



CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE

Guide de gestion
des risques liés
aux catastrophes naturelles
pour le secteur postal



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 © 2016 Union postale universelle
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
doivent être obtenus auprès des détenteurs des droits
concernés.

AUTEUR: Paolo Iscaro
Directeur de programme principal, AECOM

COORDINATION ET GESTION DE PROJET:
Olivier Boussard,
Coordinateur, Direction de la coopération au
développement, UPU

EQUIPE DE PROJET:
Patrick Mendonca, Directeur principal,
United State Postal Service (USPS)

Flori Berrocal McClung, Conseiller principal, 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 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)

CONCEPTION:
Unité graphique de l'UPU

CONTACT:
Olivier Boussard, Coordinateur, Direction de la coopération
au développement, UPU
COURRIEL: olivier.boussard@upu.int
TÉLÉPHONE: +41 31 350 33 80

Pour en savoir plus: [http://www.upu.int/en/
activities/disaster-risk-management-in-the-postal-sector/
about-disasterrisk-management-in-the-postal-sector.html](http://www.upu.int/en/activities/disaster-risk-management-in-the-postal-sector/about-disasterrisk-management-in-the-postal-sector.html)

en collaboration avec



CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE

Guide de gestion des risques liés
aux catastrophes naturelles pour le secteur postal



M^{me} Sanae Takaichi
Ministre des affaires internes
et des communications du Japon

Le Japon a connu de nombreuses catastrophes naturelles de différentes sortes, notamment le grand tremblement de terre qui a frappé l'est du pays en 2011. Les catastrophes naturelles sont globalement devenues plus fréquentes, plus intenses et plus destructrices; elles ont de fortes répercussions sur les services postaux, ainsi que sur d'autres activités socio-économiques. Le réseau postal est l'une des infrastructures les plus importantes et il fournit un service essentiel aux populations au quotidien. Il convient donc de le rendre plus résilient face aux catastrophes.

Dans ce contexte, le Japon a proposé une recommandation qui visait le renforcement par l'UPU de la formulation d'une politique de prévention des catastrophes et du développement des ressources humaines dans le but de partager les connaissances et les expériences en matière de prévention; cette recommandation a été adoptée lors du Congrès de Doha de l'UPU en 2012. Depuis, le Japon a apporté un soutien total en termes de ressources financières et humaines aux activités de prévention des catastrophes lancées par l'UPU.

Le présent guide sur la gestion des risques liés aux catastrophes a vu le jour grâce aux activités de réduction des risques menées par l'UPU et il résulte des expériences et des connaissances des Pays-membres, notamment du Japon. Je suis particulièrement heureuse que le Japon ait contribué à l'élaboration de ce guide et j'espère qu'il constituera un outil précieux pour que les Pays-membres puissent comprendre les risques liés aux catastrophes et leur prévention, et mettre en place leur propre structure de gestion de ces risques.

Le Japon continuera de prendre part aux activités de l'UPU, notamment en matière de gestion des risques liés aux catastrophes, afin que les services postaux soient en mesure de contribuer au développement de la société dans son ensemble.

高市早苗



M. Bishar A. Hussein
Directeur général
de l'Union postale universelle

Ces dernières années, plusieurs 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. La quantité et l'intensité des catastrophes à grande échelle a augmenté ces dernières années, causant plus de victimes et ayant des conséquences économiques plus importantes. En moyenne, les dégâts économiques sont aujourd'hui de l'ordre de 250 à 300 milliards d'USD chaque année. D'après les observateurs internationaux, la vulnérabilité et l'exposition aux aléas, ainsi que les demandes d'assistance qui en découlent, devraient encore augmenter dans les prochaines décennies.

Le secteur postal n'est pas épargné et a été sérieusement touché par des catastrophes naturelles destructrices entraînant l'interruption des services postaux. Le renforcement de la résilience des infrastructures est un sujet de préoccupation et un objectif clé pour la communauté postale, mais également pour la communauté internationale, et fait partie intégrante des objectifs de développement durable des Nations Unies. Dans ce contexte, il est devenu essentiel de renforcer la résilience des réseaux postaux. Depuis 2013, l'UPU a consenti des efforts importants pour accroître la sensibilisation, établir un cadre stratégique en matière de gestion des risques de catastrophes et fournir à ses Pays-membres et leurs opérateurs désignés des outils et une plateforme de renforcement des capacités pour l'échange des meilleures pratiques.

Le guide de l'UPU pour la gestion des risques liés aux catastrophes dans le secteur postal est l'un des outils fondamentaux que l'Union est fière de proposer à ses Pays-membres. Ce guide exhaustif aborde tous les types de risques et traite de tous les aspects de leur gestion. Il contient des informations pratiques et propose aux opérateurs postaux un ensemble de listes de contrôle concrètes et détaillées sur la marche à suivre avant, pendant et après une catastrophe. Je suis convaincu que, grâce à ce guide, nos Pays-membres et leurs opérateurs postaux seront mieux préparés à affronter les catastrophes naturelles et à faire face à leurs répercussions sur l'infrastructure postale.

Au nom de l'Union postale universelle, je souhaite remercier le parrain de cette initiative, le ministère de l'Intérieur et des Communications du Japon, ainsi que nos partenaires, l'Organisation météorologique mondiale et la Commission économique et sociale pour l'Asie et le Pacifique des Nations Unies, pour leur contribution essentielle et leur soutien.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'B. Hussein', written in a cursive style.

CHAPITRE 1 OBJECTIF	11
1.1 Champ d'application	12
CHAPITRE 2 PRINCIPES DE BASE DE LA GRC	15
2.1 Qu'est-ce que la GRC ?	15
2.2 Comment mettre en œuvre un programme de GRC performant ?	15
2.3 Éléments clés d'un programme de GRC	16
2.4 Dépendances	16
2.5 Approche holistique de la GRC	17
CHAPITRE 3 COMPRENDRE LES RISQUES L'évaluation des vulnérabilités et des risques, une première étape incontournable pour la GRC	19
3.1 Comment mener une évaluation des vulnérabilités et des risques ?	19
CHAPITRE 4 LES CINQ PHASES DE LA GRC	21
4.1 Prévention des risques	21
4.2 Atténuation	21
4.3 Préparation	22
4.3.1 Alerte et notification	22
4.3.2 Plan de continuité des opérations	22
4.3.3 Équipe de gestion des situations d'urgence	22
4.3.4 Formation et exercices	23
4.4 Intervention	26
4.5 Relèvement	26
4.6 Aperçu des cinq phases de la GRC	27
4.7 Listes de contrôle pour les procédures d'urgence	29
CHAPITRE 5 EVALUATION DES DOMMAGES ET DES BESOINS APRÈS UNE CATASTROPHE	30
5.1 Objectif de l'évaluation des dommages et des besoins après une catastrophe à l'échelle nationale	30
5.2 La Poste et l'évaluation des dommages et des besoins après une catastrophe	30
CHAPITRE 6 PARTENAIRES ET RESSOURCES POUR LA GRC	32
6.1 Ressources locales et nationales	32
6.2 Ressources régionales et mondiale	32

