur dans des emplacements prédéfinis.
- Mettre en œuvre les activités de préparation pertinentes et informer le bureau central en cas de lacunes.
- Contacter les autorités locales pour déterminer si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au sein de l'installation en cas d'urgence et les coordonnées d'urgence.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation ou l'évacuation des installations.
- S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les districts susceptibles d'être touchés par la crue.
- Mettre à jour l'inventaire de l'équipement présent au sein de l'établissement.
- Passer en revue les procédures concernant la mise hors tension de l'équipement et les systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que l'équipe locale chargée de l'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution vers lesquelles les programmes de tri doivent être migrés.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- Localiser et conserver l'équipement de transport du courrier nécessaire pour déplacer le courrier des zones qui devraient être touchées vers un territoire neutre.
- Mettre à jour les coordonnées de la compagnie d'électricité et des services essentiels.
- Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs sont opérationnels avec les réservoirs pleins et que les réparations nécessaires ont été effectuées. Vérifier que tous les générateurs sont accompagnés d'un mode d'emploi.
- Surveiller la tempête au moyen des informations dans les médias et des alertes météorologiques.
- Evacuer les zones souterraines du bâtiment qui pourraient potentiellement être inondées et où les occupants pourraient être pris au piège.
- Appeler le numéro d'urgence local s'il y a des blessés ou pour obtenir de l'aide.
- Vérifier que les centres de traitement du courrier évaluent la probabilité que les zones de stationnement des véhicules soient inondées et prévoient de déplacer les véhicules en hauteur.
- S'assurer que les centres de traitement du courrier disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter les employés qui ne travaillaient pas au moment de la crue. Utiliser les médias pour demander aux employés d'appeler le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence au niveau national s'ils ne sont pas en mesure de joindre leur superviseur.
- Appeler le numéro d'urgence local pour aider à l'évacuation si nécessaire.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.3 Liste de contrôle en cas de crue/ de crue brutale – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales, les informations locales et d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence.
- Garantir la sécurité des employés. Les eaux de crue sont souvent contaminées par les eaux d'égout, des produits chimiques et des animaux dangereux comme les alligators et les serpents. Suivre les procédures applicables en matière d'équipements de protection individuelle.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation et donner les dernières nouvelles concernant la situation des 3P.
- Donner la priorité à la sécurité des employés dans toutes les mesures prises à la suite d'une crue.
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité (ressources internes ou prestataires) avant de pouvoir réintégrer les locaux.
- Demander au bureau central de fournir un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec le responsable du niveau hiérarchique supérieur pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux. Demander l'aide du bureau central pour informer les autres installations le cas échéant.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, s'il en existe un.
- Informer les employés et les clients de la fermeture des installations.
- Si possible et si cela peut être réalisé dans de bonnes conditions de sécurité, demander au service de l'entretien de couper les services essentiels dans la zone touchée.
- Contacter le service local de l'entretien et le personnel des installations pour lancer les mesures d'intervention. Après l'inondation du bâtiment, il faudra une évaluation et un nettoyage par des prestataires autorisés avant de pouvoir réintégrer les locaux.
- S'assurer que les spécialistes de la sécurité/de l'environnement du bureau central prennent part aux mesures d'intervention et informent les employés.
- En l'absence d'eau potable, faire des provisions de bouteilles d'eau minérale (et de repas prêts à consommer si nécessaire) et les distribuer aux employés des installations jusqu'à ce que l'approvisionnement normal en eau soit sûr.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.3 Liste de contrôle en cas de crue/ de crue brutale – Bureaux de terrain

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services de l'environnement et de l'entretien afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans les installations postales en toute sécurité ou si des réparations/un nettoyage sont nécessaires avant le retour dans les bâtiments.



Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux.



Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des installations.



Informers les employés des plans opérationnels de substitution et leur demander de se rendre dans d'autres locaux ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.



Si cela s'impose, mettre à jour les données enregistrées sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Informers l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureaux de terrain

1/2

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/bureau central, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Prendre toutes les mesures permettant de limiter les dommages dus à un **OURAGAN/ CYCLONE/TYPHON** sans prendre de risques. Sécuriser les éléments non fixés situés en extérieur et déplacer les articles des zones susceptibles d'être inondées vers les zones en hauteur au sein des installations.
- Mettre en œuvre les activités de préparation pertinentes et informer le bureau central en cas de lacunes.
- Contacter les autorités locales pour déterminer si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au sein de l'installation en cas d'urgence et les coordonnées d'urgence.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation ou l'évacuation des installations.
- S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les districts susceptibles d'être touchés par l'ouragan/cyclone/typhon.
- Mettre à jour l'inventaire de l'équipement présent au sein de l'établissement.
- Passer en revue les procédures concernant la mise hors tension de l'équipement et les systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que l'équipe locale chargée de l'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution vers lesquelles les programmes de tri doivent être migrés.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- Localiser et conserver l'équipement de transport du courrier nécessaire pour déplacer le courrier des zones qui devraient être touchées vers un territoire neutre.
- Mettre à jour les coordonnées de la compagnie d'électricité et des services essentiels.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureaux de terrain

2/2

TÂCHES

- Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs sont opérationnels avec les réservoirs pleins et que les réparations nécessaires ont été effectuées. Vérifier que tous les générateurs sont accompagnés d'un mode d'emploi.
- Surveiller la tempête au moyen des informations dans les médias et des alertes météorologiques.
- Le cas échéant, stationner les véhicules de manière à limiter les dommages (stationnement proche, côte à côte et d'avant vers l'arrière).
- Vérifier que les centres de traitement du courrier évaluent la probabilité que les zones de stationnement des véhicules soient inondées et prévoient de déplacer les véhicules en hauteur.
- S'assurer que les centres de traitement du courrier disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- Appeler le numéro d'urgence local s'il y a des blessés ou pour obtenir de l'aide.
- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter les employés qui ne travaillaient pas au moment de l'ouragan/cyclone/typhon. Utiliser les médias pour demander aux employés d'appeler le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence au niveau national s'ils ne sont pas en mesure de joindre leur superviseur.
- Inviter tous les employés à s'éloigner des fenêtres et des portes extérieures.
- Si les installations sont endommagées, demander à une équipe d'évacuation d'urgence de vérifier la sécurité des sorties avant de permettre aux employés de quitter l'abri sur place.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales, les informations locales ou d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et l'emplacement des abris locaux.
- Garantir la sécurité des employés.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation et préciser la situation des 3P.
- Considérer la sécurité des employés comme une priorité dans toutes les mesures prises à la suite d'un ouragan/cyclone/typhon.
- Réaliser une première évaluation des dommages. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité (ressources internes ou prestataires) avant de pouvoir réintégrer les locaux.
- Demander au bureau central de fournir un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec les responsables du niveau hiérarchique supérieur pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux. Demander l'aide du bureau du district pour informer les autres installations le cas échéant.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.
- Informer les employés et les clients de la fermeture des installations.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/ cyclone/typhon – Bureaux de terrain

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services de l'environnement et de l'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans les installations postales en toute sécurité ou si des réparations/ un nettoyage sont nécessaires avant le retour dans les bâtiments.



Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des installations.



Informar les employés des plans opérationnels de substitution et leur demander de se rendre dans d'autres installations ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.



Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux.



Si cela s'impose, mettre à jour les données enregistrées sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Informar l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.5 Liste de contrôle en cas de séisme – Bureaux de terrain

1/2

TÂCHES

En cas de SÉISME, demander aux employés du bureau central se trouvant dans le bâtiment de se mettre à l'abri sur place, en s'éloignant des fenêtres, et de se baisser, de se mettre à couvert et de s'agripper.



Les employés ne devraient pas quitter le bâtiment immédiatement; il convient d'attendre la fin des répliques, sauf en cas d'odeur de gaz ou de produits chimiques. Pendant l'évacuation du

bâtiment, ne pas utiliser les ascenseurs. Les employés du bureau central se trouvant à l'extérieur devraient y rester jusqu'à la fin des secousses et se placer dans un endroit dégagé à distance des bâtiments, des lampadaires, des poteaux et des lignes électriques.



Mettre en œuvre les activités de préparation pertinentes et informer la direction de la zone en cas de lacunes.



Contactez les autorités locales pour déterminer si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.



Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter en cas d'urgence au sein du bureau de terrain ainsi que les coordonnées d'urgence.



Contactez la police postale pour obtenir de l'aide pour la sécurisation ou l'évacuation des installations.



S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les districts susceptibles d'être touchés par un séisme.



Mettre à jour l'inventaire de l'équipement présent au sein de l'établissement.



Passer en revue les procédures concernant la mise hors tension de l'équipement et les systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que l'équipe locale chargée de l'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.



Déterminer les installations de substitution vers lesquelles les programmes de tri doivent être migrés.



Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.



Localiser et conserver l'équipement de transport du courrier nécessaire pour déplacer le courrier des zones qui devraient être touchées vers un territoire neutre.



Mettre à jour les coordonnées de la compagnie d'électricité et des services essentiels.



Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs sont opérationnels et que les réparations nécessaires ont été effectuées. Vérifier que tous les générateurs sont accompagnés d'un mode d'emploi.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.5 Liste de contrôle en cas de séisme – Bureaux de terrain

2/2

TÂCHES

- Surveiller le phénomène au moyen des informations dans les médias et des alertes météorologiques.
- Le cas échéant, stationner les véhicules de manière à limiter les dommages (stationnement proche, côte à côte et d'avant vers l'arrière).
- S'assurer que les centres de traitement du courrier évaluent les dommages potentiels sur les zones de stationnement des véhicules.
- S'assurer que les centres de traitement du courrier disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- Appeler le numéro d'urgence local s'il y a des blessés ou pour obtenir de l'aide.
- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter les employés qui ne travaillaient pas au moment du séisme.
- Inviter tous les employés à s'éloigner des fenêtres et des portes extérieures.
- Si les installations sont endommagées, demander à une équipe d'évacuation d'urgence de vérifier la sécurité des sorties avant de permettre aux employés de quitter l'abri sur place.
- A la fin des secousses, donner l'ordre d'évacuer les installations et compter le personnel.
- Appeler le numéro d'urgence local en cas de blessure ou d'incendie causé par le séisme (il se peut que les premiers secours locaux soient dans un premier temps débordés). Prendre si possible des mesures pour traiter les blessures en compagnie du personnel formé aux premiers secours.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation des installations.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.5 Liste de contrôle en cas de séisme – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Garantir la sécurité des employés.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Surveiller les radios nationales, les informations locales ou d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et l'emplacement des abris locaux.
- Si les installations sont endommagées, contacter le service local d'entretien pour garantir la sécurité des services essentiels comme le gaz naturel, l'eau et l'électricité.
- Evacuer les employés des installations endommagées. Inviter l'équipe chargée de l'évacuation d'urgence à déterminer les itinéraires d'évacuation sûrs avant de faire sortir les employés. S'assurer que les employés sont évacués à une distance suffisante des installations afin d'éviter les blessures dues à des chutes de débris lors des répliques.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Demander au bureau central de fournir un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers des installations de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec la hiérarchie pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux. Demander l'aide du bureau central pour informer les autres installations le cas échéant.
- Réaliser une première évaluation des dommages dans les installations. Contacter les services locaux de l'entretien et des installations dans le but de faire évaluer les installations par un ingénieur ou un prestataire.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.
- Informer les employés et les clients de la fermeture des installations.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.5 Liste de contrôle en cas de séisme – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services de l'environnement et de l'appui aux installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans les installations postales en toute sécurité ou si des réparations/ un nettoyage sont nécessaires avant le retour dans les bâtiments.
- Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des installations.
- Informer les employés des plans opérationnels de substitution et leur demander de se rendre dans d'autres installations ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.
- Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux. Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier.
- Si cela s'impose, mettre à jour le message enregistré sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.
- Informer l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.
- Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.6 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les alertes (agences locales et nationales) et les informations dans les médias.
- Prendre toutes les mesures permettant de limiter les dommages dus à un **INCENDIE DE FORÊTS** sans prendre de risques. Déplacer les véhicules vers une zone de stationnement de substitution prédéfinie pour vos installations.
- Suivre les instructions des autorités locales concernant l'évacuation. Informer le responsable du niveau hiérarchique supérieur.
- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter les employés qui ne travaillaient pas au moment du phénomène. Utiliser les médias pour demander aux employés d'appeler le numéro de l'assistance téléphonique d'urgence au niveau national s'ils ne sont pas en mesure de joindre leur superviseur.
- Contacter la police postale pour obtenir de l'aide pour la sécurisation des installations. Couper la conduite principale d'alimentation en gaz du bâtiment.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.6 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales, les informations locales ou d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et l'emplacement des abris locaux.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et faire le point sur la situation des 3P (personnes, propriétés, produits).
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec la hiérarchie pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux. Demander l'aide du bureau central pour informer les autres installations le cas échéant.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.6 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Si les installations sont endommagées, contacter le service d'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre en toute sécurité et donner la priorité aux réparations devant intervenir avant le retour dans les bâtiments.
- Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des installations.
- Si les installations ne sont pas endommagées, s'assurer que l'état des routes et des zones alentour permet d'y accéder en toute sécurité. Elaborer un plan de reprise des activités comprenant notamment la relance des services essentiels.
- Informer les employés des plans opérationnels de substitution, le cas échéant, et leur demander de se rendre dans d'autres locaux ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.
- Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux. Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier.
- Si cela s'impose, mettre à jour le message enregistré sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.
- Informer l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.
- Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureaux de terrain

1/2

TÂCHES

- Prendre toutes les mesures permettant de limiter les dommages dus à une crue causée par le **TSUNAMI** sans prendre de risques. Déplacer les articles des zones susceptibles d'être inondées vers les zones en hauteur au sein des installations. Déplacer les véhicules vers une zone en hauteur prédéfinie pour vos installations.
- Mettre en œuvre les activités de préparation pertinentes et informer le bureau central en cas de lacunes.
- Contacter les autorités locales pour déterminer si les responsables locaux appelleront en cas d'obligation d'évacuer, qui ils appelleront et dans quelles circonstances.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au sein de l'installation en cas d'urgence et les coordonnées d'urgence.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation ou l'évacuation des installations.
- S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les districts susceptibles d'être touchés par le tsunami.
- Mettre à jour le répertoire de l'équipement présent au sein de l'établissement.
- Passer en revue les procédures concernant la mise hors tension de l'équipement et les systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que l'équipe locale chargée de l'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution vers lesquelles les programmes de tri doivent être migrés.
- Mettre en place une procédure pour s'assurer que toutes les réunions sont consignées et tous les documents conservés pour examen ultérieur.
- Localiser et conserver l'équipement de transport du courrier nécessaire pour déplacer le courrier des zones qui devraient être touchées vers un territoire neutre.
- Mettre à jour les coordonnées de la compagnie d'électricité et des services essentiels.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureaux de terrain

2/2

TÂCHES

- Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs sont opérationnels avec les réservoirs pleins et que les réparations nécessaires ont été effectuées. Vérifier que tous les générateurs sont accompagnés d'un mode d'emploi.
- Surveiller le tsunami au moyen des informations dans les médias et des alertes météorologiques.
- Le cas échéant, stationner les véhicules de manière à limiter les dommages (stationnement proche, côte à côte et d'avant vers l'arrière).
- Evacuer les zones souterraines du bâtiment qui pourraient potentiellement être inondées et où les occupants pourraient être pris au piège.
- Appeler le numéro d'urgence local s'il y a des blessés ou pour obtenir de l'aide.
- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter les employés qui ne travaillaient pas au moment du tsunami.
- Vérifier que les centres de traitement du courrier évaluent la probabilité que les zones de stationnement des véhicules soient inondées et prévoient de déplacer les véhicules en hauteur.
- S'assurer que les centres de traitement du courrier disposent d'un plan de ravitaillement d'urgence si le carburant venait à manquer dans les points de vente locaux.
- S'il n'est pas possible d'évacuer correctement la zone, déplacer les occupants vers les étages supérieurs du bâtiment.
- Suivre les instructions des autorités locales concernant l'évacuation. Informer le responsable du niveau hiérarchique supérieur.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation des installations.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales, les informations locales ou d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et l'emplacement des abris locaux.
- Si le temps le permet, couper les services essentiels des installations au moment de l'évacuation au cas où l'eau pénètre dans le bâtiment.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Garantir la sécurité des employés.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Demander au bureau central de fournir un gros générateur d'urgence pour l'installation si nécessaire.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation et préciser la situation des 3P.
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec la hiérarchie pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux. Demander l'aide du bureau central pour informer les autres installations le cas échéant.
- Mener une première évaluation des dommages avant de réintégrer les locaux. Cela nécessitera sûrement l'intervention d'une équipe pluridisciplinaire composée d'ingénieurs civils, ainsi que de spécialistes de l'environnement, de la sûreté et de la sécurité (ressources internes ou prestataires).
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant le prochain cycle opérationnel. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.
- Informer les employés et les clients de la fermeture des installations.
- Contacter le service local de l'entretien et les services des installations pour obtenir de l'aide concernant l'évaluation des dommages. Après l'inondation du bâtiment, il faudra une évaluation et un nettoyage par des prestataires autorisés avant de pouvoir réintégrer les locaux.
- S'assurer que les spécialistes de la sécurité et de l'environnement du bureau central prennent part aux mesures d'intervention et informent les employés.
- En l'absence d'eau potable, faire des provisions de bouteilles d'eau minérale (et de repas prêts à consommer si nécessaire) et les distribuer aux employés des installations jusqu'à ce que l'approvisionnement normal en eau soit sûr.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services de l'environnement et de l'entretien des installations afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans les installations postales en toute sécurité ou si des réparations/ un nettoyage sont nécessaires avant le retour dans les bâtiments.
- Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des installations.
- Informer les employés des plans opérationnels de substitution et leur demander de se rendre dans d'autres installations ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.
- Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.
- Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux.
- Mettre à jour le message enregistré sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.
- Informer l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.
- Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/siège, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Prendre toutes les mesures susceptibles d'atténuer les effets de la **TEMPÊTE HIVERNALE**. Enseigner aux employés les principes de la conduite sans risque des véhicules et de la sécurité des personnes selon les besoins.
- Obtenir une assistance médicale pour les employés qui ont été exposés au phénomène ou blessés.
- Demander au personnel de rechercher les employés dans les installations. Mettre en place une coordination avec le spécialiste des communications du bureau central afin d'informer les médias, le cas échéant.
- Contacter la police postale ou les forces de l'ordre présentes au niveau local pour obtenir de l'aide pour la sécurisation ou l'évacuation des installations.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales, les informations locales ou d'autres médias afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et l'emplacement des abris locaux.
- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée de l'enregistrement et du suivi des décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. Garantir la transmission de mises à jour régulières du rapport de situation et préciser la situation des 3P.
- S'assurer que les allées et les voies d'accès sont dégagées afin de garantir la sécurité des employés ainsi que les accès d'urgence aux installations.
- S'assurer que les spécialistes de la sécurité du bureau central prennent part aux mesures d'intervention et informent les employés.
- Déterminer si le courrier entrant et les employés qui arrivent doivent être détournés vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions de la tempête hivernale. Mettre en place une coordination avec la hiérarchie pour déterminer s'il est nécessaire de décharger tous les types de courrier ou certains d'entre eux. Demander l'aide du bureau central pour informer les autres installations le cas échéant.
- Si nécessaire, demander au bureau central de fournir un gros générateur d'urgence pour les installations en cas de coupure d'électricité due à la tempête hivernale.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer les membres du personnel du lieu où ils doivent se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Bureaux de terrain

TÂCHES



Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les services de l'environnement et de l'entretien des installations afin de déterminer si les routes locales sont praticables et si les activités peuvent reprendre dans les installations (lorsqu'elles ont été fermées pendant une tempête hivernale).



Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des éventuels dommages sur les installations.



Informar les employés des plans opérationnels de substitution et leur demander de se rendre dans d'autres installations ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.



Si du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux.



Suivre l'évolution et la reprise de l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier. Consigner avec exactitude les coûts engendrés par la reprise et le relèvement afin de transmettre les données aux assurances.



Mettre à jour le message enregistré sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du bureau central sur ce point.



Informar l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

Avant et pendant
un phénomène

B.2.9 Liste de contrôle en cas de pandémie – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Demander au personnel du bureau de terrain de suivre les alertes et les instructions relatives à la pandémie émises par les autorités locales, et de surveiller les informations dans les médias.
- Mettre en place un moyen de communication pour que les employés fassent connaître leur situation et posent des questions.
- Appliquer les dispositions relatives à la distanciation sociale, en limitant les visites sur le lieu de travail et en retardant ou annulant les grandes réunions.
- Recenser les membres du personnel essentiels et former des suppléants chargés de mener à bien les activités indispensables afin de tenir compte des éventuelles absences d'employés malades.
- Compiler et valider les coordonnées des employés et des parties prenantes à utiliser pour envoyer les dernières nouvelles et envisager l'adoption d'un système de notification de masse couvrant différents canaux (p.ex., SMS, courrier électronique, téléphonie mobile, message vocal, applications).
- Inciter les employés malades à rester chez eux.

PROCÉDURES D'INTERVENTION

Entre 0 et
48 heures après

B.2.9 Liste de contrôle en cas de pandémie – Bureaux de terrain

TÂCHES

- Communiquer les politiques de gestion des ressources humaines sur des questions comme les mises en disponibilité, l'absentéisme, les congés de maladie, les voyages outre-mer et les fermetures des lieux de travail.
- Faire en sorte que les détails de la riposte à la pandémie soient consignés. S'assurer que des rapports de situation actualisés sont régulièrement transmis au bureau central.
- Mettre à disposition du savon et de la solution hydroalcoolique, et transmettre des instructions sur l'hygiène (avis et affiches). Intensifier les protocoles de nettoyage/désinfection, conformément aux directives du bureau central.
- Communiquer les moyens qui seront utilisés pour informer les employés du bureau de terrain et les parties prenantes pendant la flambée épidémique.
- Mettre en place un plan de communications d'urgence et le réviser régulièrement. Y indiquer les principaux contacts (primaires et de substitution), y compris les fournisseurs et les clients, ainsi que les procédures de suivi et de notification de la situation des opérations et des employés.
- Mettre en application les directives visant à modifier la fréquence et les formes de contact en face à face entre employés, ainsi qu'entre les employés et les clients (serrage de mains, disposition des chaises en réunion, disposition des bureaux, espaces de travail partagés, interactions au moment de l'admission et de la distribution du courrier).

ACTIONS DE RELÈVEMENT

Plus de 48 heures après

B.2.9 Liste de contrôle en cas de pandémie – Bureaux de terrain

TÂCHES



Appliquer les politiques en matière de ressources humaines afin de permettre aux employés de s'absenter en cas de pandémie dans les situations suivantes: employé ou membres de la famille présentant des symptômes, quarantaine, fermeture des établissements scolaires, et restriction ou suspension des services de transport public.



Evaluer l'accès des employés aux services de santé mentale et à caractère social pendant la pandémie et améliorer ces services au besoin.



En coordination avec les autorités sanitaires, mettre en œuvre les protocoles de désinfection applicables (produits désinfectants, méthodes d'application et équipements de protection individuelle) si un membre du personnel est testé positif. Des protocoles d'hygiène stricts peuvent s'imposer afin de ralentir la propagation de la maladie, par exemple:

- maintenir la propreté des surfaces et des objets situés dans les zones communes;
- conserver un stock suffisant de produits de nettoyage et d'agents désinfectants, ainsi que d'équipements de protection individuelle, de serviettes, de savon et de solution hydroalcoolique;
- s'assurer que le personnel chargé du ménage est correctement formé aux méthodes de nettoyage et de désinfection, et bien supervisé;
- sensibiliser les employés au lavage des mains, à l'hygiène respiratoire, à l'autoconfinement et aux autres bonnes habitudes en matière d'hygiène.



Informier l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.



Prévoir une réunion et un rapport de retour d'expérience avec le personnel de l'équipe de gestion des situations d'urgence afin de déterminer si les plans en cas de pandémie, les procédures ou les contacts doivent être mis à jour ou modifiés. Rassembler les commentaires dans le rapport final de retour d'expérience et dans un plan de mesures correctives.

ABRÉVIATIONS

EDB	Évaluation des dommages et des besoins
FAQS	Fonds pour l'amélioration de la qualité de service
GRC	Gestion des risques liés aux catastrophes
OMM	Organisation météorologique mondiale
OMS	Organisation mondiale de la santé
UE	Union européenne
UNDRR	Bureau des Nations Unies pour la réduction des risques de catastrophes
UPU	Union postale universelle

GLOSSAIRE

La terminologie pour la prévention des risques de catastrophe de l'UNDRR est consultable en plusieurs langues à l'adresse suivante:

<https://www.unisdr.org/we/inform/terminology>

TERMPOST est la base terminologique officielle de l'UPU, créée à partir du Vocabulaire polyglotte (disponible en version papier de 1952 à 2003); elle contient des données en huit langues: allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, français, portugais et russe. Les définitions des divers termes sont pour l'instant proposées uniquement en anglais et en français. TERMPPOST contient un choix d'expressions et de termes postaux tirés des Actes et des publications de l'UPU. L'outil comprend également le vocabulaire d'usage courant dans le secteur postal. TERMPPOST est consultable à l'adresse suivante:

<https://upu.multitransfms.com/TERMPPOST/Account.mvc/LogOn>

Remarque: En avril 2020, le site Web de cette base de données ne comprend pas de termes en chinois ni en russe.

L'OMS publie un glossaire compilant la terminologie relative à la gestion des urgences sanitaires et des risques liés aux catastrophes. Le glossaire est conçu à l'intention des décideurs politiques, des professionnels et d'autres parties prenantes qui œuvrent dans les nombreux domaines qui contribuent à réduire les risques sanitaires et les conséquences de l'ensemble des situations d'urgence et des risques. Ce glossaire est consultable à l'adresse suivante:

apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331716/9789240003699-eng.pdf

RÉFÉRENCES

**Federal Emergency Management Agency;
Continuity guidance circular 1**

www.fema.gov/pdf/about/org/ncp/coop/continuity_guidance_circular.pdf

**Federal Emergency Management Agency;
Continuity plan template**

www.fema.gov/media-library-data/non_federal_continuity_plan_template_.pdf

Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture; Disaster risk management systems analysis, a guide book

www.fao.org/docrep/011/i0304e/i0304e00.HTM

MIAVITA Project; Handbook for volcanic risk management – Prevention, crisis management, resilience

reliefweb.int/report/world/handbook-volcanic-risk-management-prevention-crisis-management-resilience

National Fire Protection Association; Standard on Continuity, Emergency and Crisis Management (NFPA 1600, 2019)

www.nfpa.org/codes-and-standards/all-codes-and-standards/1600

United Nations plan of action on disaster risk reduction for resilience

www.preventionweb.net/publications/view/49076

ONU; Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (2015–2030)

www.preventionweb.net/files/43291_frenchsendaiframeworkfordisasterris.pdf

UNDRR; Global assessment report on disaster risk reduction 2019

www.undrr.org/publication/global-assessment-report-disaster-risk-reduction-2019

page Web sur la GRC

www.upu.int/fr/Union-postale-universelle/Activités/Développement-durable/Gestion-des-risques-liés-aux-catastrophes

UPU; Normes de sécurité postale

www.upu.int/fr/Solutions-postales/Programmes-et-services/Chaîne-logistique-postale/Sécurité#scroll-nav_6

United States Department of Homeland Security; Homeland Security Exercise and Evaluation Program

www.fema.gov/media-library/assets/documents/32326

The Brookings Institution; In the Neighborhood: The Growing Role of Regional Organizations in Disaster Risk Management

www.brookings.edu/research/reports/2013/02/regional-organizations-disaster-risk-ferris

Banque mondiale; Probabilistic Risk Assessment Platform

ecapra.org

Banque mondiale; Introduction to Disaster Risk Management

olc.worldbank.org/content/introduction-disaster-risk-management-self-paced

ORGANISATIONS RÉGIONALES ET GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES

Afrique

Union africaine (UA)
Marché commun de l'Afrique de l'Est
et de l'Afrique australe (COMESA)
Communauté des Etats sahélo-sahariens (CEN-SAD)
Communauté d'Afrique de l'Est (CAE)
Commission économique pour l'Afrique (CEA)
Communauté économique des Etats
de l'Afrique centrale (CEEAC)
Communauté économique des Etats
de l'Afrique de l'Ouest (CEDEAO)
Commission de l'océan Indien (COI)
Autorité intergouvernementale pour le développement (IGAD)
Ligue des Etats arabes (LEA)
Organisation de la coopération islamique (OCI)
Comité permanent inter-Etats de lutte contre
la sécheresse dans le Sahel (CILSS)
Communauté de développement de l'Afrique australe (SADC)

Amériques

Communauté andine des Nations (CAN)
Association des Etats de la Caraïbe (AEC)
Communauté des Caraïbes (CARICOM)
Institut de météorologie et d'hydrologie des Caraïbes (CIMH)
Organisation météorologique des Caraïbes (CMO)
Système d'intégration de l'Amérique centrale (SICA)
Department of Emergency Management (DEM) de la Barbade
Commission économique pour l'Amérique latine
et les Caraïbes (CEPALC)
Banque interaméricaine de développement (BID)
Communauté des Etats américains (OEA)
Marché commun du Sud (MERCOSUR)

Asie

Centre asiatique de prévention des catastrophes (ADRC)
Conférence ministérielle asiatique sur la réduction
des risques de catastrophe (OAS)
Association de coopération économique Asie-Pacifique (APEC)
Association des nations de l'Asie du Sud-Est (ASEAN)
Commission économique et sociale
pour l'Asie et le Pacifique (CESAP)
Commission économique et sociale
pour l'Asie occidentale (CESAO)
Association sud-asiatique de coopération régionale (ASACR)

Europe

Conseil de l'Europe (CE)
Union européenne (UE)
Organisation du Traité de l'Atlantique Nord (OTAN)
Organisation pour la sécurité et la coopération
en Europe (OSCE)
Organisation de coopération économique
de la mer Noire (OCEMN)
Processus de coopération en Europe du Sud-Est (SEECPE)
Commission économique des Nations Unies
pour l'Europe (CEE)

Pacifique

Communauté du Pacifique (CPS)
Forum des îles du Pacifique (PIF)
Programme régional océanien de l'environnement (PROE)

MODÈLE DE PLAN INTÉGRÉ DE GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES

Plan intégré de gestion des risques
liés aux catastrophes

[INSÉRER NOM DE L'OPÉRATEUR POSTAL]

[INSÉRER MOIS, INSÉRER ANNÉE]

G.1 Signatures des membres de la haute direction

Par la signature du présent document, je confirme que j'ai lu et compris les concepts et les informations contenus dans le présent plan et que j'ai satisfait aux exigences annuelles permettant de certifier sa viabilité, ainsi que la validité des données recueillies dans les présentes.

Approuvé par:

[NOM]

[NOM]

[FONCTION]

[FONCTION]

[DATE]

[DATE]

G.3 Introduction

La mission de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* est de *[INSÉRER MISSION]*. La politique de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* est d'intervenir rapidement et en toute sécurité à tous les niveaux ainsi que de se relever de toute perturbation, de toute situation d'urgence ou de tout aléa d'origine humaine, naturelle ou technologique ayant des conséquences sur l'infrastructure postale. En cas de situation d'urgence ou de danger susceptible de perturber le fonctionnement normal, il doit exister un plan viable de gestion des risques liés aux catastrophes (GRC) afin de garantir la poursuite de la mission essentielle de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*.

Conditions et champ d'application

Les dispositions des présentes s'appliquent aux opérations, aux installations et aux employés qui relèvent de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*.

Ce plan:

- s'applique à tous les types de situations d'urgence qui pourraient avoir des conséquences négatives pour *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* dans l'exécution de ses activités indispensables (voir la section 2.1.6);
- ne constitue PAS un plan d'évacuation (c'est-à-dire un plan d'action d'urgence);
- est déclenché par *[INSÉRER POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION]* en réponse à des situations d'urgence ayant des répercussions sur les employés, les installations et/ou les clients relevant de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*;
- détermine les mesures à prendre par *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* afin de mettre en place, de déclencher et de diffuser un plan de continuité des opérations viable et de garantir une capacité opérationnelle à long terme jusqu'à la reprise d'un fonctionnement normal;
- peut être déclenché pendant les heures de travail normales et en dehors de ces heures, que les situations d'urgence se produisent avec ou sans préavis;
- concerne les employés, les installations, les systèmes et l'équipement appartenant à *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* ou utilisés par lui, et jette les bases pour l'exécution des activités indispensables depuis les installations opérationnelles de substitution;
- permet la continuité de la gestion de la prise de décisions lorsque les membres de la haute direction ne sont pas disponibles ou dans le but d'appuyer les activités pendant les situations d'urgence.

La planification de la GRC est un processus continu et dynamique; les enseignements tirés des exercices et des situations d'urgence seront intégrés au plan de GRC afin d'améliorer la riposte lorsque le plan devra à nouveau être déclenché.

Objectif

L'objectif de ce plan est de garantir le bien-être des employés de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* et d'assurer la continuité des activités indispensables. Ce plan met tout en œuvre en matière de planification et de préparation; néanmoins, il ne remplace pas la communication d'instructions et la prise de décisions stratégiques pendant une situation d'urgence.

Éléments clés de la planification de la gestion des risques liés aux catastrophes

La planification de la GRC encourage la normalisation des mesures prises pour répondre aux besoins nouveaux que les employés, les infrastructures et les clients postaux sont susceptibles de ressentir pendant la riposte à une situation d'urgence. Elle combine les concepts de préparation, continuité des opérations et gestion des incidents.

Préparation

La préparation vise à améliorer la capacité à intervenir rapidement et efficacement en cas de situation d'urgence. Il faut pour cela mettre en place des plans/protocoles relatifs à la continuité des opérations et à la gestion des incidents afin de garantir des répercussions minimales pour les employés, les installations et les clients, tout en préservant l'exécution des activités indispensables.

Continuité des opérations

La mise sur pied d'un plan de continuité des opérations viable est essentielle pour assurer la réussite des opérations d'intervention et de relèvement en cas de situation d'urgence et pour améliorer la résilience générale des activités commerciales de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*. L'objectif d'une stratégie performante est de limiter les répercussions stratégiques, financières et sur les parties prenantes d'une situation d'urgence ou d'une interruption en assurant la reprise rapide des opérations postales indispensables.