ANNEXE A
CATASTROPHES
NATURELLES

37

A1 Phénomènes hydrométéorologiques	37
A1.1 Ouragan/cyclone/typhon	37
A1.2 Crue	38
A1.3 Tempête tropicale	38
A2 Tornade	39
A3 Séisme	39
A4 Incendie de forêt	41
A5 Tsunami	41
A6 Tempête hivernale	41
A7 Eruption volcanique	41

ANNEXE B
LISTES DE CONTRÔLE
POUR LES PROCÉDURES
D'URGENCE EN CAS
DE CATASTROPHE
NATURELLES

42

B1 Liste de contrôle des mesures essentielles – Siège	43
B1.1 Liste de contrôle en cas de tornade – Siège	44
B1.2 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale – Siège	47
B1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon – Siège	50
B1.4 Liste de contrôle en cas de séisme – Siège	53
B1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêt – Siège	56
B1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami – Siège	59
B1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Siège	62
B1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique – Siège	64
B2 Unités de terrain	67
B2.1 Liste de contrôle des mesures essentielles – Unités de terrain	67
B2.2 Liste de contrôle en cas de tornade – Unités de terrain	69
B2.3 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale – Unités de terrain	72
B2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon – Unités de terrain	75
B2.5 Liste de contrôle en cas de séisme – Unités de terrain	78
B2.6 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêt – Unités de forêt	81
B2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami – Unités de terrain	83
B2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale – Unités de terrain	86

ANNEXE C
ABRÉVIATIONS

88

ANNEXE D
GLOSSAIRE

88

ANNEXE E
RÉFÉRENCES

89

ANNEXE F
ORGANISATIONS
RÉGIONALES ET GESTION
DES RISQUES
DE CATASTROPHES

90

CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE | GUIDE GRC



CHAPITRE 1

OBJECTIF

D'après les observateurs internationaux, notamment le Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes (UNISDR), l'Organisation météorologique mondiale (OMM) et la Banque mondiale (BM), 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'UNISDR 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 (UPU) 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 2015, l'UPU a enregistré au total 45 interruptions des services de courrier international en raison des phénomènes suivants dans différentes régions:



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 lorsqu'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 de catastrophes (GRC) visent à normaliser les mesures prises pour répondre aux besoins probables des employés, des infrastructures et des clients postaux qui interviennent en cas de catastrophe. Le personnel chargé d'intervenir et d'organiser le 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 un solide potentiel 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.

En vue de développer et de renforcer les programmes de gestion des situations d'urgence en vigueur dans ses Pays-membres, et de faciliter une dynamique positive en cas de catastrophe naturelle, l'Union postale universelle (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 de catastrophe (RRC) se concentrent principalement sur l'atténuation des effets et la préparation en prévision des catastrophes. La RRC est complétée par le concept 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 a pour but de fournir 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/ou leurs avoirs. Les opérateurs postaux sont invités à mettre sur pied un programme de GRC viable 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 souvent mal coordonnée, 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 modes opératoires normalisés, les mesures appropriées de préparation





et/ou d'intervention en cas d'urgence seront exécutées et adaptées aux caractéristiques de chaque incident. En outre, 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 un certain nombre de risques naturels 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 évaluer leurs vulnérabilités et les risques afin de cerner les dangers qui les menacent. Les listes fournies dans 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 inclus proposés :

- un pour les opérations du siège ;
- un pour les unités de terrain, par exemple les installations de traitement et de distribution et les points de vente.

Les listes portant sur les opérations au siège 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 unités 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 (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.**



CHAPITRE 2

PRINCIPES DE BASE DE LA GRC

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). La GRC évalue également le rôle du risque comme la probabilité de conséquences dommageables ou de pertes attendues suite à l'interaction entre les dangers et la vulnérabilité.



2.1 Qu'est-ce que la GRC ?

L'UNISDR 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 de catastrophes et de promouvoir leur réduction en faisant participer de façon proactive une organisation 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 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.

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.

2.2 Comment mettre en œuvre un programme de GRC performant ?

Un programme de GRC viable porte sur l'ensemble du cycle de vie d'une catastrophe et fixe une palette claire de modes opératoires normalisés 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 se concentre sur la prévention de l'émergence des risques en évitant de les exacerber (et en les réduisant), en accroissant les capacités d'intervention grâce à la formation, aux exercices, à la planification, à la préparation et à l'utilisation de technologies innovantes et de nouvelles méthodes, ainsi qu'en intégrant 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 de catastrophe 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 du risque de catastrophe, 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 de catastrophe et chaque aléa prévu. 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 GRC

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 et pendant l'ensemble du processus 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'attendent 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, une organisation assume seule les responsabilités suivantes :

- Intégrer les initiatives de prévention et d'atténuation des risques au sein des stratégies et 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 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.

En ce qui concerne 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 de catastrophe et être prêts en permanence. Les systèmes, processus, procédures, listes de contacts, etc. 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, une organisation devra mener un examen afin de cerner les interdépendances internes et externes ayant un lien avec les opérations et étant 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'autres ententes acceptées. L'organisation doit également se pencher sur les dépendances opérationnelles externes, qui peuvent comprendre les fournisseurs de la chaîne d'approvisionnement, les contractants, 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 GRC

L'approche holistique de la GRC combine d'une part une philosophie de gestion stratégique reposant sur l'intégration des risques de catastrophes, des situations d'urgence et de la continuité des opérations dans la stratégie générale de l'organisation en matière de résilience et dans les activités connexes, et d'autre part 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.





CHAPITRE 3

COMPRENDRE LES RISQUES

L'ÉVALUATION DES VULNÉRABILITÉS ET DES RISQUES, UNE PREMIÈRE ÉTAPE INCONTOURNABLE POUR LA GRC

L'évaluation des vulnérabilités et des risques est 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 vulnérabilités et des risques ?

Pour cerner et comprendre les vulnérabilités et les risques 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 les cartes (géologiques, des crues, de 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 (UNISDR/Banque mondiale, etc.) ou par l'intermédiaire d'enquêtes géologiques, d'agences de gestion des situations d'urgence et d'organismes météorologiques nationaux. Les autorités locales (municipales ou d'Etat) préparent souvent des cartes régionales des dangers pour leurs territoires et les mettent à 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.
2. Une évaluation des vulnérabilités afin de déterminer quels employés et quels avoires sont exposés.
3. Une évaluation des risques afin de déterminer la probabilité des pertes attendues, l'ampleur des dommages et la mesure dans laquelle ils pourraient se produire à nouveau.

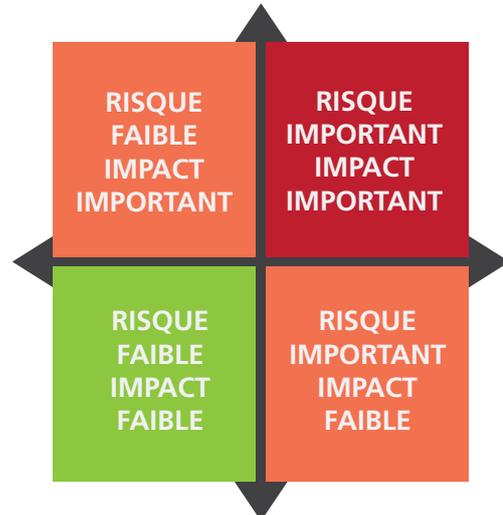
Le graphique ci-dessous décrit la façon dont l'évaluation des vulnérabilités et des risques est utilisée pour cerner les possibilités d'atténuation et appuyer en fin de compte les décisions directement en lien avec la GRC.