Gestion des incidents

La gestion des incidents s'inscrit dans un cadre intégré en vertu duquel *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* est en mesure de réduire sa vulnérabilité face aux aléas et d'atténuer les répercussions d'une situation d'urgence. Elle se divise en deux phases de planification distinctes:

- la planification en amont du phénomène, qui permet de déterminer les rôles et responsabilités de l'équipe préétablie de gestion des situations d'urgence, de formaliser le processus d'alerte et de notification à tous les niveaux de l'organisation postale (de la direction jusqu'à la base), et de fixer les principes du transfert des employés vers des installations opérationnelles de substitution;
- la planification en aval du phénomène, qui permet de fixer les protocoles de commandement et de contrôle en cas de situation d'urgence et d'établir un cadre pour la communication de crise (à l'interne et à l'externe), ainsi que pour la transition de la riposte et du relèvement à la reprise d'un fonctionnement normal.

G.4 Concept des opérations

Continuité des opérations

L'objectif global de la planification de la continuité des opérations est de permettre à *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* d'assurer sans interruption la prestation de services et d'assistance sans mettre en péril la viabilité de l'organisation pendant et après une situation d'urgence. Pour y parvenir, *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* doit évaluer les capacités dont l'organisation dispose (personnel et équipement), déterminer quelles sont ses activités indispensables et vérifier les vulnérabilités et les risques qui représentent la plus grande menace pour la réalisation de ces activités indispensables lors d'une situation d'urgence. La section 2.1.7 présente un aperçu de cette évaluation.

Installation opérationnelle de substitution

[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] est invité à désigner des installations opérationnelles de substitution dans le cadre de son plan de continuité, ainsi qu'à préparer la haute direction à la possibilité d'un transfert sans préavis. Les installations opérationnelles de substitution sont destinées au transfert de la haute direction et du personnel de renfort clé, qui assumeront les responsabilités de supervision des activités indispensables. Le nombre de membres du personnel de renfort clé (dont le rôle est déterminé comme étant essentiel dans le fichier du personnel, voir l'Annexe A) dépendra de la capacité des installations de substitution.

Après avoir consulté les points de contact concernés des installations opérationnelles de substitution, le *[INSÉRER POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION]* a désigné les installations de substitution de premier et de second niveau (voir le tableau 1). Il sera demandé au personnel considéré comme indispensable de travailler à distance ou de se rendre dans les installations opérationnelles de substitution afin de mener à bien les activités indispensables. Une fois que *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* a relancé les activités indispensables, à distance ou au sein des installations opérationnelles de substitution, le *[INSÉRER POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION]* communique aux services/fonctions concernés quels sont les membres du personnel essentiels qui sont en poste et quelles activités essentielles sont menées à bien.

Tableau 1
Installations opérationnelles de substitution
de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*

Désignation	Nom de l'installation	Capacité de l'installation	Adresse
Installation de substitution de premier niveau	<i>[Insérer nom]</i>	<i>[Insérer nombre]</i>	<i>[Insérer adresse]</i>
Installation de substitution de deuxième niveau	<i>[Insérer nom]</i>	<i>[Insérer nombre]</i>	<i>[Insérer adresse]</i>

Remarque: Lors de la planification préalable, l'installation de substitution de premier niveau envisagée par le *[INSÉRER*

POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION] devrait être très proche du site où se déroulent habituellement les opérations. L'installation de substitution de deuxième niveau devrait à l'inverse se trouver à une distance considérable de ce site (au moins 80 km d'après les recommandations).

Fichier du personnel

Le fichier du personnel est organisé de façon hiérarchique (haute direction, responsables, subordonnés directs) et sert de base à la chaîne téléphonique organisée lors du déclenchement du plan. Le fichier contient les noms et les coordonnées des membres de la haute direction, des responsables et des subordonnés directs travaillant dans les installations de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*. Outre les coordonnées, le fichier mentionne pour chaque employé s'il est en mesure de télétravailler.

Le fichier peut également comprendre les noms et les coordonnées des prestataires s'étant vu attribuer un poste dans les installations concernées de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*. Ces prestataires sont censés continuer à apporter leur soutien en télétravail ou depuis le site de substitution prévu par leur entreprise. Le *[INSÉRER POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION]* déterminera si les prestataires qui ne sont pas en mesure de télétravailler doivent être transférés vers des installations opérationnelles de substitution. Le fichier du personnel est joint aux présentes (voir Annexe A).

Ordres de succession d'urgence

Il est essentiel de déterminer au préalable les ordres de succession afin de garantir un leadership efficace pendant une situation d'urgence. Le *[INSÉRER POSTMASTER GENERAL OU POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION]* est chargé de mettre en place, de diffuser et d'actualiser les ordres de succession d'urgence pour son poste et pour ses subordonnés directs. Ces ordres de succession sont une part essentielle du plan de continuité d'une organisation. Grâce à eux, les employés savent qui assume chaque rôle lorsque les membres de la direction ne sont pas en mesure de le faire ou ne sont pas disponibles. Les ordres de succession d'urgence sont suffisamment détaillés (deux échelons pour les membres de la haute direction et un échelon pour les subordonnés directs) pour éviter l'interruption des activités de direction et de gestion.

Si aucune communication n'a pu être établie avec le titulaire principal du poste dans les *[INSÉRER NOMBRE D'HEURES]* suivant le déclenchement du plan, la succession d'urgence aura automatiquement lieu. Les successeurs sont automatiquement relevés des fonctions concernées par le titulaire principal du poste lorsque celui-ci est à nouveau disponible. Le Tableau 2 montre l'ordre de succession d'urgence pour *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* en vertu du plan lorsque celui-ci est déclenché.

Tableau 2
Ordres de succession d'urgence pour
[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]

Désignation	Nom
Poste principal	<i>[Insérer nom et fonction]</i>
Premier successeur	<i>[Insérer nom et fonction]</i>
Deuxième successeur	<i>[Insérer nom et fonction]</i>

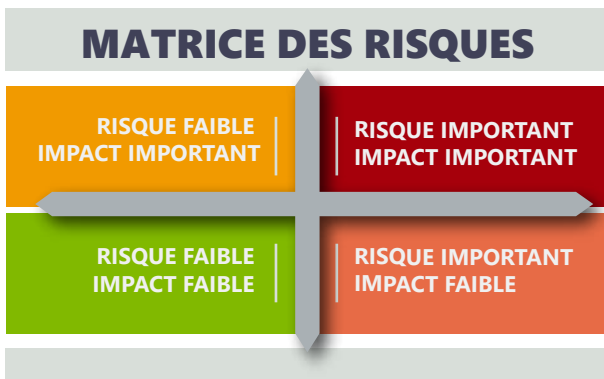
Délégations de pouvoirs en cas de situation d'urgence

Afin de garantir une riposte rapide quel que soit l'incident et afin de minimiser les interruptions à la mise en œuvre du plan, le [INSÉRER POSTMASTER GENERAL OU POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION] a prévu en amont une délégation de pouvoirs pour la prise de décisions. Les délégations de pouvoirs en cas de situation d'urgence confèrent l'ensemble des pouvoirs au successeur dans le cadre d'une situation d'urgence, à l'exception de tout pouvoir qui n'est pas concédé dans les situations d'urgence. Ainsi, les successeurs dans le cadre d'une situation d'urgence ont les pouvoirs nécessaires sur le plan juridique et fiscal pour mener à bien les tâches pour lesquelles le [INSÉRER POSTMASTER GENERAL OU POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION] n'est pas disponible ou est absent.

En règle générale, les délégations de pouvoirs prédéterminées entrent en vigueur lorsque les ordres de succession d'urgence sont institués. Ils prennent fin lors du rétablissement des chaînes de gestion habituelles. Un memorandum relatif aux délégations de pouvoirs en cas de situation d'urgence détaillant les pouvoirs qui sont (ou non) transférés aux successeurs est joint au présent plan (voir Annexe B).

Evaluation des vulnérabilités et des risques

L'évaluation des vulnérabilités et des risques est un élément essentiel du processus de GRC. La détermination des causes des vulnérabilités existantes et la compréhension des risques associés aux aléas, ou «menaces» (d'origine naturelle ou anthropique), permettent d'éliminer ou de limiter la gravité de leurs conséquences.



Dans le cadre de l'évaluation, une menace est un phénomène susceptible de se produire et d'avoir des répercussions négatives sur les opérations postales. Un risque est le fruit de la probabilité qu'une menace se produise et des pertes (humaines et/ou économiques) attendues si elle se produit. L'identification et le classement ultérieur de la menace dans une matrice des risques est l'approche choisie par [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL].

Les menaces sont classées en fonction de leur impact et de la probabilité qu'elles se produisent (en fonction de facteurs comme l'emplacement, le climat, etc.). La matrice permet à [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] de se concentrer sur les risques les plus urgents ou sur les scénarios à risque élevé/impact élevé. En utilisant la matrice des risques comme point de départ, les efforts peuvent être directement dirigés vers la lutte contre les risques prioritaires.

A l'heure d'effectuer l'évaluation des risques, [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] inclura les hypothèses et considérations générales suivantes:

- Une urgence majeure peut se produire à tout moment et sans préavis ou presque.
- La disponibilité du personnel et des ressources peut être extrêmement limitée.
- Les situations d'urgence qui se produisent ou menacent de se produire peuvent avoir des conséquences négatives sur la capacité de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] à mener à bien ses activités indispensables.
- Les situations d'urgence nécessitent une coopération/coordination avec les premiers secours et d'autres entités externes à tous les échelons de gouvernement.
- Il se peut que les services de base (notamment l'électricité, l'eau, le gaz naturel, le chauffage et les télécommunications) soient interrompus.
- Les bâtiments et les autres structures pourraient être endommagés.

La liste ci-dessous présente des exemples d'aléas (naturels, anthropiques et technologiques) ayant historiquement eu le plus de répercussions, directes ou indirectes, sur le secteur postal au sens large.

Aléas naturels:

- **Phénomènes hydrométéorologiques**
(ouragans/cyclones/typhons, crues, tempêtes tropicales)
 - › Tornades
 - › Séismes
 - › Incendies de forêts
 - › Tsunamis
 - › Tempêtes hivernales
 - › Eruptions volcaniques
- **Aléas anthropiques:**
 - › Terrorisme
 - › Troubles civils
 - › Pandémies
- **Aléas technologiques:**
 - › Cybercriminalité
 - › Pannes d'électricité
 - › Déversements de produits chimiques

Après un examen approfondi des aléas énumérés ci-dessus, et notamment des données historiques, mené par les chefs de service de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL], le tableau ci-dessous d'évaluation des vulnérabilités et des risques a été tracé (voir Tableau 3).

Tableau 3 – Evaluation des vulnérabilités et des risques de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]

Aléa	Risque faible, impact faible	Risque faible, impact élevé	Risque élevé, impact faible	Risque élevé, impact élevé
[INSÉRER ALÉA DÉTERMINÉ]				X
[INSÉRER ALÉA DÉTERMINÉ]			X	
[INSÉRER ALÉA DÉTERMINÉ]		X		
[INSÉRER ALÉA DÉTERMINÉ]	X			

L'évaluation des vulnérabilités et des risques est souvent menée conjointement à une analyse d'impact opérationnel afin d'obtenir une évaluation globale pour l'organisation. Alors que l'évaluation des vulnérabilités et des risques met en évidence les vulnérabilités existantes dans l'environnement opérationnel, l'analyse d'impact opérationnel détermine les répercussions que subirait l'organisation si les activités et processus indispensables étaient interrompus par une catastrophe.

Activités indispensables

Les activités indispensables sont les activités considérées comme prioritaires par les différents services/différentes fonctions de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et qui ne doivent pas être interrompues ou très peu pendant une situation d'urgence. Chacune de ces activités a été soumise à une analyse d'impact opérationnel pour déterminer son caractère plus ou moins indispensable. Les caractères plus ou moins indispensables et les impacts qualitatifs sont décrits au Tableau 4.

Tableau 4 – Caractères plus ou moins indispensables et impact

Caractère plus ou moins indispensable/fourchette de valeurs au sein de l'analyse d'impact opérationnel	Description de l'impact
Vital <i>[Insérer fourchette de valeurs]</i>	<p>Toute perte, panne, interruption ou dégradation aurait un effet immédiat et catastrophique sur la mission et les fonctions opérationnelles majeures, y compris:</p> <ul style="list-style-type: none"> décès, blessure ou dommage environnemental; perte de confiance du grand public et détérioration de la réputation; pertes financières; responsabilité juridique. <p>Pour être considérés comme vitaux, les avoirs doivent remplir les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils permettent de mener à bien les fonctions opérationnelles primaires. L'impact serait de l'ordre de la mise en danger de personnes et/ou de problèmes pour la santé de l'environnement.
Essentiel <i>[Insérer fourchette de valeurs]</i>	<p>Toute perte, panne, interruption ou dégradation aurait un effet négatif grave sur la mission et les fonctions opérationnelles majeures, y compris:</p> <ul style="list-style-type: none"> perte de confiance du grand public et détérioration de la réputation; pertes financières; responsabilité juridique. <p>Pour être considérés comme essentiels, les avoirs doivent remplir les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils permettent de mener à bien les fonctions opérationnelles secondaires. Des pannes de courte durée peuvent être tolérées, mais pas des pannes plus longues.
Important <i>[Insérer fourchette de valeurs]</i>	<p>Toute perte, panne, interruption ou dégradation aurait un effet négatif notable sur la mission et les fonctions opérationnelles majeures, y compris:</p> <ul style="list-style-type: none"> détérioration de la réputation; pertes financières. <p>Pour être considérés comme importants, les avoirs doivent remplir les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> Ils permettent de mener à bien les fonctions opérationnelles secondaires. Ils pourraient avoir un impact opérationnel notable s'ils n'étaient pas disponibles pendant une longue période.
A l'appui <i>[Insérer fourchette de valeurs, p. ex. entre 0 et 60]</i>	<p>Toute perte, panne, interruption ou dégradation pourrait avoir des conséquences sur le bon déroulement ou l'efficacité des opérations quotidiennes, mais n'empêcherait pas de mener à bien les fonctions opérationnelles majeures. Les avoirs à l'appui doivent remplir les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> S'ils n'étaient pas disponibles, les fonctions opérationnelles ne se dérouleraient pas correctement et seraient moins efficaces. Ils effectuent des fonctions administratives ou y contribuent pour le confort de l'organisation. Ils pourraient avoir un impact opérationnel mineur s'ils n'étaient pas disponibles pendant une longue période.

Analyse d'impact opérationnel

Dans le cadre de l'élaboration de ce plan, les renseignements tirés des résultats de l'analyse d'impact opérationnel de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* ont été passés en revue afin de déterminer le degré d'impact de chaque activité indispensable en suivant la procédure ci-dessous:

Etape 1: Les chefs de service de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* ont été priés de remplir un questionnaire portant sur les activités indispensables (voir Annexe C).

Etape 2: Les questionnaires ont été passés en revue avec les chefs de service par le *[INSÉRER PARTIE/GROUPE RESPONSABLE]* afin de déterminer le caractère plus ou moins indispensable au moyen du tableau d'analyse d'impact opérationnel ci-dessous (Tableau 5).

Tableau 5 – **Analyse d'impact opérationnel**

Nom de l'activité indispensable: [à insérer par OPÉRATEUR POSTAL]				
Effets	Aucun impact	Faible	Moyen	Elevé
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la capacité à préserver le bien-être des employés de <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> ou de leur verser leur salaire ou leurs prestations.				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la sécurité des clients se trouvant sur une propriété de <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> .				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la capacité à traiter les produits.				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la capacité à garantir le transport aérien et/ou par voie de surface.				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la capacité à distribuer les produits.				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la gestion des flux de trésorerie de <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> .				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur les ventes et/ou les recettes.				
La perte de cette fonction entraînera une hausse des coûts d'exploitation pour <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> (coût du travail, des contrats, de l'approvisionnement, etc.).				
La perte de cette fonction entraînera des mesures disciplinaires statutaires ou réglementaires et/ou des amendes.				
La perte de cette fonction aura des conséquences sur la capacité à respecter les engagements contractuels.				
La perte de cette fonction entraînera le mécontentement des clients.				
La perte de cette fonction entraînera des pertes de parts de marché.				

Remarque: Chaque catégorie (aucun impact, faible, moyen, élevé) est assortie d'une valeur numérique.

La somme de la valeur totale des catégories a ensuite été calculée afin de déterminer le caractère plus ou moins indispensable.

Les conséquences de la perte de ces activités indispensables ont été évaluées au moyen des catégories d'impact et des seuils prédéterminés indiqués ci-dessous, le cas échéant:

Santé humaine, sécurité et environnement

Description de l'indicateur – Utilisé pour exprimer les conséquences sur le plan de la santé et du bien-être des employés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL], de ses clients et de l'environnement.

Indicateur de l'impact	Ampleur de l'impact
Aucun impact	
Faible	Mauvaises conditions de sécurité plus de 24 heures après
Moyen	Mauvaises conditions de sécurité dans les 8 à 24 heures suivant la perte de l'activité
Élevé	Mauvaises conditions de sécurité dans l'immédiat

Finances et génération de recettes

Description de l'indicateur – Utilisé pour exprimer les conséquences financières ainsi que l'efficacité et le rapport qualité/prix au nom de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL].

Indicateur de l'impact	Ampleur de l'impact
Aucun impact	
Faible	Coûts/pertes inférieurs à [INSÉRER VALEUR EN \$]
Moyen	Coûts/pertes compris entre [INSÉRER FOURCHETTE EN \$]
Élevé	Coûts/pertes supérieurs à [INSÉRER VALEUR EN \$]

Confiance de la clientèle, image publique et réputation

Description de l'indicateur – Utilisé pour exprimer les conséquences en matière de perception de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] par la clientèle, les partenaires commerciaux et le grand public.