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 grille 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 grille qui en résulte permet aux responsables de se concentrer sur les risques les plus graves (scénario risque important/impact important) et de classer les initiatives d'atténuation et

MATRICE DES RISQUES



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 grille 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.

Lors de l'évaluation des risques, 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.

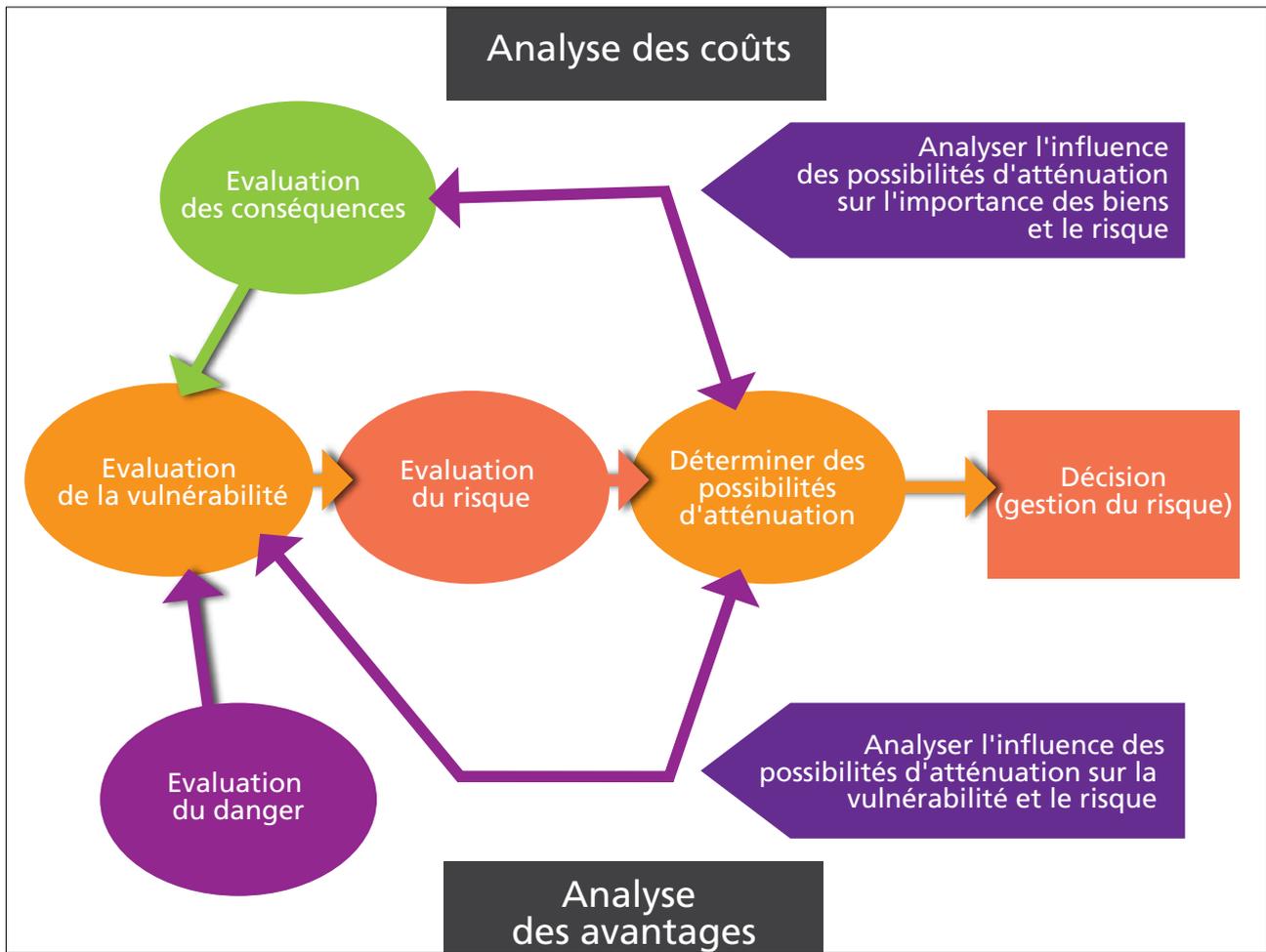


Figure 1 : Modèle de cadre pour le processus d'évaluation des risques (FEMA 452)

- Les situations d'urgence réelles ou probables 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/coordination avec les sauveteurs et les autres entités externes à l'échelle de la ville, province, 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, <http://ecapra.org/>), mis sur pied par la Banque mondiale, est un outil à disposition pour faciliter l'évaluation des risques. Il propose une plate-forme logicielle modulable et gratuite pour aider les experts et les professionnels de l'analyse probabiliste des risques de catastrophes naturelles, par exemple aux séismes, aux tsunamis, aux éruptions volcaniques et aux ouragans.

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 suite à l'interaction entre les aléas naturels et les vulnérabilités.

CHAPITRE 4

LES CINQ PHASES DE LA GRC

Les activités de GRC sont souvent regroupées en cinq phases: (0) prévention des risques, (1) atténuation, (2) préparation, (3) intervention, et (4) relèvement. Il est important de noter que, si la division en cinq phases est utile pour les efforts de planification et les ressources, ces phases ne sont habituellement pas distinctes et les activités de chaque phase se chevauchent souvent. 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 l'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 événements ne s'enchaînent pas de façon aussi linéaire. 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, nous ferons souvent référence aux activités pré-catastrophes (identification des risques, atténuation, transfert des risques et préparation) et aux activités post-catastrophe (intervention d'urgence, réhabilitation et relèvement, puis reconstruction).



4.1 Prévention des risques

Comme l'expose le Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe, la prévention des risques consiste à appliquer les mesures intégrées prises pour éviter l'exposition aux aléas ou réduire la vulnérabilité aux catastrophes, améliorer la préparation à l'intervention et aux activités de relèvement et renforcer ainsi la résilience. 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 :

- Sensibiliser aux risques de 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 de catas-

trophes 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 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 constructions 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 de reconnaître 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 ;
- la résilience de la chaîne logistique.

4.3 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 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.

4.3.1 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 qu'un tel système porte ses fruits, les coordonnées des employés doivent être à jour et les personnes inscrites sur la liste doivent proposer plusieurs options de contact, par exemple les appels téléphoniques, les courriels ainsi que les messages par SMS, MMS ou d'autres services répandus comme WhatsApp.
- 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 les unités de terrain et le siège. Dans le cadre des initiatives de préparation, l'accès aux alertes précoces est important pour sauver des vies en informant les gens dès que possible 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 utiliser les haut-parleurs, les SMS ou les télécommunications en coopération avec l'office météorologique national.

4.3.2 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 :

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

4.3.3 Équipe 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 unités 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. Au siège, il est recommandé que les personnes occupant les postes suivants assument les responsabilités mentionnées 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: messages aux acteurs internes/externes et entretien des outils de communication;
- relations publiques: rédaction d'un communiqué de presse;
- affaires générales: communication avec le gouvernement;
- GRC: collecte d'informations auprès de tous les services/divisions et analyse de ces informations;
- tous les chefs de division: rapport normalisé composé d'une description rapide du phénomène et de la situation en se concentrant sur les personnes, les propriétés et les produits (les 3P des activités postales);
- autres employés: signalement de leur situation à leur chef de division.