Indicateur de l'impact	Ampleur de l'impact
Aucun impact	
Faible	Reportage négatif diffusé sur une radio ou une chaîne de télévision locale/régionale, ou article négatif publié dans un journal local/régional
Moyen	Reportage négatif diffusé sur une radio ou une chaîne de télévision nationale, ou article négatif publié dans un journal national
Élevé	Diffusion virale de commentaires négatifs sur les réseaux sociaux

Conformité à la législation et à la réglementation

Description de l'indicateur – Utilisé pour exprimer les conséquences en matière de conformité avec les lois et les règlements édictés par le gouvernement.

Indicateur de l'impact	Ampleur de l'impact
Aucun impact	
Faible	Amendes et pénalités inférieures à [INSÉRER VALEUR EN \$]
Moyen	Amendes et pénalités comprises entre [INSÉRER FOURCHETTE EN \$]
Élevé	Amendes et pénalités supérieures à [INSÉRER VALEUR EN \$]

Etape 3: A la suite des résultats quantitatifs de l'analyse d'impact opérationnel, le caractère plus ou moins indispensable de *[INSÉRER NOMBRE D'ACTIVITÉS ESSENTIELLES]* activités indispensables a été déterminé par *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*.

Le caractère plus ou moins indispensable de chaque activité fixé par *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* est indiqué au Tableau 6.

Tableau 6 – **Activités indispensables de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]**

Activité indispensable	Caractère plus ou moins indispensable établi par l'analyse d'impact opérationnel
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	Vital
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	Vital
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	Essentiel
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	Essentiel
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	Important
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	Important
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	A l'appui
<i>[INSÉRER NOM DE L'ACTIVITÉ ESSENTIELLE]</i>	A l'appui

Applications et systèmes indispensables

Les applications et systèmes indispensables qui permettent de mener à bien les activités indispensables de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* sont répertoriés au Tableau 7. Ils ont été regroupés en trois catégories en fonction de leur caractère plus ou moins indispensable. Ils doivent être mis à disposition (en version papier ou électronique) dans une installation opérationnelle de substitution:

- **Catégorie 1: indispensables à la mission** – Applications et systèmes qui doivent rester opérationnels à tout moment dans les 8 heures suivant le phénomène.
- **Catégorie 2: nécessaires immédiatement après le phénomène** – Applications et systèmes qui doivent être opérationnels dans les 24 heures suivant le phénomène.
- **Catégorie 3: normaux** – Applications et systèmes qui ne doivent pas nécessairement être opérationnels pendant la phase d'urgence liée au phénomène et tant que les applications et systèmes de catégories 1 et 2 sont opérationnels.

Tableau 7 – **Applications et systèmes indispensables**

Applications et systèmes indispensables	
Activité indispensable	Application et système indispensables associés
<i>[Insérer nom de l'activité indispensable]</i>	<i>[Insérer nom de l'application ou système associé]</i>
<i>[Insérer nom de l'activité indispensable]</i>	<i>[Insérer nom de l'application ou système associé]</i>
<i>[Insérer nom de l'activité indispensable]</i>	<i>[Insérer nom de l'application ou système associé]</i>

Équipement indispensable

Dans l'éventualité où les installations principales de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] seraient perdues et qu'un transfert vers des installations opérationnelles de substitution s'impose, certaines ressources de base seront nécessaires pour poursuivre les opérations. Le Tableau 8 détermine les équipements nécessaires en cas de déménagement.

Tableau 8 – Besoins en équipement des installations opérationnelles de substitution

Équipement	Quantity
Ordinateurs de bureau	[Insérer nombre]
Ordinateurs portables	[Insérer nombre]
Photocopieurs	[Insérer nombre]
Télécopieurs	[Insérer nombre]
Bureaux	[Insérer nombre]
Téléphones	[Insérer nombre]
Chaises	[Insérer nombre]
Imprimantes	[Insérer nombre]
Connexions réseau/Wifi	[Insérer nombre]
Routeurs	[Insérer nombre]
Scanners	[Insérer nombre]
Générateurs d'urgence	[Insérer nombre]
Autres (veuillez décrire)	[Insérer description]

Gestion des phénomènes (en amont)

On ne saurait sous-estimer combien il est important de se préparer à une situation d'urgence. La planification en amont d'une telle situation détermine souvent la réussite ou l'échec de l'intervention. Il est essentiel pour une intervention efficace d'attribuer un rôle en amont aux membres du personnel clés et de comprendre les conditions d'alerte pour chacun des aléas prédéfinis, des scénarios et procédures de déclenchement et des phases de l'intervention.

Rôles et responsabilités des membres du personnel

Les membres du personnel clés et les responsabilités qui leur incombent lorsque le plan de GRC est déclenché et pendant la riposte à une situation d'urgence sont définis ci-dessous.

Le [INSÉRER FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION PRINCIPAL DE L'OPÉRATEUR POSTAL] est chargé de:

- nourrir la culture de la préparation aux situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL];
- faire en sorte que la planification de la GRC soit conforme;
- donner des orientations et des directives stratégiques lors de la mise en œuvre du plan de GRC;
- utiliser le fichier du personnel comme base de la chaîne téléphonique afin de transmettre les instructions du jour à l'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et à [INSÉRER POSTMASTER GENERAL OU FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION DE L'OPÉRATEUR POSTAL];
- mettre en place une coordination avec les membres du personnel concernés sur l'ensemble des questions relatives aux installations opérationnelles de substitution, à la distribution des espaces de travail et aux exigences en matière de technologies de l'information

- prendre part à l'équipe de gestion des situations d'urgence;
- prendre part aux formations et aux exercices (lorsqu'il y est invité);
- évaluer l'efficacité du plan de GRC.

Le [INSÉRER RESPONSABLE DE LA GRC/FONCTION DU POSTE DE L'OPÉRATEUR POSTAL] est chargé de:

- prendre part à la détermination et à la hiérarchisation des activités indispensables au sein de l'organisation;
- actualiser le fichier du personnel à utiliser lorsque le plan de GRC est déclenché;
- utiliser le fichier du personnel comme base de la chaîne téléphonique afin de transmettre les instructions du jour aux chefs de service de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL];
- coordonner les formations et les exercices portant sur le plan de GRC;
- superviser les révisions et les mises à jour du plan de GRC;
- prendre part à l'équipe de gestion des situations d'urgence.

Les chefs de service de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] sont chargés de:

- consulter les dirigeants concernés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et les conseiller pendant la mise en application du plan de GRC;
- s'assurer que les dirigeants de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] sont au courant de la situation globale du plan de GRC concernant leur service;
- donner des orientations et des directives stratégiques propres à chaque service lors de la mise en œuvre du plan de GRC;

- utiliser le fichier du personnel comme base de la chaîne téléphonique afin de transmettre les instructions du jour à leurs subordonnés directs;
- prendre part aux formations et aux exercices (lorsqu'ils y sont invités);
- prendre part à l'équipe de gestion des situations d'urgence (ne concerne que certains chefs de service).

Les membres du personnel de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] sont chargés de:

- comprendre leur rôle dans le cadre du plan de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et avoir la volonté d'agir afin de faire en sorte que les activités indispensables soient menées à bien sans interruption en cas de situation d'urgence;
- utiliser le fichier du personnel comme base de la chaîne téléphonique afin de transmettre les instructions du jour à leurs subordonnés directs;
- connaître les tâches particulières qui leur incombent dans une situation d'urgence et s'attacher à les mener à bien;
- adopter la culture de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] en matière de GRC et s'engager à améliorer la préparation individuelle sur le lieu de travail et au domicile;
- prendre part aux formations et aux exercices (lorsqu'ils y sont invités).

L'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] est chargée de:

- fournir des notifications et des orientations portant sur le plan de GRC dans une situation d'urgence (incluant des instructions relatives au transfert vers l'installation opérationnelle de substitution);
- gérer l'intervention de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] dans la situation d'urgence;
- diriger les mesures propres à un service pendant une intervention dans le cadre d'une situation d'urgence;
- communiquer les dernières nouvelles relatives à [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] aux premiers secours, aux médias, aux clients, aux fonctionnaires/organismes gouvernementaux et aux entreprises partenaires pendant l'intervention menée dans le cadre d'une situation d'urgence (et recevoir des rapports de situation de la part de ces acteurs).

Une description détaillée des responsabilités de l'équipe de gestion des situations d'urgence est fournie à la Section 2.3.1.

Notification/déclenchement

La décision de déclencher le plan de GRC est essentielle pour maintenir les activités indispensables après un phénomène. Dans la mesure où toutes les situations d'urgence ne donnent pas lieu au déclenchement du plan, le processus d'évaluation de la situation, d'estimation de ses répercussions et de détermination de la marche à suivre doit être rapide. Chaque situation doit être évaluée à l'aune de son impact sur la capacité de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] à continuer de mener à bien les activités indispensables. Il faut opter pour une intervention flexible et adaptable afin de faire face à l'éventail de situations d'urgence susceptibles de perturber le fonctionnement de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]. Une analyse d'impact opérationnel (dont il est question à la Section 2.1.6.1) a été

utilisée afin de déterminer les activités indispensables qui sont vitales ou essentielles, et qui doivent donc être traitées en premier.

Lorsqu'une situation d'urgence nécessite le déclenchement du plan de GRC:

- le [INSÉRER RESPONSABLE DE LA GRC/FONCTION DU POSTE DE L'OPÉRATEUR POSTAL] utilise le fichier du personnel comme base de la chaîne téléphonique afin de transmettre les instructions du jour à l'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et à [INSÉRER FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION DE L'OPÉRATEUR POSTAL];
- le [INSÉRER RESPONSABLE DE LA GRC/FONCTION DU POSTE DE L'OPÉRATEUR POSTAL] transmet les instructions du jour aux chefs de service de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL];
- les chefs de service de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] fournissent les instructions du jour à leurs subordonnés directs.

Le déclenchement dépend des conditions suivantes:

- **Préavis.** Dans certains cas, il se peut que [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] reçoive un préavis en amont d'une situation d'urgence. Cela permet habituellement de mettre à exécution la totalité du plan de GRC par le biais d'une alerte complète et méthodique, de l'émission d'un avis et d'une intervention d'urgence, le cas échéant.
- **Sans préavis.** De nombreux phénomènes se produisent sans préavis ou presque, et nécessitent une intervention rapide de la direction. La capacité à exécuter le présent plan à la suite d'un phénomène sans préavis ou presque dépend de la gravité de ses répercussions sur le personnel et les ressources, ainsi que de la disponibilité ou non d'employés à ce moment-là. Le plan utilise les ordres de succession et les délégations de pouvoirs afin de limiter l'impact des phénomènes qui se produisent sans préavis.
- **En dehors des heures de travail.** Même si une installation est devenue inutilisable, il devrait tout de même être possible d'alerter le personnel le plus indispensable et de l'appeler à agir.
- **Pendant les heures de travail.** Dans la mesure du possible, le présent plan sera déclenché et les membres du personnel chargés de la gestion des phénomènes (voir Section 2.2.1) seront appelés à entrer en jeu.

Gestion des phénomènes (en aval)

Si un phénomène nécessitant de déclencher le plan de GRC se produit, le [INSÉRER POSTMASTER GENERAL OU FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION DE L'OPÉRATEUR POSTAL] active l'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]. Le [INSÉRER FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION PRINCIPAL DE L'OPÉRATEUR POSTAL] prend les commandes de l'équipe de gestion des situations d'urgence une fois le plan de GRC déclenché. Le [INSÉRER FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION DE L'OPÉRATEUR POSTAL] et certains chefs de service de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] feront office de chefs de groupe de services dans leur domaine de compétence particulier.

L'objectif principal de l'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] est de coordonner la gestion des risques liés aux catastrophes et de garantir la poursuite des activités indispensables dans toute l'organisation.

Rôles au sein de l'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]

Comme cela a été indiqué précédemment, le [INSÉRER FONCTION DU RÔLE/POSTE DE DIRECTION PRINCIPAL DE L'OPÉRATEUR POSTAL] prend les commandes de l'équipe de gestion des situations d'urgence et assume les responsabilités suivantes:

- diriger de façon globale l'équipe de gestion des situations d'urgence;
- distribuer les activités indispensables aux chefs de groupe de services et les hiérarchiser;
- examiner et approuver les produits livrables des chefs de service;
- donner des instructions (ou présenter des rapports de situation) à l'équipe de gestion des situations d'urgence à intervalles prédéterminés;
- passer en revue et approuver les communications;
- communiquer les dernières nouvelles relatives à [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] aux premiers secours, aux médias, aux clients, aux fonctionnaires/organismes gouvernementaux et aux entreprises partenaires.

Les chefs de service membres de l'équipe de gestion des situations d'urgence sont chargés de:

- distribuer les activités indispensables aux chefs de services et aux subordonnés directs concernés, et les hiérarchiser;
- passer en revue et approuver les produits livrables des chefs de services et des subordonnés directs;
- fournir des rapports de situation à la direction et maintenir l'équilibre au sein de l'équipe de gestion des situations d'urgence pendant la présentation des instructions/rapports de situation;
- Coordonner le mouvement des avoirs (personnel et équipements) afin de mener à bien les activités indispensables;
- élaborer des messages (internes et externes) à diffuser.

Retour à la normale

En consultation avec les responsables des situations d'urgence, l'équipe de gestion des situations d'urgence communique à tous les échelons de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] que la situation d'urgence est terminée et que le retour au fonctionnement normal est en cours. Conformément aux procédures de notification/déclenchement établies à la Section 2.2.2, tous les membres du personnel de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] reprendront leur position opérationnelle au moment fixé par l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou par la haute direction de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL].

G.5 Gestion et actualisation du programme

La gestion du programme en matière de planification de la GRC est le processus de planification, d'organisation et de coordination de l'ensemble des activités de GRC dans le but d'atteindre et de conserver des capacités pérennes. La gestion de programme du plan de GRC vise à garantir que les activités indispensables puissent se poursuivre pendant une situation d'urgence et que le plan soit évalué et mis à jour régulièrement.

Le [INSÉRER RESPONSABLE DE LA GRC/FONCTION DE L'OPÉRATEUR POSTAL] est chargé de réviser les plans, de superviser les formations et les exercices, ainsi que de coordonner les activités de GRC pour [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL].

Formation et exercices

Les formations et les exercices sont un élément clé de la gestion de programme concernant le plan de GRC. Pour être efficace, le plan de GRC doit être testé, faire l'objet de formations et être soumis à des exercices pour permettre à chacun de comprendre son rôle et ses responsabilités, mais également de se sentir en confiance une fois en situation. Le cadre d'amélioration continue tout au long du cycle de gestion prévoit de réviser les procédures et autres éléments du plan en fonction des leçons tirées des formations, des exercices et des expériences réelles afin d'améliorer la capacité de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] à fonctionner.

La formation des employés est incontournable pour s'assurer qu'ils aient acquis une bonne compréhension, qu'ils soient capables d'exercer un jugement clair et qu'ils interviennent correctement en cas de situation d'urgence. La formation se déroule sous la forme d'exercices et comprend des leçons thématiques (axées sur des éléments particuliers du plan), des débats avec animateur/exercices de simulation, des exercices fonctionnels (ou au poste de commandement) et des exercices complets. Une approche par modules sera adoptée afin d'exposer les participants à un cycle de formations et d'exercices de plus en plus complexes. Un concept basé sur le «sans faute» s'appliquera à l'ensemble des évaluations portant sur les formations et exercices (c'est-à-dire que les participants à l'exercice ne seront pas jugés responsables ni sanctionnés). L'évaluation a pour seul objectif de cerner les faiblesses du système et de proposer les mesures correctives à prendre pour améliorer la préparation opérationnelle.

Types d'exercices

Une brève description des différents types d'exercices devant être utilisés par *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* est présentée ci-dessous.

- Les **leçons thématiques** donnent des pistes ou un aperçu aux participants au sujet d'un pouvoir particulier, d'une stratégie, d'une politique, d'une procédure, d'un protocole, d'un mécanisme ou d'une ressource pour l'intervention, et/ou d'un concept précis en lien avec le plan de GRC.
- Les **exercices de simulation** font intervenir les membres du personnel clés (de la haute direction aux subordonnés directs), qui débattent des scénarios simulés dans un environnement informel; ces exercices sont habituellement destinés à faciliter la compréhension d'éléments particuliers du plan de GRC.

Une fois que les leçons et les exercices fondés sur le débat sont réussis, les exercices portant sur les opérations sont menés. Les exercices portant sur les opérations se caractérisent par la provocation de réactions réelles face à des événements simulés, par une riposte aux conditions d'une situation d'urgence et par la mobilisation de ressources (personnel et équipements) sur une certaine durée.

- Les **exercices fonctionnels** sont conçus pour valider et évaluer les capacités, les différentes fonctions et/ou sous-fonctions ou les groupes de fonctions interdépendants. Ces exercices concernent les politiques, les procédures et les membres du personnel prenant part à la mise en application et à la direction de l'intervention de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* en cas de situation d'urgence en s'appuyant sur le plan de GRC.
- Les **exercices complets** sont habituellement des exercices faisant intervenir plusieurs organismes, plusieurs juridictions et plusieurs organisations, et qui testent différentes facettes de la gestion globale des phénomènes. Les exercices complets sont axés sur la mise en œuvre et l'évaluation des plans, des politiques, des procédures et des ententes de coopération (par exemple, protocoles d'accord ou d'association) encouragés et élaborés au cours d'exercices fondés sur le débat et précisés pendant les exercices fonctionnels de suivi. Lors d'un exercice complet, les phénomènes sont présentés au moyen d'un scénario d'exercice flexible, ce qui permet des mises à jour afin de faire évoluer la partie fictive de l'exercice. Les exercices complets sont effectués en temps réel dans un environnement stressant qui reflète de près les situations d'urgence réelles.

Planification du retour d'expérience et de l'amélioration

L'ensemble des formations et exercices de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* seront suivis d'un processus visant à rédiger un rapport de retour d'expérience. Ce rapport est un résumé détaillé et une évaluation d'une formation ou d'un exercice en particulier. Elaboré par les personnes chargées de l'évaluation, le rapport de retour d'expérience compare l'intervention réellement mise en place par les participants aux politiques, procédures et protocoles mis en avant dans le plan de GRC. Un tel rapport permet en premier lieu de déterminer les meilleures pratiques et les points à améliorer.

Le plan d'amélioration est un élément clé du rapport de retour d'expérience, qui permet à *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* de hiérarchiser les points à améliorer puis de s'y atteler. En outre, le plan d'amélioration:

- détermine les parties responsables de mener à bien les mesures correctives et la chronologie;
- définit les exigences en matière de financement du programme (le cas échéant);
- cerne les besoins indispensables en personnel.

Actualiser le plan de gestion des risques liés aux catastrophes

Comme cela a été indiqué précédemment, le *[INSÉRER POSTE/FONCTION AU SEIN DE LA HAUTE DIRECTION]* est chargé de superviser la révision du plan. Le rapport de retour d'expérience et le plan d'amélioration qui en découle sont la base des mises à jour annuelles du plan de GRC. En outre, le *[INSÉRER RESPONSABLE DE LA GRC/FONCTION DE L'OPÉRATEUR POSTAL]* communiquera avec les différents échelons de la direction au sujet des mises à jour en lien avec les évolutions du personnel (par exemple, en cas de modification d'un poste ou d'un titre, ou en cas de modification des coordonnées).

Le plan sera passé en revue et mis à jour chaque année (au moins) et au besoin pour les formations ou exercices à venir.

PIÈCE JOINTE A
FICHIER DU PERSONNEL DE *[INSÉRER
OPÉRATEUR POSTAL]*

Page volontairement vide

Les membres du personnel de [INSÉRER NOM DE L'OPÉRATEUR POSTAL] nécessaires pour garantir que soient menées à bien les activités indispensables ou pour assurer le fonctionnement quotidien normal de [INSÉRER NOM DE L'OPÉRATEUR POSTAL] sont répertoriés dans le tableau ci-dessous. Les membres du personnel considérés comme « indispensables » et qui sont dans l'incapacité de télétravailler seront priés de se rendre dans les espaces de travail de substitution choisis afin de relancer les activités de [INSÉRER NOM DE L'OPÉRATEUR POSTAL] et de garantir que soient menées à bien les activités indispensables. Les membres du personnel qui ne sont pas considérés comme indispensables recevront des instructions concernant leur mode de travail en vertu de [INSÉRER LA POLITIQUE RELATIVE AU TÉLÉTRAVAIL/CONGÉ ADMINISTRATIF, etc.].

Premier échelon de notification

Fichier du personnel												
Nom et prénom de l'employé	Fonction	Numéro de téléphone professionnel	Numéro de téléphone portable	Adresse électronique professionnelle	Indispensable (O/N)	Possibilité de télétravail (O/N)	Personne/équipe informée	Numéro de téléphone professionnel	Numéro de téléphone portable	Adresse électronique professionnelle	Indispensable (O/N)	Possibilité de télétravail (O/N)

Toute personne informée au premier échelon de notification est chargée de contacter d'autres membres du personnel, indiqués dans le tableau relatif au deuxième échelon de notification.

Deuxième échelon de notification

Fichier du personnel							
Nom et prénom de l'employé	Fonction	Personne/équipe informée	Numéro de téléphone professionnel	Numéro de téléphone portable	Adresse électronique professionnelle	Indispensable (O/N)	Possibilité de télétravail (O/N)

Toute personne informée au deuxième échelon de notification est chargée de contacter d'autres membres du personnel, indiqués dans le tableau relatif au troisième échelon de notification.

Troisième échelon de notification

Fichier du personnel							
Nom et prénom de l'employé	Fonction	Personne/équipe informée	Numéro de téléphone professionnel	Numéro de téléphone portable	Adresse électronique professionnelle	Indispensable (O/N)	Possibilité de télétravail (O/N)

Page volontairement vide

PIÈCE JOINTE B
MÉ MORANDUM RELATIF AUX DÉLÉGATIONS DE
POUVOIRS EN CAS DE SITUATION D'URGENCE
DE *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*

À: *[INSÉRER NOM DU POSTE PRINCIPAL DANS LE SERVICE]*
[INSÉRER NOM DU PREMIER SUCCESSEUR]
[INSÉRER NOM DU DEUXIÈME SUCCESSEUR]

DE: *[INSÉRER NOM DU RESPONSABLE DE LA GRC DE L'OPÉRATEUR POSTAL]*

OBJET: Délégations de pouvoirs en cas de situation d'urgence, déclenchement du plan de GRC

Afin de garantir une intervention rapide en cas de situation d'urgence, quelle qu'elle soit, nécessitant la mise en application de plans de gestion des risques liés aux catastrophes et afin de limiter les interruptions, le *[INSÉRER NOM DU POSTE PRINCIPAL DANS LE SERVICE]* consent une prédélégation de pouvoirs permettant de prendre des résolutions et des décisions stratégiques pour *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*, *[NOM DU SERVICE]*, dans le cas où il ne pourrait pas être joint dans les *[INSÉRER NOMBRE D'HEURES]* heures suivant le déclenchement du plan. Cette délégation de pouvoirs détermine les personnes qui sont autorisées à agir au nom du *[INSÉRER NOM DU POSTE PRINCIPAL DANS LE SERVICE]* pendant l'activation du plan de GRC à des fins précises et garantit que les personnes désignées seront légalement dotées des pouvoirs nécessaires pour mener à bien leurs tâches. La délégation de pouvoirs suivra les ordres de succession déterminés au Tableau 2, Section 2.1.3.

Par l'intermédiaire du présent memorandum, je délègue, en qualité de *[INSÉRER NOM DU POSTE PRINCIPAL DANS LE SERVICE]*, mes pouvoirs à _____ (personne suivante dans la ligne de succession) en cas d'indisponibilité lors du déclenchement du plan de GRC, dans le respect des modalités suivantes:

Les successeurs peuvent hériter, en mon nom, de tous les pouvoirs conférés par mon poste, à l'exception de:

- *[INSÉRER EXCEPTIONS]*
- *[INSÉRER EXCEPTIONS]*

Les délégations de pouvoirs prédéterminées prendront effet en cas d'interruption des canaux habituels de direction et si le *[INSÉRER NOM DU POSTE PRINCIPAL DANS LE SERVICE]* ne peut pas être joint dans les *[INSÉRER NOMBRE D'HEURES]* heures suivant le déclenchement du plan de GRC; elles prendront fin lors du rétablissement des chaînes de gestion habituelles. La sous-délégation des pouvoirs délégués n'est pas autorisée sans mon consentement exprès recueilli par écrit.

Approuvé par:

Entendu et reconnu par:

Signature

Signature

[INSÉRER NOM DU TITULAIRE DU POSTE PRINCIPAL DANS LE SERVICE] et *[INSÉRER FONCTION]*

Nom et fonction:

Date: _____

Date: _____

Cc: *[INSÉRER NOM ET FONCTION DE LA PERSONNE CONTACT DES RESSOURCES HUMAINES]*

PIÈCE JOINTE C
QUESTIONNAIRE RELATIF AUX ACTIVITÉS
INDISPENSABLES DE *[INSÉRER OPÉRATEUR
POSTAL]*

1.	[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] – Nom du service:	
2.	Nom de l'activité indispensable:	
3.	Responsable de l'activité indispensable:	
4.	Fréquence de l'activité indispensable: <i>Cocher une option</i>	<input type="checkbox"/> Tous les jours <input type="checkbox"/> Toutes les semaines <input type="checkbox"/> Tous les mois <input type="checkbox"/> Ad hoc
5.	Détails de l'activité indispensable:	
	<i>Décrivez ce qu'implique l'activité indispensable et la raison pour laquelle elle est menée. Veuillez indiquer les éventuelles exigences contractuelles ou réglementaires:</i>	
5a.	Personnes de contact menant à bien l'activité indispensable:	
5b.	Combien de membres du personnel de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et de prestataires sont-ils nécessaires pour mener à bien l'activité?	
5c.	L'activité indispensable peut-elle être menée à bien depuis une installation opérationnelle de substitution?	
6.	Systèmes électroniques ou applications utilisés pour mener à bien l'activité indispensable:	
7.	Équipement utilisé pour mener à bien l'activité indispensable:	
7a.	Précisez qui peut être contacté en cas de problème avec le système/l'application/l'équipement (veuillez fournir les coordonnées de la personne de contact):	
7b.	Indiquez les éventuelles exigences particulières en matière d'accès concernant les systèmes/applications/équipements répertoriés ci-dessus (en précisant de quel système ou de quelle application il s'agit):	
8.	L'activité indispensable peut-elle être menée à bien en télétravail?	
9.	Étapes nécessaires pour mener à bien l'activité indispensable:	
9a.	Dressez une liste rapide des étapes principales nécessaires pour mener à bien l'activité indispensable:	
9b.	L'activité indispensable peut-elle être menée à bien sans les étapes du processus? Si oui, pendant combien de temps?	
10.	Produits/résultats:	
10a.	Précisez les produits/résultats (réalisations, rapports, etc.) de l'activité indispensable:	
10b.	Qui (ou quel département, fournisseur, etc.) reçoit les résultats de l'activité indispensable et sous quel format? (Précisez les coordonnées du point de contact.)	
10c.	Qui est chargé de fournir les résultats?	

11.	Au bout de combien de temps l'interruption de l'activité indispensable aura-t-elle des conséquences sur le fonctionnement de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]? (Sélectionner une option)	<input type="checkbox"/> Aucun impact
		<input type="checkbox"/> Répercussions dans un délai de 8 heures
		<input type="checkbox"/> Répercussions entre 8 et 24 heures
		<input type="checkbox"/> Répercussions entre 24 et 96 heures
12.	Dans quel délai l'activité indispensable peut-elle être transférée et être opérationnelle dans un site de substitution en vertu des plans établis tirant parti du télétravail, des services contractuels ou des opérations manuelles? (Sélectionner une option)	<input type="checkbox"/> En principe dans un délai de 8 heures
		<input type="checkbox"/> En principe entre 8 et 24 heures
		<input type="checkbox"/> En principe entre 24 et 96 heures
		<input type="checkbox"/> Il n'existe actuellement aucun plan de repli
13.	Avez-vous mis en place des procédures d'exploitation normalisées et des plans de repli pour l'activité indispensable afin que celle-ci puisse se poursuivre si le personnel ou les systèmes/applications/équipements clés ne sont pas disponibles? (Si c'est le cas, indiquer le nom du fichier, l'emplacement où il est sauvegardé et les restrictions d'accès, le cas échéant.)	
	Elaboré par:	
	Date d'élaboration:	

MODÈLE DE PLAN POUR UN EXERCICE DE GESTION DES RISQUES LIÉS AUX CATASTROPHES

[INSÉRER NOM DE L'OPÉRATEUR POSTAL]

Gestion des risques liés aux catastrophes

Choisissez une option ci-dessous:

[Exercice de simulation]

[Exercice fonctionnel]

[Exercice complet]

PLAN DE L'EXERCICE

H.1 Exercices – Introduction

Aperçu

La politique de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] est d'intervenir rapidement et en toute sécurité à tous les niveaux ainsi que de se relever de toute perturbation, de toute situation d'urgence ou de tout aléa d'origine humaine, naturelle ou technologique ayant des conséquences sur l'infrastructure postale. En cas de situation d'urgence ou de danger susceptible de perturber le fonctionnement normal, il doit exister un plan de GRC viable afin de garantir la poursuite de la mission essentielle de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL].

Pour évaluer la préparation opérationnelle de son plan de GRC, [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] a mis sur pied un programme de formations et d'exercices. Cette année, l'exercice de GRC aura lieu le [INSÉRER DATE(S)]. Cet exercice prendra la forme d'un [choisir: exercice de simulation/exercice fonctionnel/exercice complet].

[A utiliser pour un exercice de simulation]

Un exercice de simulation est une activité de formation à coût modéré et à faible niveau de stress qui réunit les principaux responsables ayant un rôle à jouer et des responsabilités à assumer afin de débattre, dans un environnement ne représentant aucune menace, des situations d'urgence simulées. Les exercices de simulation sont conçus dans le but de familiariser les membres du personnel avec leurs rôles et responsabilités dans le cadre du programme de GRC de l'organisation.

[A utiliser pour un exercice fonctionnel]

Un exercice fonctionnel est axé sur les politiques de GRC, les procédures et les membres du personnel prenant part à la gestion, à la direction, au commandement et au contrôle de fonctions particulières. Les exercices fonctionnels sont conçus dans le but de familiariser les membres du personnel avec leurs rôles et responsabilités dans le cadre du programme de GRC de l'organisation.

[A utiliser pour un exercice complet]

Un exercice complet est un exercice auquel prennent part plusieurs organismes, plusieurs niveaux de gouvernement et plusieurs disciplines et qui implique le déplacement de personnels et d'équipements. Les exercices complets nécessitent une coordination étroite avec les parties prenantes internes et externes. Ils sont conçus dans le but de familiariser les membres du personnel avec leurs rôles et responsabilités dans le cadre du programme de GRC de l'organisation.

À la fin de la partie fictive de l'exercice, un bilan postexercice (à chaud) sera organisé, au cours duquel les participants auront la possibilité de faire part de leurs commentaires honnêtes et constructifs sur les sujets traités.

Objectifs

Les objectifs de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] autour desquels l'exercice a été conçu et au regard desquels il sera évalué sont les suivants:

- [INSÉRER OBJECTIF 1]
- [INSÉRER OBJECTIF 2]
- [etc.]

Pendant l'exercice, la partie fictive avancera conformément à un scénario en constante évolution et [utiliser pour un exercice de simulation – au fil d'une discussion menée par un animateur avec des questions thématiques adaptées axées sur des éléments particuliers du plan de GRC.] [utiliser pour un exercice fonctionnel ou un exercice complet – à mesure que seront introduits des événements, ou «intrants», poussant les participants à riposter à chaque intrant en particulier à partir de leurs connaissances opérationnelles du plan de GRC.] Le scénario sera axé sur la coordination interne et externe (le cas échéant), sur les décisions essentielles portant sur la continuité des opérations, ainsi que sur les mesures à prendre pour se préparer à une situation d'urgence et gérer l'intervention tout en protégeant les employés, le public et l'infrastructure essentielle. Cet exercice accompagnera également les efforts actuellement entrepris pour créer et améliorer des outils comme le plan de GRC dans le but d'assister les opérateurs postaux lors des situations d'urgence à venir.

Portée

Le présent exercice sera axé sur les rôles et responsabilités des opérateurs postaux dans leur préparation en amont d'un [INSÉRER SCÉNARIO DE SITUATION D'URGENCE], la riposte à ce phénomène et le relèvement ultérieur. Les processus et la prise de décisions sont plus importants que des détails réglés à la minute près. Les participants devraient mettre l'accent sur l'identification des menaces, la coordination, l'intégration des capacités et la résolution de problèmes. Les commentaires des participants seront également utilisés pour valider et améliorer les mises à jour à venir du plan de GRC.

Déroulement de l'exercice

La partie fictive de l'exercice commencera à [INSÉRER HEURE ET DATE] et se terminera à [INSÉRER HEURE ET DATE]. L'exercice commencera par une présentation du scénario (ou «état des lieux») dans le cadre de laquelle l'ensemble des informations pertinentes pour le scénario seront données aux participants par [utiliser pour un exercice de simulation – l'animateur/utiliser pour un exercice fonctionnel ou complet – les responsables de la partie]. Des mises à jour du scénario seront fournies à intervalles prédéfinis tout au long de l'exercice. [Utiliser pour un exercice de simulation – La discussion menée dans le cadre de l'exercice sera dirigée par l'animateur/Utiliser pour un exercice fonctionnel ou complet – La partie fictive avancera en fonction des éléments de la liste des principaux événements prévus par le scénario].

[Utiliser pour un exercice de simulation]

La discussion suivra une démarche proche des éléments clés de la planification de la GRC, comme cela est souligné dans le plan de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL].

Préparation

À la suite de la présentation du scénario, la discussion sur les exercices sera axée sur les étapes/mesures de préparation devant être mises en place pour aider à atténuer les dommages causés par une situation d'urgence, comme cela est indiqué dans le scénario.

Continuité des opérations

En s'appuyant sur le scénario, la discussion s'orientera sur les stratégies de continuité des opérations qui peuvent être mises en œuvre pour améliorer la résilience globale de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* et atténuer les répercussions financières d'une situation d'urgence.

Gestion des incidents

Au cours de cette phase, la discussion portera sur les sujets suivants: les rôles et responsabilités de l'équipe de gestion des situations d'urgence de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*; le processus permettant d'alerter et d'informer tous les échelons opérationnels de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*; le processus de transfert des employés vers des installations opérationnelles de substitution; les protocoles de commandement et de contrôle en cas de situation d'urgence; la communication de crise (à l'interne et à l'externe); ainsi que la transition de l'intervention d'urgence et du relèvement à la reprise des opérations normales.