Dans les unités de terrain, il est recommandé que les rôles suivants soient répartis en cas de catastrophe naturelle:

- Postmaster ou responsable de l'établissement:
 - › envoi au siège (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.

4.3.4 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 être testé et faire l'objet de formations et d'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

Les 3P des activités postales

PERSONNES

employés, clients,
fournisseurs, contractants

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 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.

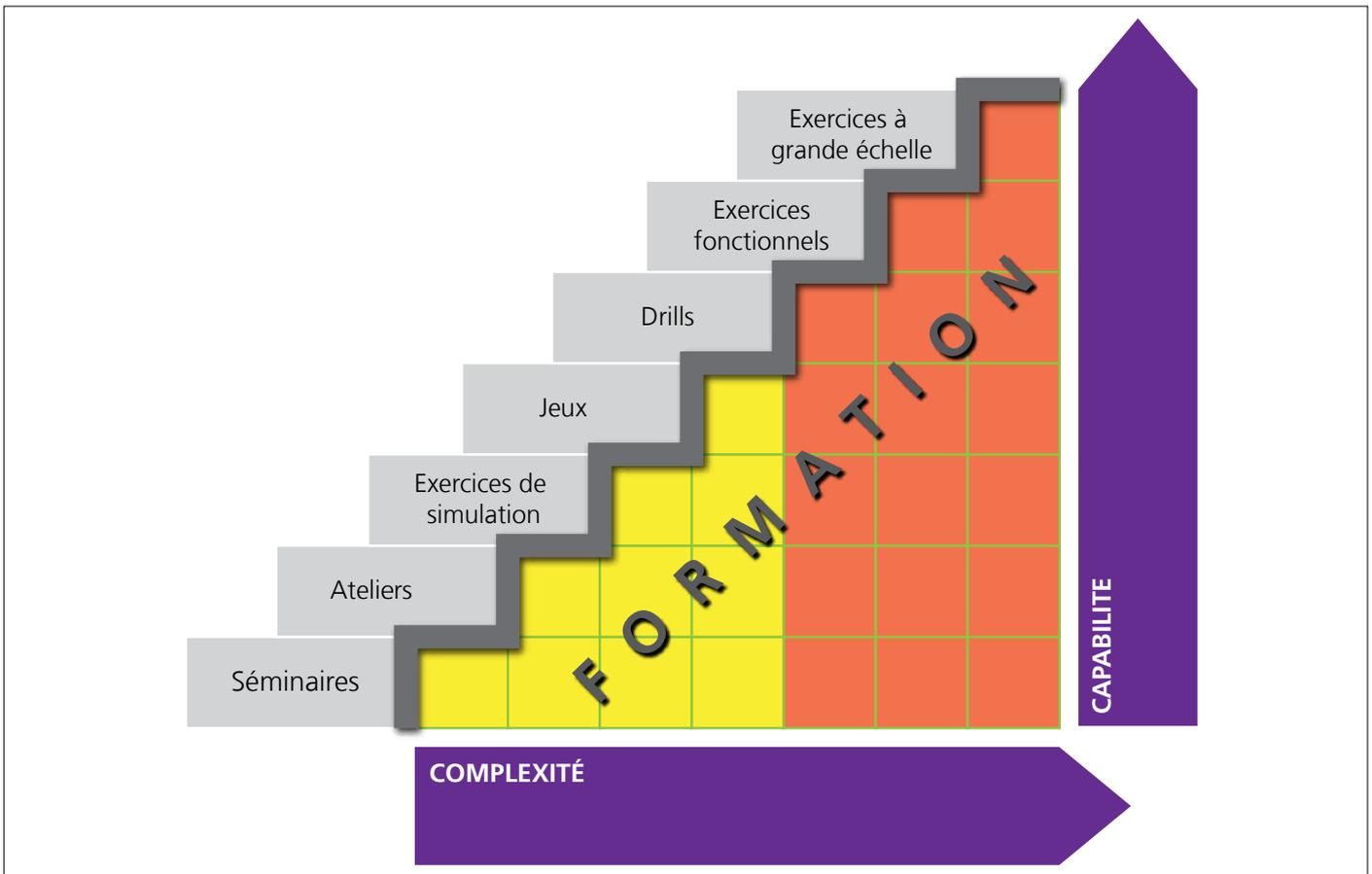
objectifs adaptés et ciblés démontrant une connaissance approfondie de l'organisation postale, de sa mission et de sa complexité. Il prendra vraisemblablement la forme d'un plan pluriannuel de formations et d'exercices qui deviendra un élément important du programme de GRC. Un plan pluriannuel fournit 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, ainsi que les capacités associées. Un plan pluriannuel utilise une approche modulaire dans laquelle les activités sont axées sur des capacités particulières avec une 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.



Les 3P des activités postales Modèle de rapport de situation

Situation

- Description rapide du phénomène

Personnes

- Recherche des employés
- Disponibilité des employés (%)
- Besoins des employés (p. ex., nourriture, hébergement, eau, salaire)
- Demandes d'aide/pour combler des besoins

Propriétés

- Pertes au niveau des installations
- Fermeture et /ou détérioration des installations de traitement
- Fermeture et/ou détérioration des points de vente
- Mobilisation des ressources pour que les

services restent opérationnels (p. ex., mobilisation de générateurs, ravitaillement en carburant, équipements d'urgence, etc.)

- Demandes d'aide/pour combler des besoins (p. ex., casiers, étiquettes, unités de vente ambulantes, etc.)

Produits

- Distributions manquées
- Admission, acceptation, expédition
- Réseau (« mise en pause » éventuelle du réseau à l'origine)
- Distribution au dernier kilomètre (p. ex., transferts de fonds)
- Demandes d'aide/pour combler des besoins

EXERCICES PORTANT SUR LA PRISE DE DÉCISIONS

Séminaires Les séminaires sont généralement utilisés pour 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 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, il s'agit de distribuer aux participants des messages scénarisés au préalable qui modifient le scénario de départ. L'animateur introduit généralement les problèmes un par un sous la forme d'un message écrit (intran), d'une simulation d'appel téléphonique ou par 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 de l'équipement, ainsi que par l'engagement du personnel, habituellement sur une certaine durée.

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 des exercices portant sur la prise de décision et affinés pendant les exercices portant sur les opérations à plus petite échelle. 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. Pendant les exercices complets, les phénomènes sont présentés par l'intermédiaire 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.

4.4 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 restauration temporaire des transports et des communications. Cette étape est celle de l'aide humanitaire qui permet de sauver des vies et de distribuer le matériel essentiel dans les premiers instants suivant une catastrophe. 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 (au siège et dans les unités 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, un certain temps peut être nécessaire avant que les services postaux puissent reprendre un fonctionnement normal. Cela peut être dû à des problèmes d'accessibilité, au temps nécessaire pour organiser les équipes d'intervention ou aux délais d'approvisionnement pour obtenir l'équipement. Cette période, qui commence une fois que les premières activités d'intervention sont terminées, est connue sous le nom de « relèvement ». Dans le domaine postal, il s'agit d'une période pendant laquelle seuls les services les plus basiques peuvent être disponibles. Pendant cette période, le fonds d'urgence et de solidarité de l'UPU peut être mis à contribution pour aider à rétablir les services de base.

4.5 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 afin de relancer les processus, ainsi 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 la taille de la poste. La sécurité des employés et des clients doit être garantie. Les fonctions essentielles doivent être les premières à être relancées. Si tout ne doit 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 après une catastrophe, 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 volume de courrier dévié. La reconstruction et/ou le remplacement des installations endommagées est souvent une option à long terme, qui devrait inclure un processus de reconstruction de meilleure qualité. Cela comprend la prise en compte de l'évaluation des risques pour la région et des données historiques, ainsi que la compréhension du fait que la reconstruction d'une structure à l'identique la rend souvent vulnérable aux mêmes phénomènes. La reconstruction après une catastrophe 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.

4.6 Aperçu des cinq phases de la GRC

Tableau 1 – Les cinq phases de la GRC

PHASE	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
<p>Prévention des risques</p>	<p>Cette phase comprend les stratégies, investissements et activités qui permettent d'éviter de générer des risques de 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>La prévention des risques de catastrophes se déroule 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 de catastrophe, 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 de catastrophe ou de s'y exposer. Par exemple, il faut investir dans l'évaluation des risques et utiliser les résultats pour orienter la prise de décisions concernant la construction de l'infrastructure, la conception de la chaîne d'approvisionnement, 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, limitent la vulnérabilité de ses bâtiments et évitent l'exposition de son capital, de ses avoirs et de ses opérations aux impacts négatifs potentiels.</p>
<p>Atténuation</p> <p>Prévenir ou limiter les effets des situations d'urgence à venir</p>	<p>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.</p> <p>Les activités d'atténuation ont lieu avant et après les situations d'urgence.</p>	<p>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.</p>
<p>Préparation</p> <p>Se préparer à la gestion d'une situation d'urgence</p>	<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 de contribuer aux opérations d'intervention et de sauvetage. 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'organisation d'exercices d'évacuation et de réaction aux catastrophes afin de former le personnel et de tester ses capacités.</p>

PHASE	OBJECTIFS	ACTIVITÉS
<p>Intervention</p> <p>Intervenir en toute sécurité en cas de situation d'urgence</p>	<p>Cette phase comprend les mesures prises pour sauver des vies et éviter tout dégât matériel supplémentaire en cas de situation d'urgence. L'intervention consiste à mettre en application les 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>
<p>Relèvement</p> <p>Se relever après une situation d'urgence</p>	<p>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.</p> <p>Les activités de relèvement interviennent après une situation d'urgence.</p>	<p>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.</p>

4.7 Listes de contrôle pour les procédures d'urgence

L'Annexe B comprend une série de listes de contrôle propres aux différentes menaces de catastrophes naturelles, élaborées à destination des sièges et des unités de terrain des opérateurs postaux (installations de traitement, bureaux de poste, installations d'entretien des véhicules, etc.). Ces listes sont axées sur les activités pré-catastrophe et post-catastrophe (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 (plus 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 leur évaluation des vulnérabilités et des risques en lien avec les aléas naturels, ainsi qu'en fonction de leur environnement opérationnel.

SITUATION

PREMIÈRES MESURES ESSENTIELLES

(Avant et pendant un phénomène)

B1.1 Exemple de liste pour les procédures d'urgence Tornado – Siège

TÂCHES

- Si les bureaux du siège sont potentiellement concernés par une **VEILLE** ou une **ALERTE** à la **TORNADE**, orienter tous les employés du siège vers les abris sur place prédéterminés. Se préparer à se mettre à l'abri immédiatement si les sirènes météorologiques se mettent à sonner.
- Informer les employés des itinéraires d'évacuation, des fermetures de routes et des éventuels avertissements émis par les autorités gouvernementales et locales.

TÂCHES

- Si une **TORNADE** ou des vents violents endommagent les installations du siège, 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).

SITUATION

PROCÉDURES D'INTERVENTION

(entre 0 et 48 heures après)

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 au siège 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 des bâtiments et les réparations. Les opérations de relèvement devraient se concentrer dans un premier temps sur l'évacuation des débris et la restauration des services essentiels, puis sur la réhabilitation et la reconstruction.

SITUATION

ACTIONS DE RELÈVEMENT

(plus de 48 heures après)

CHAPITRE 5

EVALUATION DES DOMMAGES ET DES BESOINS APRÈS UNE CATASTROPHE

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 de catastrophe est explicitement considérée. En incluant dans le cadre du programme de GRC le protocole d'évaluation des dommages et des besoins (EDB) post-catastrophe, les opérateurs postaux s'assurent que les besoins financiers du secteur soient pris en compte.

5.1 Objectif de l'EDB post-catastrophe à l'échelle nationale

En 2008, l'Union européenne (UE), la Banque mondiale et le Groupe des Nations Unies pour le développement (GNUD) 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. Dans le cadre de cette action, les partenaires de l'EDB post-catastrophe s'engagent à appuyer le gouvernement pour qu'il se charge du processus d'évaluation et qu'il en prenne la direction.

Une EDB post-catastrophe 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 humain sont mises en lumière. 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 post-catastrophe 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 post-catastrophe 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 ONG.
- Évaluer 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 sur 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 en mettant 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 GNUD et la Banque mondiale ont apporté leur soutien à l'élaboration d'un cadre de relèvement post-catastrophe, qui s'appuie sur les informations générées par l'évaluation. Le cadre de relèvement post-catastrophe 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.

5.2 La Poste et l'EDB post-catastrophe

Les opérations postales sont habituellement incluses dans la section infrastructure et communications de l'EDB post-catastrophe. Du point de vue postal, une EDB

post-catastrophe nécessite des 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.

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 lorsque l'infrastructure postale a été entièrement détruite ou sévèrement endommagée, et/ou lorsque le fonctionnement des 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 sont responsables des activités de reconstruction (actions à moyen et à long terme).

Une EDB post-catastrophe 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 post-catastrophe peuvent également s'avérer utiles pour les opérateurs postaux s'ils ont des ressources à disposition dans leur compte du Fonds pour l'amélioration de la qualité de service (FAQS) de l'UPU. Ce fonds est financé par des allocations supplémentaires de frais terminaux versées sur des comptes de pays donnés, administrés par le Conseil fiduciaire du FAQS par l'intermédiaire de l'Unité FAQS du Bureau international de l'UPU. Un opérateur postal peut obtenir des informations auprès de l'Unité FAQS sur le solde et la disponibilité de fonds dans ses comptes respectifs et a 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 fiduciaire 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 l'opérateur postal à aller au bout de la procédure.

Il peut exister d'autres ressources locales, régionales, nationales ou internationales sans nécessairement de

liens avec le secteur postal, mais qui peuvent être utilisées par les opérateurs postaux pour les activités relatives à la GRC. Le chapitre suivant fournit davantage de renseignements sur cette question.

Informations concernant l'évaluation des dommages et des besoins après une catastrophe 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.