[Utiliser pour un exercice fonctionnel et un exercice complet]

Gestion des incidents

Cette phase portera sur les sujets suivants: les rôles et responsabilités de l'équipe de gestion des situations d'urgence de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*; l'alerte et l'information de tous les échelons opérationnels de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*; le transfert des employés vers des installations opérationnelles de substitution; le commandement et le contrôle en cas de situation d'urgence; la communication de crise (à l'interne et à l'externe); ainsi que la transition de l'intervention d'urgence et du relèvement à la reprise des opérations normales.

L'exercice prendra fin une fois que les activités auront été menées à bien et que les objectifs auront été atteints, selon ce que déterminera le responsable de l'exercice.

Rôles et responsabilités

Participants	Les participants sont les membres du personnel de <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> qui ont un rôle actif à jouer dans la riposte à la simulation de situation d'urgence et qui assument leurs rôles et responsabilités habituels pendant l'exercice. Les participants prennent les mesures prévues dans le plan de GRC de <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> .
Observateurs	Les observateurs assistent à la partie fictive ou à la discussion qui se déroulent pendant l'exercice. Ils n'y prennent pas part activement et n'assument pas non plus les fonctions d'animation, de contrôle ou d'évaluation. Les observateurs assistent à l'exercice depuis une zone désignée à cet effet. Les hautes personnalités sont considérées comme des observateurs. Du personnel prenant part à l'exercice peut avoir pour mission de gérer ces groupes.
Directeur	En tant que décideur de haut niveau, le directeur de l'exercice a l'autorité nécessaire pour suspendre ou annuler l'exercice si une situation d'urgence réelle se produit et peut autoriser des modifications du déroulement de l'exercice afin d'assurer sa continuité.
Personnes chargées de l'évaluation	Les personnes chargées de l'évaluation jugent et enregistrent les performances des participants par rapport aux plans/procédures établis et aux critères d'évaluation de l'exercice. Elles sont choisies en fonction de leur savoir-faire dans les domaines qu'ils sont chargés d'évaluer, ainsi qu'en fonction de leur connaissance des procédures contenues dans le plan de GRC de <i>[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]</i> . Les informations collectées servent de base au rapport de retour d'expérience.
Personnel de renfort	Le personnel de renfort comprend les personnes qui sont chargées des tâches administratives et logistiques pendant l'exercice.

Pour un exercice de simulation, ajouter ceci:

Animateur	Pendant l'exercice, les animateurs gèrent et dirigent la discussion. Ils fournissent des données clés aux participants et peuvent provoquer ou lancer les interventions des participants afin de faire en sorte que l'exercice se poursuive.
-----------	--

Pour un exercice fonctionnel ou complet, ajouter ceci :

Contrôleurs	Les contrôleurs planifient et gèrent la partie fictive qui se joue dans le cadre de l'exercice; ils sont également chargés d'installer et de mettre en fonctionnement les sites où se déroule l'exercice. Ils donnent le rythme de la partie fictive, fournissent des données clés aux participants et peuvent provoquer ou lancer certaines interventions des participants et certains intrants, comme cela est décrit dans la liste des principaux événements prévus par le scénario, afin de faire en sorte que l'exercice se poursuive.
Simulateurs	Les simulateurs remplacent les personnes, les services et/ou les organismes partenaires qui sont censés agir pendant l'intervention, mais qui ne prennent pas part directement à l'exercice. Les simulateurs sont habituellement choisis en fonction de leur savoir-faire dans les domaines qui leur ont été attribués.

Lieux de l'exercice

La partie fictive de l'exercice se déroulera dans les lieux suivants:

Pour un exercice de simulation ou un exercice fonctionnel (se déroulant sur un seul site), ajouter ceci :

[INSÉRER NOM DU BÂTIMENT]

[INSÉRER N° DE SALLE]

[INSÉRER ADRESSE]

[INSÉRER NOM ET N° DU POINT DE CONTACT]

Pour un exercice fonctionnel (se déroulant sur plusieurs sites) ou un exercice complet, ajouter ceci :

Nom du site	Adresse	Nom du point de contact	Numéro du point de contact
<i>[INSÉRER NOM DU SITE N° 1]</i>	<i>[INSÉRER ADRESSE]</i>	<i>[INSÉRER NOM DU POINT DE CONTACT]</i>	<i>[INSÉRER N° DE TÉLÉPHONE DU POINT DE CONTACT]</i>
<i>[INSÉRER NOM DU SITE N° 2]</i>	<i>[INSÉRER ADRESSE]</i>	<i>[INSÉRER NOM DU POINT DE CONTACT]</i>	<i>[INSÉRER N° DE TÉLÉPHONE DU POINT DE CONTACT]</i>
<i>[INSÉRER NOM DU SITE N° 3]</i>	<i>[INSÉRER ADRESSE]</i>	<i>[INSÉRER NOM DU POINT DE CONTACT]</i>	<i>[INSÉRER N° DE TÉLÉPHONE DU POINT DE CONTACT]</i>

Hypothèses et éléments artificiels

Il peut être nécessaire d'utiliser un certain nombre d'hypothèses et d'éléments artificiels pour effectuer l'exercice dans le temps imparti. A cette fin, les principes suivants s'appliquent :

- Les scénarios sont plausibles et les événements se produisent tels qu'ils sont présentés. Néanmoins, les scénarios tels qu'ils sont présentés sont généraux et sont nécessairement limités en ce qui concerne les répercussions particulières et locales touchant un emplacement précis. **Les participants sont invités à s'appuyer sur leurs connaissances approfondies des opérations dans leur domaine et à traduire les répercussions potentielles des phénomènes évoqués par le scénario en dommages et problèmes précis qui pourraient survenir à l'échelle locale en lien avec leurs opérations.**
- L'exercice sera mené dans un environnement d'apprentissage «sans faute» (c'est-à-dire que les participants à l'exercice ne seront pas jugés responsables ni sanctionnés), dans le cadre duquel ce sont les plans et les processus qui sont évalués, pas les personnes.
- L'exercice est organisé sans arrière-pensée ni question/situation piège.
- Les participants doivent partir du principe que, s'ils se concentrent sur leur intervention à l'échelle locale, les organismes locaux et nationaux lancent également leurs plans, procédures et protocoles. Les participants doivent considérer qu'ils pourront coopérer avec ces organismes et compter sur leur soutien.
- Il se peut que les participants doivent jongler entre la partie fictive de l'exercice et des situations d'urgence réelles, qui seront prioritaires.

Règles de l'exercice

Les règles générales suivantes régulent la partie fictive de l'exercice :

- Les mesures d'urgence réelles sont prioritaires sur les mesures à prendre dans le cadre de l'exercice.
- Les participants à l'exercice respectent les procédures d'intervention réelles, sauf si les contrôleurs et les animateurs donnent d'autres instructions.
- Les participants doivent intervenir en se fondant sur leur connaissance des plans en vigueur et les capacités dont ils disposent, notamment sur le guide de GRC. Néanmoins, les discussions/mesures d'intervention ne sont pas limitées par les positions et les politiques en vigueur de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* (prendre la meilleure décision ou orienter la discussion en se fondant sur les situations présentées).
- Les discussions menées et les décisions prises pendant l'exercice ne constituent pas un précédent et ne seront pas nécessairement le reflet de la position définitive sur une question donnée.

Pour un exercice fonctionnel ou complet, ajouter ceci :

- Les participants à l'exercice qui téléphonent aux simulateurs ou qui engagent une communication avec eux doivent préciser le service et/ou la personne avec qui ils souhaitent s'entretenir. Ils sont priés d'indiquer clairement qu'il s'agit d'un exercice.
- Si les participants décident de contacter des entités de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] qui ne prennent pas part à l'exercice, ils sont priés d'indiquer clairement qu'il s'agit d'un exercice.

Instructions aux participants

Avant le début de la partie fictive de l'exercice, les participants doivent :

- revoir le plan de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] afin de s'assurer qu'ils comprennent les procédures et les protocoles établis;
- se présenter avec l'ordinateur portable et/ou l'iPad, les câbles d'alimentation, les téléphones portables, et les jetons d'authentification au réseau VPN confiés par [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL];
- se présenter avec leur badge d'identification de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] ou de l'organisme afin d'être enregistrés comme participants à l'exercice;
- passer en revue les documents à l'appui des exercices;
- arriver au moins 30 minutes avant le début de l'exercice;
- s'enregistrer à leur arrivée.

Pour un exercice fonctionnel ou complet, ajouter ceci :

- si des médias seront présents, assister à une réunion d'information sur les règles fondamentales régissant les interactions avec les médias pendant la partie fictive d'un exercice;
- si l'exercice a lieu en extérieur, assister à une réunion d'information sur la sécurité du site menée par le contrôleur principal de ce site.

Pendant la partie fictive de l'exercice, les participants doivent :

- intervenir face aux phénomènes proposés et aux informations données dans le cadre de l'exercice comme si les scénarios et les sujets discutés étaient réels, sauf si les contrôleurs ou les animateurs de l'exercice donnent d'autres instructions;
- admettre que des éléments du scénario peuvent avoir l'air peu plausibles. En fonction des objectifs, l'exercice peut comprendre des éléments artificiels. Veuillez noter que tous les efforts ont été consentis pour trouver un équilibre entre la volonté de réalisme et la durée du phénomène afin de créer un environnement d'apprentissage et d'évaluation efficace;
- être conscients que les animateurs et les contrôleurs ne donneront que les informations qu'ils ont ordre exprès de partager.

Pour un exercice fonctionnel ou complet, ajouter ceci :

- s'assurer que l'ensemble des communications écrites et orales dans le cadre de l'exercice commencent et se terminent par la phrase «ceci est un exercice». Ainsi, toute personne qui entendrait par hasard la conversation ne prendra pas la partie fictive de l'exercice pour une situation d'urgence réelle;
- intervenir face aux phénomènes proposés et aux

informations données dans le cadre de l'exercice comme si la situation d'urgence était réelle, sauf si un contrôleur de l'exercice donne d'autres instructions;

- obtenir les informations nécessaires par l'intermédiaire des canaux d'information existants. Les contrôleurs ne leur transmettront que les informations qu'ils ont ordre exprès de partager;
- éviter d'avoir des conversations personnelles avec les contrôleurs, les personnes chargées de l'évaluation, les observateurs ou les médias. Si on leur pose une question en lien avec l'exercice, ils doivent donner une réponse courte et concise. S'ils sont occupés et ne peuvent pas répondre immédiatement, ils doivent le faire savoir, mais revenir vers leur interlocuteur pour donner une réponse dès que possible;
- poser des questions à un contrôleur s'ils ne comprennent pas la portée de l'exercice, ou s'ils ne sont pas certains de la participation à l'exercice d'une organisation ou d'un organisme;
- déterminer l'organisation, l'organisme, le bureau ou la personne avec qui ils souhaitent s'entretenir lorsqu'ils communiquent avec des simulateurs;
- s'exprimer lorsqu'ils agissent afin que les personnes chargées de l'évaluation aient connaissance des mesures essentielles à mesure qu'elles sont prises;
- tenir un registre des activités, susceptible de contenir des documents sur les activités manquées par un contrôleur ou une personne chargée de l'évaluation.

Après la fin de la partie fictive de l'exercice, les participants doivent :

- prendre part à un bilan «à chaud» en compagnie des contrôleurs, des animateurs et des personnes chargées de l'évaluation. Ils seront priés de faire part en toute honnêteté de leur avis sur le plan de GRC ou sur tout autre protocole/politique/procédure dont il a été question, ainsi que de proposer des révisions éventuelles;
- remplir le questionnaire à l'intention des participants. Cela permettra de recueillir des commentaires sincères sur les activités d'intervention menées ou prévues, ainsi que sur l'efficacité de l'exercice. Les participants doivent remettre le formulaire rempli à un membre du personnel de l'exercice avant de quitter les lieux;
- transmettre éventuellement les notes prises ou la documentation générée à partir de l'exercice au contrôleur ou à la personne chargée de l'évaluation pour examen et inclusion dans le rapport de retour d'expérience.

Sécurité de l'exercice (pour les exercices complets uniquement)

La sécurité des participants à l'exercice est prioritaire sur tout événement se produisant pendant l'exercice. Les participants partagent la responsabilité fondamentale de garantir un environnement sûr pour l'ensemble du personnel prenant part à l'exercice. Dans la mesure où certains aspects d'une intervention d'urgence sont dangereux, les participants doivent respecter les principes éthiques de la santé et la sécurité au travail afin de remplir le rôle qui leur est assigné de la façon la plus sûre possible. Les exigences générales suivantes s'appliquent à l'exercice :

- L'ensemble des contrôleurs, des personnes chargées de l'évaluation et des membres du personnel prenant part à l'exercice feront office d'agents de sécurité pendant que

les activités sont en cours. Les éventuelles inquiétudes en matière de sécurité doivent être immédiatement signalées à la direction de l'exercice.

- Les participants seront responsables de leur sécurité et de celle des autres pendant l'exercice. Toutes les personnes en lien avec l'exercice doivent arrêter de jouer leur rôle fictif si, à leur avis, il existe un vrai problème de sécurité. Une fois le problème corrigé, la partie fictive de l'exercice peut reprendre.
- Toutes les organisations respecteront leurs plans et procédures en matière d'environnement, de santé et de sécurité, ainsi que la réglementation locale, régionale et nationale applicable en matière de sécurité.

Ressources supplémentaires

Les participants peuvent avoir besoin d'autres informations particulières pendant le processus de prise de décisions. A mesure que l'exercice évolue, les participants doivent s'appuyer sur leur expérience et leur connaissance de la façon dont les services de *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]* et les organismes externes (le cas échéant), collaborent à l'intervention en cas de situation d'urgence.

La **pièce jointe A** prévoit des pages de notes/observations que les participants peuvent utiliser pendant l'exercice.

La **pièce jointe B** comprend une liste des principaux points forts/à améliorer, des pages de notes destinées à recueillir les commentaires/remarques à chaud, ainsi qu'un questionnaire à l'intention des participants.

La **pièce jointe C** propose une liste d'éléments clés à considérer pour mettre sur pied des exercices parrainés par *[INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]*, divisés par type d'exercice: exercice de simulation, exercice fonctionnel et exercice complet.

H.2 Calendrier des exercices

Calendrier des exercices de simulation, fonctionnels ou complets

[INSÉRER DATE(S)]

Heure **Activité dans le cadre de l'exercice**

[INSÉRER HEURE] **DÉBUT DE L'EXERCICE** **Mot de bienvenue et introduction**

- Aperçu
- Portée/objectif
- Programme

[INSÉRER HEURE] **Module 1** *[INSÉRER SUJETS SUR LESQUELS PORTE LA DISCUSSION OU LA PARTIE FICTIVE SUR LE TERRAIN]*

[INSÉRER HEURE] **Module 2** *[INSÉRER SUJETS SUR LESQUELS PORTE LA DISCUSSION OU LA PARTIE FICTIVE SUR LE TERRAIN]*

[INSÉRER HEURE] **Module 3** *[INSÉRER SUJETS SUR LESQUELS PORTE LA DISCUSSION OU LA PARTIE FICTIVE SUR LE TERRAIN]*

[INSÉRER HEURE] **Bilan à chaud**

- Points forts
- Points à améliorer
- Questions et réponses

[INSÉRER HEURE] **FIN DE L'EXERCICE**

H.3 Évaluation de l'exercice et activités postérieures

Personnes chargées de l'évaluation

Les personnes chargées de l'évaluation écoutent les thèmes communs, les meilleures pratiques et les problèmes qui ont pu survenir pendant l'exercice. Pendant l'exercice, les données sont collectées grâce à un guide d'évaluation de l'exercice ou aux notes de la personne chargée de l'évaluation (ce point est à définir au moment de l'élaboration de l'exercice). Les personnes chargées de l'évaluation enregistreront des observations sur les mesures prises par les participants en lien avec les objectifs de l'exercice.

Bilan à chaud

Tout de suite après la fin de la partie fictive de l'exercice, [pour un exercice de simulation – l'animateur principal] [pour un exercice fonctionnel ou complet – le contrôleur principal] effectuera un bilan à chaud avec les participants. A ce moment-là, les personnes chargées de l'évaluation peuvent chercher à obtenir des éclaircissements sur certaines mesures prises et sur ce qui a poussé les participants à les prendre. Les personnes chargées de l'évaluation prendront des notes pendant le bilan à chaud et intégreront ces observations dans leur analyse.

Questionnaire à l'intention des participants

Le questionnaire à l'intention des participants inclus dans la pièce jointe B sera utilisé aux fins de collecte de données et d'évaluation. Si l'évaluation relève en premier lieu des personnes chargées de l'évaluation de l'exercice, tous les participants feront part de leurs commentaires. Ils sont censés enregistrer les conclusions et les observations principales pendant l'exercice, et retranscrire ces conclusions dans le questionnaire à leur intention. Les informations collectées grâce à ces formulaires seront intégrées au rapport de retour d'expérience et au plan d'amélioration qui en découle.

Rapport de retour d'expérience

Le rapport de retour d'expérience est un rapport écrit qui présente un résumé de l'exercice et souligne les points forts et les points à améliorer cernés pendant l'exercice. Ce rapport comprendra un résumé analytique, une description du scénario, ainsi qu'une analyse des résultats et des capacités.