CHAPITRE 6

PARTENAIRES ET RESSOURCES POUR LA GRC

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 de ressources 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, dont le travail tient inévitablement compte des risques de catastrophes. Les autres sont ceux qui 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 météorologiques nationaux, peuvent mettre à disposition des ressources pour les évaluations de prévention et de réduction des risques, ainsi que contribuer à l'émission d'alertes précises en temps voulu, à la sensibilisation pour la préparation aux situations d'urgence, à l'éducation et à la formation, ainsi qu'aux opérations d'intervention/de relèvement après une catastrophe.

Le secteur postal est souvent inclus dans 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 ressources supplémentaires

à disposition par les organisations régionales et mondiales appuyant les initiatives de GRC. Les organisations régionales sont souvent considérées comme un pont efficace entre les systèmes nationaux et internationaux, et constituent fréquemment une meilleure source d'information et de savoir-faire local. 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 partager des plates-formes pour renforcer le poids de la région à l'échelle mondiale, et à coopérer sur le plan régional. Les organisations régionales formulent des normes régionales qui sont souvent consultées par les gouvernements nationaux à la recherche d'orientations pour l'élaboration de leurs politiques nationales. Elles animent les réseaux et les forums régionaux, organisent les initiatives régionales de formation, élaborent des protocoles conjoints pour l'utilisation du matériel militaire dans les interventions suite aux catastrophes naturelles et bien plus encore.

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'UNISDR, le Dispositif mondial de réduction des effets des catastrophes et de relèvement (GFDRR), la Banque mondiale et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR). Les organisations régionales disposent également 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. 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 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 (le temps et le climat), de l'hydrologie opérationnelle et des sciences géophysiques connexes. Le partenariat entre l'OMM et l'UPU vise à aider les opérateurs postaux à relever les défis de la réduction des risques de 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 établissant des systèmes d'alerte précoce.

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 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 imulations 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.



APPENDICE | CATASTROPHES NATURELLES



APPENDICE A

CATASTROPHES NATURELLES

A1 Phénomènes hydrométéorologiques

A1.1 Ouragan/cyclone/typhon

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 le plus 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 lorsque le système approche la côte. Si les tempêtes tropicales sont des systèmes moins intenses, 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/typhons, comme le tableau présenté 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 5 pieds (1,50 m) au-dessus du niveau de la mer peuvent être inondées vers l'intérieur jusqu'à 8 miles (12-13 km) 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 10 pieds (3 m) au-dessous du niveau de la mer peuvent être inondées, ce qui nécessite une évacuation massive des zones résidentielles jusqu'à 6 miles (10 km) vers l'intérieur.
CINQ	252 km/h et plus (157 mph et plus)	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 immenses sur les étages inférieurs de toutes les structures situées à moins de 15 pieds (4,5 m) au-dessus du niveau de la mer et dans les 500 yards (500 m) du rivage. L'évacuation massive des zones résidentielles situées à faible altitude à une distance de 5 à 10 miles (8 à 16 km) du rivage peut s'imposer.

A1.2 Crue

Une crue est un débordement d'eau sur des terres habituellement sèches. Les crues peuvent se produire en cas de fortes pluies, lorsque les vagues océaniques se cassent sur le rivage, lorsque la neige fond à un rythme trop élevé pour que les rivières absorbent le volume dans leur lit habituel ou lorsque des barrages ou des digues lâchent. Quelques centimètres d'eau seulement suffisent à créer une crue, mais le niveau d'eau peut également s'élever au-delà du toit des maisons. 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 qu'elles combinent la puissance de destruction d'une montée des eaux avec une vitesse incroyable et beaucoup d'incertitude. Une crue brutale peut se produire n'importe où après des pluies plus fortes que ce que les réseaux locaux d'évacuation des eaux peuvent supporter. Ces crues peuvent également se caractériser par des eaux de pluie ou d'orage remplissant des lits de ruisseaux ou de rivières habituellement secs ainsi que des cours d'eau déjà chargés, ce qui cause une élévation rapide du niveau d'eau en très peu de temps.

Les régions densément peuplées sont confrontées à un risque élevé 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 se brise, 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.

A1.3 Tempête tropicale

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, ces vents peuvent tout de même causer des dommages et être associés à 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 plus forts ou plus faibles classent le phénomène dans une autre catégorie (plus faibles : dépression tropicale; plus forts : ouragan).

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

- Dommages causés par le vent : vents violents, débris volants, etc.
- Dommages 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.



A2 Tornade

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 mi/h)	Dommmages légers, cheminées endommagées, branches d'arbre cassées
F-1	117 -180 km/h (73 - 112 mi/h)	Dommmages modérés, habitations mobiles détachées de leurs fondations ou retournées
F-2	181 -252 km/h (113 - 157 mi/h)	Dommmages considérables, habitations mobiles démolies, arbres déracinés
F-3	254 -331 km/h (158 - 206 mi/h)	Dommmages sérieux, toits et murs arrachés, trains retournés, voitures soulevées
F-4	333 -418 km/h (207 - 260 mi/h)	Dommmages dévastateurs, murs solides effondrés
F-5	420 -511 km/h (261 - 318 mi/h)	Dommmages violents, maisons arrachées des fondations et trainées sur des distances considérables, automobiles déplacées jusqu'à 100 mètres

A3 Séisme

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 et 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
FORT	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
DÉVASTATEUR	8 o más	Destruction totale de l'infrastructure; les mouvements du sol de haut en bas sont visibles à l'œil nu



A4 Incendie 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 gens doivent s'y préparer dans les régions à risque de feu de friches et écouter les conseils des autorités compétentes 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.

A5 Tsunami

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 un mouvement soudain de la colonne d'eau dans l'océan et créer des vagues rapides. Un tsunami est une série 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 : <https://www.emkknowledge.gov.au/connect/tsunami-the-ultimate-guide/#/>.

A6 Tempête hivernale

Une tempête hivernale de grande ampleur peut 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 trouver dans l'impossibilité de quitter leur domicile sans services essentiels ou autres. Les chutes de neige abondantes et le blizzard peuvent 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.

Une tempête hivernale peut aller de chutes de neige modérées pendant plusieurs heures à des conditions de blizzard avec de la neige soulevée par le vent et bloquant la visibilité pendant plusieurs jours. Certaines tempêtes hivernales peuvent être assez importantes pour toucher une région étendue, alors que d'autres peuvent concerner une seule communauté. De nombreuses tempêtes hivernales

sont 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 sur une surface dont la température est inférieure à la température de congélation; elle gèle donc sur des surfaces comme les arbres, les voitures et les routes, formant une couche de glace. Une tempête de verglas se produit en cas de pluie verglaçante qui gèle dès l'impact; les communications et l'électricité peuvent être coupées pendant plusieurs jours et des petites accumulations de verglas peuvent s'avérer extrêmement dangereuses pour les automobilistes et les piétons.

A7 Eruption volcanique

Les éruptions volcaniques peuvent rejeter des gaz chauds et dangereux, des cendres, de la lave et des roches susceptibles 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. Avec un VEI de zéro, le volume de matière propulsée est inférieur à 10 000 m³ et la hauteur du panache est inférieure à 100 m (ces conditions se produisent en permanence). Une éruption volcanique avec un VEI de 8 présente 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 à une éruption volcanique 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 problèmes 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.

APPENDICE B

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



Cette annexe comprend une série de listes de contrôle pour les procédures d'urgence qui vise à faciliter les activités pré-catastrophe (atténuation et préparation) et post-catastrophe (intervention et relèvement). Il y a notamment une liste de contrôle des mesures essentielles (s'appliquant à tous les risques) et un ensemble de listes pour le siège (haute direction) et les unités de terrain (installations de traitement, bureaux de poste et points de vente), chacune propre à un aléa naturel particulier. Chacune de ces listes 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/typhons et devraient constituer la base de la planification de l'intervention en cas de phénomène annoncé ou imprévu.

B1 Listes de contrôle des mesures essentielles

Siège

ÉVALUATION DE LA SITUATION ET MESURES À PRENDRE

Mener une première évaluation de l'état du bâtiment du siège immédiatement après la **catastrope naturelle** en incluant les points suivants :

- Structure du bâtiment du siège

- Situation des employés du siège, ainsi que nombre de blessés et gravité des blessures.

- Etat de fonctionnement des services essentiels, en accordant une attention particulière au téléphone ainsi qu'aux odeurs de gaz ou à la fumée

- 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 siège, qui comprend notamment la haute direction et le personnel clé. 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 s'il convient d'évacuer le bâtiment du siège en fonction du phénomène et des conditions.

- Concernant les phénomènes à plus grande échelle, contacter les établissements postaux situés dans la zone touchée dès que possible au moyen des protocoles établis.

- Déterminer si l'incident pourrait potentiellement s'aggraver ou causer d'autres dommages, ou s'il pourrait être mortel.

- Si la catastrophe naturelle n'a eu aucune incidence sur le bâtiment du siège, évaluer ses répercussions sur les unités

EMPLOYÉS

- Rechercher l'ensemble des employés.

- Inviter les employés se trouvant dans les installations à rester sur place si le trajet jusqu'à leur domicile pouvait s'avérer dangereux.

- 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.

- Communiquer les dernières nouvelles aux employés dès qu'elles sont diffusées par les médias et les autorités locales/nationales.

- Si les opérations du siège 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 un phénomène se produit en dehors des heures normales de travail, inviter les employés à consulter les médias locaux et 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 (RH et communications) afin de mettre à jour le message de l'assistance téléphonique d'urgence pour qu'il indique aux employés du siège où et comment se présenter, le cas échéant.

INSTALLATIONS

- Déterminer l'étendue des dommages subis par les installations du siège 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.

SÛRETÉ/SÉCURITÉ

- S'assurer que le bâtiment du siège est sûr et que les avoirs qu'il contient sont en sécurité. Entrer en relation avec les forces de maintien de l'ordre et la police locale si nécessaire.

- Déterminer s'il existe des situations dans le bâtiment du siège pouvant présenter des problèmes environnementaux, de sécurité ou de santé pour les employés ou le public.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B1.1 Liste de contrôle en cas de tornade
Siège

TÂCHES

- Si les bureaux du siège sont potentiellement concernés par une VEILLE ou une **ALERTE TORNADE**, orienter tous les employés du siège vers les abris prédéterminés. Se préparer à se mettre à l'abri immédiatement si les sirènes météorologiques se mettent à sonner.
- Si une évacuation vers les abris 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 siège.
- Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au siège 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 recherches.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter en cas d'urgence au sein de l'unité de terrain et les coordonnées d'urgence.
- Si le bâtiment du siège 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.
- 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 de l'unité de terrain de la situation et l'aviser de l'évolution des choses le cas échéant.
- 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 unités de terrain situées 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 unités 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 unités de terrain (installations de traitement, bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.1 Liste de contrôle en cas de tornade
Siège

TÂCHES

- Si une **TORNADE** ou des vents violents endommagent les installations du siège, 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 informer de la situation des 3P (personnes, propriétés et 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 siège.
- Déterminer si les opérations du siège 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège ont été déplacées vers des installations de substitution.
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations du siège si les dommages sur les installations ou les répercussions sur la zone alentour sont importants. Informer les unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 un ravitaillement en rations d'urgence et en eau minérale pour l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi que pour les 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.1 Liste de contrôle en cas de tornade
Siège

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 au siège 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 des bâtiments et les réparations. Les opérations de relèvement devraient se concentrer dans un premier temps sur l'évacuation des débris et la restauration 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 de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si la tornade a touché des unités 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 unités de terrain touchées par la tornade pour le traitement du grand nombre de demandes de changement d'adresse prévues.

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

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

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

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B1.2 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale
Siège

TÂCHES

- S'assurer que toutes les mesures correctives tirées des rapports sont mises en œuvre.
- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.
- Si une **CRUE** est susceptible de toucher le bâtiment du siège, se préparer à évacuer les installations, compter les employés et déplacer les opérations si les conditions l'exigent.
- Si le bâtiment du siège 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 au siège en cas d'urgence et les coordonnées d'urgence.
- Si une crue touche les installations du siège, 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 siège. Il est préférable d'évacuer avant que les eaux de crue n'atteignent les installations.
- Informer le personnel de l'unité de terrain de la situation et l'aviser de l'évolution des choses le cas échéant.
- 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 le personnel du siège et de l'unité de terrain a réalisé les travaux préparatoires.
- S'assurer que les unités de terrain situées 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 unités de terrain de condamner les boîtes de levée du courrier dans les zones susceptibles d'être touchées par la crue.
- Déplacer les véhicules du siège 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 attendu 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 ce 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 unités de terrain évaluent la probabilité d'inondation des zones de stationnement des véhicules, planifient le déplacement des véhicules en hauteur et en font le plein de carburant.
- S'assurer que les unités 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 s'il est probable que l'eau et les débris s'écoulent et s'accumulent autour du bâtiment du siège et mettre en place des moyens de 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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.2 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale
Siège

TÂCHES

- Activer l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège et le centre des opérations d'urgence 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 informer de la situation des 3P (personnes, propriétés et produits).

- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du siège vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du siège 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 unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 un ravitaillement en rations d'urgence et en eau minérale pour l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi que pour les 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.2 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale
Siège

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 au siège 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, 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 contractants spécialisés peut s'avérer nécessaire. En fonction du taux d'humidité et de la température, les moisissures commenceront à se former dans les 24 à 48 heures.

- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si les eaux de crue ont touché des unités 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 unités de terrain touchées par la crue pour le traitement du grand nombre de demandes de changement d'adresse prévues.

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

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 dans un plan de mesures correctives.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon
Siège

TÂCHES

- S'assurer que toutes les mesures correctives tirées des rapports sont mises en œuvre.

- 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 siège, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou le centre des opérations d'urgence, le cas échéant, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions.

- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au siège et les coordonnées d'urgence.

- Si le bâtiment du siège 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'émettre un avis de fermeture du siège 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 de l'unité de terrain de la situation et l'aviser de l'évolution des choses le cas échéant.

- 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 unités de terrain situées 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.

- S'assurer qu'il existe une procédure pour condamner les boîtes de levée du courrier dans les zones susceptibles d'être touchées par l'ouragan/cyclone/typhon.

- Faire le plein de tous les véhicules du siège et les stationner en hauteur dans des emplacements prédéfinis de manière à limiter les dommages (stationnement proche, 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 unités de terrain évaluent la probabilité d'inondation des zones de stationnement des véhicules, prévoient de faire le plein de tous les véhicules ainsi que de les déplacer en hauteur.