Plan d'amélioration

Le plan d'amélioration est utilisé par le personnel chargé de l'évaluation de l'exercice afin de faire un suivi des recommandations effectuées, notamment concernant les mesures correctives prises, les responsables de leur application et la chronologie de leur mise en œuvre. Il sera également tenu compte de ces recommandations à l'heure de mettre sur pied des initiatives de suivi vis-à-vis des formations et/ou des exercices.

H4. Scénario de l'exercice

[INSÉRER TYPE DE SCÉNARIO]

SCÉNARIO

Module 1 [INSÉRER AXE PRINCIPAL DU MODULE 1
(p. ex. Préparation)]

[INSÉRER PÉRIODE AU COURS
DE LAQUELLE SE DÉROULE LE MODULE
(p. ex. dans les 48 h précédentes)]

Vous trouverez ci-dessous un exemple de scénario pour un typhon.

Typhon Louis

Au 13 novembre 2019, Louis est une tempête tropicale qui se renforce. Le phénomène s'est développé dans l'océan Pacifique Nord et se déplace vers l'ouest en direction des terres. La tempête devrait devenir un typhon extrêmement puissant lorsqu'elle touchera terre, avec des vents soutenus supérieurs à 177 km/h (95 nœuds).

ALERTE AU TYPHON LOUIS

CENTRE MÉTÉOROLOGIQUE RÉGIONAL SPÉCIALISÉ DE TOKYO

8 h 00 (ICT), MERCREDI 13 NOVEMBRE 2019

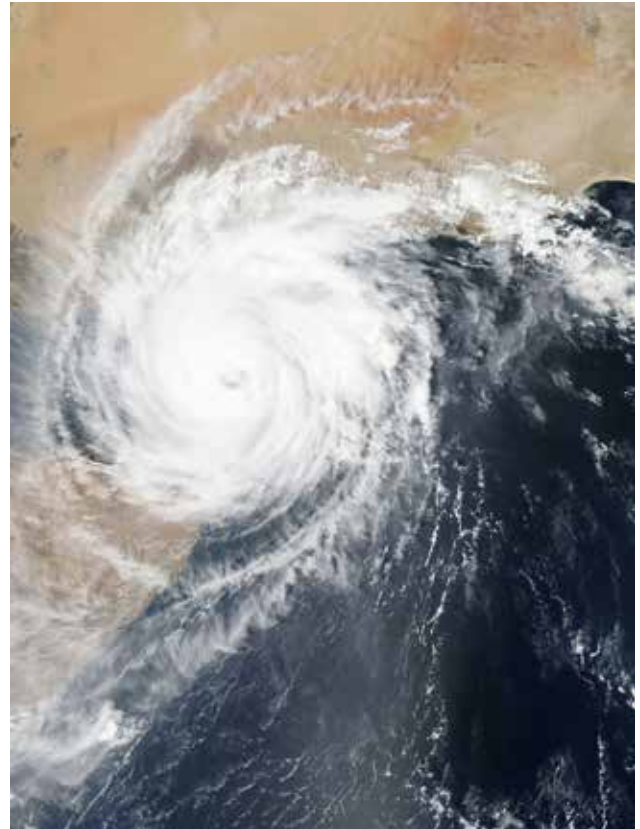
Louis, qui est maintenant un typhon, continue de se renforcer et d'accélérer vers l'ouest.

A 8 h 00 (ICT), des alertes au typhon ont été émises pour le littoral de la mer de Chine méridionale. L'alerte à la tempête tropicale est étendue jusqu'au littoral de la mer de Chine orientale et du golfe de Thaïlande.

Les derniers rapports de l'appareil de réserve de l'armée de l'air indiquent que le typhon Louis est maintenant un typhon extrêmement puissant sur l'échelle d'intensité des cyclones tropicaux du centre météorologique régional spécialisé de Tokyo, avec des vents pouvant atteindre 177 km/h, et qu'il devrait continuer à se renforcer. L'évacuation des résidents des zones pour lesquelles des alertes ont été émises doit être terminée, et ceux-ci doivent avoir fini de se préparer pour l'arrivée du typhon. Les détails des mesures à prendre sont précisés dans les avis émis par les services météorologiques locaux.

A 8 h 00 (ICT), le centre du typhon Louis se situe à environ 300 km à l'est du lieu d'impact. Louis se déplace sur une trajectoire ouest-nord-ouest à une vitesse de 25 km/h et devrait conserver cette trajectoire cette nuit tout en augmentant sa vitesse de déplacement. Les vents soutenus atteignent au maximum près de 177 km/h et devraient se renforcer au cours des prochaines 24 heures.

Les vents de typhon s'étendent jusqu'à 209 km à l'est et 16 km à l'ouest du centre du phénomène, et les vents de tempête tropicale s'étendent jusqu'à 305 km à l'est et 80 km à l'ouest du



centre du phénomène. L'appareil de reconnaissance a rapporté une pression minimale au centre de 1062 mbar.

On peut s'attendre à une onde de tempête comprise entre 2,4 et 3,3 mètres au-dessus du niveau normal de la marée; des alertes ont été émises. Ces zones devraient également être confrontées à des grandes vagues et à une érosion des plages. Les navires de petite taille de la zone devraient rester au port ou à proximité.

Des précipitations pouvant atteindre 50 cm sont possibles sur le passage du typhon.

Points clés

Module 1: **Préparation (dans les 48 heures précédentes)**

- Un typhon dévastateur devrait causer des dommages importants, frappant directement plusieurs îles et zones à l'intérieur des terres, y compris de grandes métropoles.
- Il pourrait y avoir des victimes mortelles en l'absence d'abris/de mesures d'évacuation suffisants.
- Les répercussions devraient être importantes, de nombreux bâtiments, routes, services essentiels et autres structures pouvant être gravement endommagés.
- Les transports sur la plupart des routes principales (autoroutes et routes secondaires) ainsi que le transport ferroviaire seront gravement perturbés par les débris dus aux vents liés au typhon ainsi que par les crues découlant des fortes pluies. Ces répercussions devraient se prolonger pendant plusieurs jours, voire plusieurs semaines.

- Les aéroports de la zone touchée ont commencé à suspendre les vols en prévision du mauvais temps et devraient être temporairement fermés en attendant l'évaluation des dommages après le passage du typhon.
- Les systèmes de communication seront débordés. Les communications resteront largement inopérantes, même si les systèmes d'urgence régionaux continueront généralement de fonctionner. Les réseaux de téléphonie mobile seront utilisés au maximum de leurs capacités et le service se dégradera rapidement.
- L'onde de tempête devrait dépasser jusqu'à 3 mètres le niveau normal de la marée.
- Les services essentiels (électricité, eau, gaz naturel et égouts) subiront des dommages importants sur la zone. Des pannes d'électricité seront constatées dans la plus grande partie de la zone.
- Les vents soutenus devraient être supérieurs à 177 km/h au maximum.
- Des précipitations pouvant atteindre 50 cm sont attendues sur le passage du typhon.

Considérations

Personnes

- Comment informer les employés des possibles conditions de crue? Quelle méthode utiliser pour communiquer avec les employés et les clients?
- Comment procéder pour compter l'ensemble des employés, notamment ceux qui travaillent en dehors du site?
- Comment savoir si les autorités locales ont émis un ordre d'évacuation obligatoire?
- Si nécessaire, comment évacuer les employés vers un endroit sûr?
- Comment choisir au préalable un endroit sûr?
- Comment orienter les membres du personnel chargés de la distribution afin qu'ils évitent les rues dans lesquelles l'eau circule au-dessus du niveau de la route et/ou les zones inondées?
- Comment déterminer si l'effet de la crue justifie l'activation de l'équipe de gestion des situations d'urgence de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]?

Propriétés

- Comment déterminer si les eaux de crue pénétreront dans les installations et si certaines de vos installations sont situées dans une zone susceptible d'être inondée?
- Comment notifier l'arrivée d'une crue imminente aux responsables d'établissements et aux bureaux de poste? Comment les informer des installations susceptibles d'être touchées?
- Quelles mesures de protection contre les crues faut-il appliquer dans les installations (sacs de sable, protection des portes et des fenêtres, etc.)?
- Comment s'assurer que l'équipement électrique est protégé des eaux de crue? Où entreposer temporairement l'équipement électrique?

- Comment déterminer la partie d'une installation touchée par les eaux de crue (p. ex., boutique ou parking uniquement)? Est-il possible de le savoir avant l'arrivée de la tempête?
- Où transférer les véhicules et les équipements postaux, le cas échéant?
- Si nécessaire, comment fermer l'alimentation en gaz et en électricité du bâtiment?
- Comment appuyer les demandes des bureaux de terrain visant à obtenir des groupes électrogènes et du carburant?
- Comment déterminer dans quelle situation ou dans quelles conditions se trouve une installation?
- Comment faire savoir à l'ensemble du personnel postal qu'il ne faut pas pénétrer dans une zone inondée avant que les autorités et les premiers secours locaux aient donné le «feu vert»?
- Après la tempête, comment déterminer si le personnel peut accéder sans danger aux installations et/ou aux parkings?

Produits

- Le courrier peut-il être transféré hors du bâtiment ou mis dans des sacs en plastique et placé en hauteur?
- Que faire au sujet du courrier situé dans les boîtes postales?
- Quelles instructions donner pour déplacer l'argent, le stock de timbres et le courrier recommandé vers un emplacement plus sûr? Qu'en est-il du contenu de la chambre forte?
- Comment déterminer les répercussions potentielles sur les opérations de vente au détail, de distribution et de traitement du courrier?
- Comment notifier un transport?
- Serait-il envisageable de placer sous embargo le courrier destiné aux zones touchées? Comment assurer la coordination en la matière avec les partenaires internationaux?
- Comment dresser une liste des routes situées dans les zones les plus susceptibles d'être inondées afin de prévoir des détours pour les éviter?
- Comment informer le grand public de la fermeture des installations et/ou de la suspension de la distribution en raison de la crue?

Autres considérations

- Serait-il judicieux de fixer une fréquence de transmission de rapports de situation aux installations postales des zones susceptibles d'être touchées par le typhon?
- Comment informer l'UPU des répercussions possibles sur vos opérations postales?

*[INSÉRER TYPE
DE SCÉNARIO]*

SCENARIO

Module 2 *[INSÉRER AXE PRINCIPAL DU MODULE 2]*

*[INSÉRER PÉRIODE AU COURS
DE LAQUELLE SE DÉROULE LE MODULE]*

*[INSÉRER TEXTE D'ACTUALISATION DU SCÉNARIO
DU MODULE 2]*

*[INSÉRER TYPE
DE SCÉNARIO]*

SCENARIO

Module 3 *[INSÉRER AXE PRINCIPAL DU MODULE 3]*

*[INSÉRER PÉRIODE AU COURS
DE LAQUELLE SE DÉROULE LE MODULE]*

*[INSÉRER TEXTE D'ACTUALISATION DU SCÉNARIO
DU MODULE 3]*

PIÈCE JOINTE B

PRINCIPAUX POINTS FORTS/À AMÉLIORER ET QUESTIONNAIRE À L'INTENTION DES PARTICIPANTS

Dressez la liste des points forts identifiés pendant l'exercice de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]:

1. _____

2. _____

3. _____

Dressez la liste des points à améliorer identifiés pendant l'exercice de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]:

1. _____

2. _____

3. _____

Questionnaire à l'intention des participants

Vos observations relatives à l'exercice de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] permettront à [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] de planifier les futurs exercices. Nous vous prions de répondre à toutes les questions qui s'appliquent à votre expérience dans le cadre de cet exercice, et de le faire de la façon la plus détaillée possible. Il est facultatif d'indiquer votre nom, mais cela permet aux planificateurs de demander si nécessaire des éclaircissements sur les observations pendant l'analyse menée après l'exercice. Il convient de remettre les formulaires remplis à la fin de l'exercice.

Nom, prénom:						
Rôle pendant l'exercice:						
N° de téléphone:			Adresse électronique:			
Responsabilité dans le cadre du plan de GRC:	Haute direction/ équipe de gestion des situations d'urgence	Opérations	Chef de service	Autres		
Exercice design and conduct						
1. Comment évaluez-vous la conception et la conduite de l'exercice?						
<i>Sur une échelle de 1 à 5, où 1 signifie «tout à fait d'accord» et 5 «pas du tout d'accord», veuillez donner votre évaluation globale de l'exercice par rapport aux énoncés suivants.</i>						
a.	Les objectifs, tels qu'ils ont été formulés au début de l'exercice, ont été atteints.	1	2	3	4	5
b.	Le scénario de l'exercice était plausible et réaliste.	1	2	3	4	5
c.	La documentation était utile pour mener à bien l'exercice.	1	2	3	4	5
d.	Le personnel chargé de l'exercice avait une bonne connaissance de la zone où se déroulait la partie fictive de l'exercice et s'est efforcé d'éviter les digressions.	1	2	3	4	5
e.	Les activités/problèmes/sujets de discussion étaient assez nombreux pour occuper le groupe pendant l'exercice.	1	2	3	4	5
f.	La participation à l'exercice était adaptée pour quelqu'un occupant mes fonctions.	1	2	3	4	5
g.	Cet exercice m'a permis de mieux comprendre le plan de GRC	1	2	3	4	5

Quelles modifications apporteriez-vous pour améliorer cet exercice?

Faites part de vos commentaires, en particulier de vos recommandations pour améliorer les exercices à venir.

Quels éléments de l'exercice de GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] avez-vous trouvé satisfaisants?

PIÈCE JOINTE C

ÉLÉMENTS CLÉS À PRENDRE EN CONSIDÉRATION POUR ÉLABORER UN EXERCICE

Exercice de simulation

Un exercice de simulation est une formation fondée sur la discussion à coût modéré et à faible niveau de stress qui rassemble des membres du personnel essentiels dans le but de discuter de leurs rôles et responsabilités face à une simulation de situation d'urgence. Vous trouverez ci-dessous des éléments clés à prendre en considération pour élaborer un exercice de simulation:

- **Composer une équipe de planification de l'exercice.**
 - › Déterminer la chronologie de la planification (prévoir au moins un mois pour un exercice de simulation).
 - › S'assurer que les spécialistes des sujets abordés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] font partie de l'équipe de planification.
 - › Déterminer le nombre de réunions de planification destinée à débattre de la mise sur pied de l'exercice. Options possibles:
 - Première réunion de planification: il est recommandé de l'organiser sur le site (il peut s'agir d'une réunion virtuelle).
 - Dernière réunion de planification: il est recommandé de l'organiser de façon virtuelle (elle peut être organisée sur le site).
- **Déterminer la portée de l'exercice.**
 - › Demi-journée ou journée complète
 - › Objectifs de l'exercice
 - › Sujets de discussion de l'exercice (autour de la GRC)
 - › Participants à l'exercice
 - Participants – internes
 - Observateurs – internes et externes (le cas échéant)
 - Personnalités – internes et externes (le cas échéant)
 - › Niveau des parties fictives auxquelles ont pris part les participants
 - › Hypothèses et éléments artificiels
- **Déterminer le personnel devant être présent le jour de l'exercice** (animateurs, personnes chargées de l'évaluation et de la prise de notes, et autres personnes à l'appui).
 - › Cet exercice nécessitera-t-il des sessions en petits groupes? Si oui:
 - Les animateurs devront être plus nombreux.
 - Des salles supplémentaires devront être réservées.
- **Déterminer les modalités d'évaluation de l'exercice.**
 - › Choisir les spécialistes des sujets abordés susceptibles d'être chargés de l'évaluation.
 - Employé de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] ou prestataire externe
 - › Elaborer un processus visant à rendre compte de l'évaluation de l'exercice, au choix:
 - guides formels d'évaluation de l'exercice;
 - notes de la personne chargée de l'évaluation.
- **Animation de l'exercice.**
 - › Nombre d'animateurs
 - › Employé de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] ou prestataire externe
- **Elaborer du matériel de formation.**
 - › Fiches d'enregistrement des participants
 - › Affichettes et/ou badges
 - › Ordre du jour
 - › Plan de l'exercice
 - › Script de l'animateur, comprenant:
 - le scénario détaillé;
 - des questions cibles pour la discussion.
 - › Scénario de l'exercice
 - › Présentation (PowerPoint ou autre)
 - › Séances d'information spéciales sur le sujet
 - Choisir les spécialistes des sujets abordés chargés d'animer ces séances (5 à 15 minutes).
 - Créer et/ou insérer des diapositives portant sur ces séances dans la présentation de l'exercice.
 - › Guide d'évaluation de l'exercice (selon les choix faits par l'équipe de planification de l'exercice)
 - › Questionnaires à l'intention des participants

■ Formation préalable à l'exercice

- › Choisir les participants.
- › Déterminer la portée de la formation.
 - Régler les aspects logistiques.
 - Date et heure
 - Lieu
- › Accès au bâtiment
 - Nourriture et boissons
 - Réservation des dates/invitations
 - Elaborer la documentation nécessaire à la formation.
- › Ordre du jour
- › Présentation (PowerPoint ou autre)
- › Articles à distribuer

■ Aspects logistiques de l'exercice

- › Date et heure
- › Lieu
 - Accès au bâtiment
- › Configuration de la salle:
 - Salle de classe
 - U ou double U
 - Hybride
- › Boissons/nourriture
- › Réservation des dates/invitations
 - Suivi des réponses des participants

■ Conduite de l'exercice

- › Préparation en amont de l'exercice
 - Impression de la documentation de l'exercice
 - Configuration/préparation de la salle
- › Zone réservée aux participants
- › Zone réservée aux observateurs
- › Zone réservée aux personnalités
- › Zone réservée aux animateurs
- › Zone réservée aux personnes chargées de l'évaluation
- › Zone réservée aux personnes chargées de la prise de notes
 - Essai et configuration de l'équipement audiovisuel
 - Guide de l'animateur
- › Jour de l'exercice
 - Mise en place de la table d'enregistrement (le cas échéant)
 - Mise en place des boissons/de la nourriture
 - Enregistrement des participants
 - Conduite de l'exercice
 - Bilan à chaud de l'exercice

■ Après l'exercice

- › Elaborer une procédure pour la rédaction du rapport de retour d'expérience et du plan d'amélioration qui en découle.
 - Collecte de l'ensemble des renseignements relatifs à l'exercice par la personne principale chargée de l'évaluation
- › Evaluation de l'exercice (par l'ensemble des personnes chargées de l'évaluation)
- › Compte rendu compilé par la personne chargée de prendre des notes
- › Questionnaires à l'intention des participants
- › Evaluation effectuée ou notes prises par les animateurs et le personnel de renfort prenant part à l'exercice
- › Notes/commentaires tirés du bilan de l'exercice (à chaud)
 - Le responsable principal de l'évaluation rassemble ces documents pour rédiger un projet de rapport de retour d'expérience.
 - Le responsable principal de l'évaluation rassemble ces documents pour rédiger un projet de plan d'amélioration (précisant les mesures à prendre, la partie responsable et les dates d'achèvement estimées).
 - Le personnel prenant part à l'exercice transmet des commentaires portant sur les projets de rapport de retour d'expérience et de plan d'amélioration, et y apporte des modifications.
 - L'équipe de planification de l'exercice transmet des commentaires portant sur les versions mises à jour des projets de rapport de retour d'expérience et de plan d'amélioration.
 - La version définitive du rapport de retour d'expérience et du plan d'amélioration est transmise aux participants à l'exercice et aux autres parties prenantes (le cas échéant/sur demande).

Exercice fonctionnel

Un exercice fonctionnel est l'étape suivante du cycle des exercices. Plus complexe qu'un exercice de simulation, il est axé sur les politiques de GRC, les procédures et les membres du personnel prenant part à la gestion, à la direction, au commandement et au contrôle de fonctions particulières. Par rapport à un exercice complet, un exercice fonctionnel fait intervenir un nombre plus limité de participants et les mouvements du personnel et de l'équipement sont simulés. Vous trouverez ci-dessous des éléments clés à prendre en considération pour élaborer un exercice fonctionnel:

■ Composer une équipe de planification de l'exercice.

- › Déterminer la chronologie de la planification (prévoir au moins deux mois pour un exercice fonctionnel).
- › S'assurer que les spécialistes des sujets abordés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] font partie de l'équipe de planification.
- › Déterminer le nombre de réunions de planification destinées à débattre de la mise sur pied de l'exercice. Options possibles:
 - Première réunion de planification: il est recommandé de l'organiser sur le site (il peut s'agir d'une réunion virtuelle).

- Réunion de planification à mi-chemin: il est recommandé de l'organiser de façon virtuelle (elle peut être organisée sur le site).
- Dernière réunion de planification: il est recommandé de l'organiser de façon virtuelle (elle peut être organisée sur le site).

■ Déterminer la portée de l'exercice.

- › Sur une journée ou sur plusieurs jours (possibilité d'envisager la possibilité de mener l'exercice en dehors des heures de bureau)
- › Objectifs de l'exercice
- › Politiques de GRC, procédures et personnel à évaluer
- › Participants à l'exercice
 - Participants – internes et externes (le cas échéant)
 - Observateurs – internes et externes (le cas échéant)
 - Personnalités – internes et externes (le cas échéant)
- › Niveau des parties fictives auxquelles ont pris part les participants (jour 1 et/ou 2)
- › Hypothèses et éléments artificiels

■ Déterminer le personnel devant être présent le jour de l'exercice (directeur de l'exercice, contrôleurs, personnes chargées de l'évaluation, simulateurs, personnes chargées de la prise de notes, et autres personnes à l'appui). Se mettre d'accord définitivement sur le nombre de:

- › contrôleurs;
- › personnes chargées de l'évaluation;
- › simulateurs.

■ Déterminer les modalités d'évaluation de l'exercice.

- › Choisir les spécialistes des sujets abordés susceptibles d'être chargés de l'évaluation.
 - Employé de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] ou prestataire externe
- › Rédiger le plan/les instructions pour le processus d'évaluation dans le cadre de l'exercice.
- › Mettre sur pied des guides personnalisés propres à [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] visant à rendre compte de l'évaluation de l'exercice.

■ Déterminer les modalités de contrôle de l'exercice.

- › Nombre de contrôleurs
 - Employés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] ou prestataires externes
- › Rédiger le plan/les instructions pour le processus de contrôle dans le cadre de l'exercice.

■ Choisir les personnes jouant le rôle de simulateurs dans le cadre de l'exercice.

- › Localisation des simulateurs: dans le même espace que les participants à l'exercice à proximité du centre de commandement de la GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL], ou présence virtuelle

- › Nombre de simulateurs
 - Employés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et employés des organismes partenaires (le cas échéant)
- › Rédiger le plan/les instructions pour le processus de simulation dans le cadre de l'exercice.

■ Elaborer du matériel de formation.

- › Fiches d'enregistrement des participants
 - › Affichettes et/ou badges
 - › Ordre du jour
 - › Plan de l'exercice
 - › Scénario de l'exercice
 - › Principaux événements prévus par le scénario
 - Intrants de l'exercice
 - › Plan/instructions pour le processus de simulation dans le cadre de l'exercice (y compris les scripts pour la simulation)
 - › Instructions relatives à l'évaluation (y compris les guides d'évaluation de l'exercice)
 - › Plan/instructions pour le processus de contrôle dans le cadre de l'exercice.
 - › Disposition et instructions relatives à l'équipement audiovisuel du centre de commandement de la GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]
 - › Script de l'animateur, comprenant:
 - le scénario détaillé;
 - les principaux événements prévus par le scénario;
 - les questions à débattre (si nécessaire);
 - les intrants de l'exercice.
 - › Instructions et modèles concernant le rapport de situation
 - › Présentation (PowerPoint ou autre)
 - › Séances d'information spéciales sur le sujet – le cas échéant
 - Choisir les spécialistes des sujets abordés chargés d'animer ces séances (5 à 15 minutes).
 - Créer et/ou insérer des diapositives portant sur ces séances dans la présentation de l'exercice.
 - › Questionnaires à l'intention des participants
- #### ■ Formation préalable à l'exercice
- › Choisir les participants.
 - › Déterminer la portée de la formation.
 - Régler les aspects logistiques.
 - Date et heure
 - Localisation (de préférence dans le centre de commandement de la GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL])
 - › Accès au bâtiment
 - Nourriture et boissons
 - Réservation des dates/invitations
 - Elaborer la documentation nécessaire à la formation.
 - › Ordre du jour

- › Présentation (PowerPoint ou autre)
- › Articles à distribuer (axés sur les opérations du centre de commandement de la GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et sur le processus/l'élaboration du rapport de situation)
- **Aspects logistiques de l'exercice**
 - › Date et heure
 - › Lieu
 - Accès au bâtiment
 - › Configuration de la salle:
 - Centre de commandement de la GRC (de préférence)
 - Salle de classe
 - U ou double U
 - Hybride
 - › Boissons/nourriture
 - › Réservation des dates/invitations
 - Suivi des réponses des participants
- **Conduite de l'exercice**
 - › Préparation en amont de l'exercice
 - Impression de la documentation de l'exercice
 - Configuration/préparation de la salle
 - › Zone réservée aux participants
 - › Zone réservée aux observateurs
 - › Zone réservée aux personnalités
 - › Zone réservée aux animateurs
 - › Zone réservée aux personnes chargées de l'évaluation
 - › Zone réservée aux personnes chargées de la prise de notes
 - Essai et configuration de l'équipement audiovisuel
 - Passage en revue du contrôleur et des intrants
 - › Jour de l'exercice
 - Mise en place de la table d'enregistrement
 - Mise en place des boissons/de la nourriture
 - Conduite de l'exercice
 - Bilan à chaud de l'exercice

- **Après l'exercice**
 - › Elaborer une procédure pour la rédaction du rapport de retour d'expérience et du plan d'amélioration qui en découle.
 - Collecte de l'ensemble des renseignements relatifs à l'exercice par la personne principale chargée de l'évaluation
 - › Evaluation de l'exercice (par l'ensemble des personnes chargées de l'évaluation)
 - › Compte rendu compilé par la personne chargée de prendre des notes
 - › Questionnaires à l'intention des participants
 - › Evaluation effectuée ou notes prises par les contrôleurs et le personnel de renfort prenant part à l'exercice
 - › Notes/commentaires tirés du bilan de l'exercice (à chaud)
 - Le responsable principal de l'évaluation rassemble ces documents pour rédiger un projet de rapport de retour d'expérience.
 - Le responsable principal de l'évaluation rassemble ces documents pour rédiger un projet de plan d'amélioration (précisant les mesures à prendre, la partie responsable et les dates d'achèvement estimées).
 - Le personnel prenant part à l'exercice transmet des commentaires portant sur les projets de rapport de retour d'expérience et de plan d'amélioration, et y apporte des modifications.
 - L'équipe de planification de l'exercice transmet des commentaires portant sur les versions mises à jour des projets de rapport de retour d'expérience et de plan d'amélioration.
 - La version définitive du rapport de retour d'expérience et du plan d'amélioration est transmise aux participants à l'exercice et aux autres parties prenantes (le cas échéant/sur demande).

Exercice complet

Un exercice complet est un exercice auquel prennent part plusieurs organismes, plusieurs niveaux de gouvernement et plusieurs disciplines et qui nécessite le déplacement de personnels et d'équipements. Les exercices complets sont les exercices les plus complexes; ils nécessitent une coordination étroite avec les parties prenantes internes et externes. Vous trouverez ci-dessous des éléments clés à prendre en considération pour élaborer un exercice complet:

- **Composer une équipe de planification de l'exercice.**
 - › Déterminer la chronologie de la planification (prévoir au moins trois mois pour un exercice complet).
 - › Garantir que la composition des équipes est appropriée.
 - Spécialistes des sujets abordés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL]
 - Spécialistes des sujets abordés de l'organisme partenaire
 - Fonctionnaires/agents chargés de la sécurité qui contribuent au plan de sécurité de l'exercice
 - Fonctionnaires/agents chargés de la

communication externe qui contribuent au plan médias de l'exercice

- › Déterminer le nombre de réunions de planification destinées à débattre de la mise sur pied de l'exercice. Options possibles:
 - Première réunion de planification: il est recommandé de l'organiser sur le site (il peut s'agir d'une réunion virtuelle).
 - Réunion de planification à mi-chemin: il est recommandé de l'organiser de façon virtuelle (elle peut être organisée sur le site).
 - Dernière réunion de planification: il est recommandé de l'organiser sur le site (il peut s'agir d'une réunion virtuelle).

■ Déterminer la portée de l'exercice.

- › Sur une journée ou sur plusieurs jours (possibilité d'envisager de mener l'exercice pendant la nuit)
- › Objectifs de l'exercice
- › Politiques de GRC, procédures et personnel à évaluer dans un environnement de déploiement sur le terrain
- › Participants à l'exercice
 - Participants – internes et externes
 - Observateurs – internes et externes
 - Personnalités – internes et externes (le cas échéant)
- › Niveau des parties fictives auxquelles ont pris part les participants (jour 1 et/ou 2)
- › Hypothèses et éléments artificiels

■ Déterminer le personnel devant être présent le jour de l'exercice (directeur de l'exercice, contrôleurs, personnes chargées de l'évaluation, simulateurs, personnes chargées de la prise de notes, et autres personnes à l'appui). Se mettre d'accord définitivement sur le nombre de:

- › contrôleurs;
- › personnes chargées de l'évaluation;
- › simulateurs.

■ Déterminer les modalités d'évaluation de l'exercice.

- › Choisir les spécialistes des sujets abordés issus de différents organismes susceptibles d'être chargés de l'évaluation.
 - Employés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et employés des organismes partenaires
- › Rédiger le plan/les instructions pour le processus d'évaluation dans le cadre de l'exercice.
- › Mettre sur pied des guides personnalisés propres à [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] visant à rendre compte de l'évaluation de l'exercice.

■ Déterminer les modalités de contrôle de l'exercice.

- › Nombre de contrôleurs
 - Employés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et employés des organismes partenaires
- › Rédiger le plan/les instructions pour le processus de contrôle dans le cadre de l'exercice.

■ Choisir la simulation pour l'exercice.

- › Localisation des simulateurs: dans le même espace que les participants à l'exercice, à proximité du centre de commandement de la GRC de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL], ou présence virtuelle
- › Nombre de simulateurs
 - Employés de [INSÉRER OPÉRATEUR POSTAL] et employés des organismes partenaires (le cas échéant)
- › Rédiger le plan/les instructions pour le processus de simulation dans le cadre de l'exercice.

■ Collaborer avec les spécialistes des sujets abordés pour fixer le plan de sécurité de l'exercice.

■ Collaborer avec les spécialistes des sujets abordés pour fixer le plan médias de l'exercice.

■ Elaborer du matériel de formation.

- › Fiches d'enregistrement des participants
- › Badges
- › Ordre du jour
- › Plan de l'exercice
- › Scénario de l'exercice
- › Principaux événements prévus par le scénario
 - Intrants de l'exercice
- › Plan/instructions pour le processus de simulation dans le cadre de l'exercice (y compris les scripts pour la simulation)
- › Instructions relatives à l'évaluation (y compris les guides d'évaluation de l'exercice)
- › Plan/instructions pour le processus de contrôle dans le cadre de l'exercice.
- › Plan de sécurité de l'exercice
- › Plan médias de l'exercice
- › Questionnaires à l'intention des participants

■ Formation préalable à l'exercice

- › Choisir les participants.
- › Déterminer la portée de la formation.
 - Régler les aspects logistiques.
 - Date et heure
 - Lieu
- › Accès au bâtiment
 - Nourriture et boissons
 - Réservation des dates/invitations
 - Elaborer la documentation nécessaire à la formation.

- › Ordre du jour
- › Présentation (PowerPoint ou autre)
- › Articles à distribuer

■ Aspects logistiques de l'exercice

- › Date et heure
- › Lieux
 - Accès aux bâtiments/aux emplacements extérieurs
- › Si une configuration à l'intérieur d'un bâtiment est choisie:
 - Centre de commandement de la GRC (de préférence)
 - Salle de classe
 - U ou double U
 - Hybride
- › Si une configuration à l'extérieur est choisie:
 - Zone de rassemblement des participants
 - Zone réservée à la partie fictive de l'exercice
 - Zone réservée aux évaluateurs, aux contrôleurs et au personnel de renfort (y compris au personnel de sécurité)
 - Zone réservée aux observateurs et aux personnalités
 - Zone réservée aux médias
 - Zone où se trouvent les rafraîchissements
- › Réservation des dates/invitations
 - Suivi des réponses des participants

■ Conduite de l'exercice

- › Préparation en amont de l'exercice
 - Impression de la documentation de l'exercice
 - Configuration/préparation du bâtiment et/ou des emplacements extérieurs
- › Zone de rassemblement des participants
- › Zone réservée à la partie fictive de l'exercice
- › Zone réservée aux évaluateurs, aux contrôleurs et au personnel de renfort (y compris au personnel de sécurité)
- › Zone réservée aux observateurs et aux personnalités
- › Zone réservée aux médias
- › Zone réservée à la nourriture/aux boissons
- › Jour de l'exercice
 - Mise en place de la table d'enregistrement (dans le bâtiment et/ou sur les emplacements extérieurs)
 - Mise en place des boissons/de la nourriture
 - Enregistrement des participants et du personnel de renfort
 - Réunion d'information sur la sécurité
 - Conduite de l'exercice
 - Bilan à chaud de l'exercice

■ Après l'exercice

- › Elaborer une procédure pour la rédaction du rapport de retour d'expérience et du plan d'amélioration qui en découle.
 - Lead evaluator gathers all exercise information
- › Evaluation de l'exercice (par l'ensemble des personnes chargées de l'évaluation, aussi bien à l'interne qu'à l'externe) sur les différents sites où s'est déroulé l'exercice
- › Questionnaires à l'intention des participants
- › Evaluation effectuée ou notes prises par les contrôleurs et le personnel de renfort lors des différents bilans à chaud propres à chaque site
 - Le responsable principal de l'évaluation rassemble ces documents pour rédiger un projet de rapport de retour d'expérience.
 - Le responsable principal de l'évaluation rassemble ces documents pour rédiger un projet de plan d'amélioration (précisant les mesures à prendre, la partie responsable et les dates d'achèvement estimées).
 - Le personnel prenant part à l'exercice transmet des commentaires portant sur les projets de rapport de retour d'expérience et de plan d'amélioration, et y apporte des modifications.
 - L'équipe de planification de l'exercice transmet des commentaires portant sur les versions mises à jour des projets de rapport de retour d'expérience et de plan d'amélioration.
 - La version définitive du rapport de retour d'expérience et du plan d'amélioration est transmise aux participants à l'exercice et aux autres parties prenantes (le cas échéant/sur demande).

UNION POSTALE UNIVERSELLE

Bureau international
Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

Tél: +41 31 350 31 11
Courrier électronique: info@upu.int



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



総務省

Ministry of Internal Affairs and Communications