- S'assurer que les unités 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 s'il est probable que l'eau et les débris s'écoulent et s'accumulent autour du bâtiment du siège et mettre en place des moyens de 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 unités de terrain (installations de traitement et bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon
Siège

TÂCHES

- Après le passage du gros de l'ouragan/cyclone/typhon, demander à l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège 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 informer de la situation des 3P (personnes, propriétés et produits).

- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement.

- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du siège vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du siège 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 unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 un ravitaillement en rations d'urgence et en eau minérale pour l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi que pour les 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.3 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon
Siège

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 au siège 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 détremés devront éventuellement être retirés. Pour le nettoyage des eaux de crue et des moisissures, l'intervention de contractants spécialisés peut s'avérer nécessaire. En fonction du taux d'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 arrachés avec des bâches robustes afin d'éviter que la pluie ne pénètre 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 des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si l'ouragan/cyclone/typhon a touché des unités 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 unités de terrain touchées par l'ouragan/cyclone/typhon pour le traitement du grand nombre de demandes de changement d'adresse prévues.

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

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives.

SITUATION
PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES

(Avant et pendant
un phénomène)

B1.4 Liste de contrôle en cas de séisme Siège

TÂCHES

- S'assurer que toutes les mesures correctives tirées des rapports sont mises en œuvre.

- A la suite d'un **SÉISME** touchant les bureaux du siège, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence et/ou le centre des opérations d'urgence, le cas échéant, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions

- Demander aux employés du siège 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 siège 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 recherches.

- Surveiller les nouvelles à la radio et à la télévision afin de déterminer les mesures à prendre au siège 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 siège. Couper les services essentiels endommagés (eau, gaz) si possible depuis les vannes d'arrêt situées à l'extérieur. Ne pas pénétrer dans le bâtiment avant que la structure ait été évaluée.

- Si le bâtiment du siège 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 l'aviser de l'évolution des choses le cas échéant.

- 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 unités de terrain situées 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 unités 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 unités 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.

- Informer le personnel des bureaux de terrain de la situation et l'aviser de l'évolution des choses le cas échéant.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.4 Liste de contrôle en cas de séisme
Siège

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 siège, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège et le centre des opérations d'urgence, selon les besoins, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication.

- Préparer régulièrement des rapports de situation et informer de la situation des 3P (personnes, propriétés et produits).

- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du siège vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du siège 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 unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 unités 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 sont touchés à la suite d'un 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 siège.

- Envisager un ravitaillement en rations d'urgence et en eau minérale pour l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi que pour les employés s'ils sont mis à l'abri sur place.

- Sécuriser le bâtiment du siège 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.4 Liste de contrôle en cas de séisme
Siège

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 au siège 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 contractants 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 siège. Les dommages structurels peuvent nécessiter le renforcement du bâtiment du siège. Il se peut que les structures gravement endommagées soient condamnées par les autorités locales et ne puissent pas être réoccupées.

- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si le séisme a touché des unités 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 unités de terrain touchées par le séisme pour le traitement du grand nombre de demandes de changement d'adresse prévues.

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

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts
Siège

TÂCHES

- S'assurer que toutes les mesures correctives tirées des rapports sont mises en œuvre.

- 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 siège 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 siège 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 par rapport à la sécurité de l'évacuation 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 siège, notamment les procédures relatives au comptage des employés.

- Au moment de l'évacuation, sécuriser l'accès au bâtiment du siège et aux avoirs postaux (courier, 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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts
Siège

TÂCHES

- En fonction des répercussions de l'incendie de forêts, envisager l'activation de l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège et/ou du centre des opérations d'urgence, selon les besoins, afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et informer de la situation des 3P (personnes, propriétés et produits).
- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du siège vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du siège 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 unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.5 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts
Siège

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 siège en toute sécurité ou si des réparations/une reconstruction doivent intervenir avant le retour dans les bâtiments.

- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si l'incendie de forêts a touché des unités 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 unités de terrain touchées par le séisme pour le traitement du grand nombre de demandes de changement d'adresse prévues.

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

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et
un phénomène)B1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami
Siège

TÂCHES

- Dès la première alerte au **TSUNAMI** touchant le bâtiment du siège, 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.
- S'assurer que toutes les mesures correctives tirées des rapports sont mises en œuvre.
- Mettre à jour le répertoire des personnes à contacter au siège et les coordonnées d'urgence.
- Si le bâtiment du siège 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 de l'unité de terrain de la situation et préciser la situation des 3P le cas échéant.
- 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 unités de terrain situées 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 unités de terrain situées dans la zone touchée.
- S'assurer que les unités de terrain (installations de traitement, bureaux de poste) disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami
Siège

TÂCHES

- Après le passage du tsunami, activer l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège 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 d'enregistrer et de suivre les 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 siège 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 siège vers le bâtiment de substitution si les dommages 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 unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 un ravitaillement en rations d'urgence et en eau minérale pour l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi que pour les 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.6 Liste de contrôle en cas de tsunami
Siège

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 au siège 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 détremés devront éventuellement être retirés. Pour le nettoyage de la vague et des moisissures, l'intervention de contractants spécialisés peut s'avérer nécessaire. En fonction du taux d'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 des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si le tsunami a touché des unités 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 siège a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du siège.

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives.

SITUATION

**PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES**

(Avant et pendant
un phénomène)

B1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale

Siège

TÂCHES

- S'assurer que toutes les mesures correctives tirées des rapports sont mises en œuvre.

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.

- Si les bureaux du siège sont susceptibles d'être touchés par des **TEMPÊTES HIVERNALES**, préparer les employés en diffusant les précautions de sécurité et les informations météorologiques avant l'arrivée d'une tempête.

- Si le bâtiment du siège 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 au siège en cas d'urgence et les coordonnées d'urgence.

- Envisager une activation limitée de l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège et/ou du centre des opérations d'urgence selon les besoins afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions.

- Refaire le plein des véhicules du siège et remplir les citernes du générateur d'urgence.

- S'assurer que les unités 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.). Faire des aménagements afin d'apporter un soutien d'urgence pour remplacer dans la mesure du possible les services interrompus.

- S'assurer que les unités de terrain (installations de traitement, bureaux de poste) situées sur la trajectoire de la tempête disposent de plans pour migrer leurs programmes de tri vers des installations de substitution.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.7 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale
Siège

TÂCHES

- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement.
- Continuer à surveiller les informations dans les médias et les alertes météorologiques nationales afin de déterminer les mesures à prendre au siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.
- Déterminer si les opérations du siège peuvent être maintenues avec un effectif limité ou en mettant en fonctionnement les capacités de télétravail. Informer le personnel du siège 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 le personnel du lieu où il doit 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.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)

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 au siège en toute sécurité ou lancer l'évaluation des installations ou les réparations de façon coordonnée avant le retour du personnel.
- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.
- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique
Siège

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM, agences nationales) et les informations dans les médias.

- Mettre en œuvre les mesures d'urgence dès la première alerte indiquant qu'une **ÉRUPTION VOLCANIQUE** pourrait potentiellement toucher le bâtiment du siège. Les itinéraires d'évacuation recommandés pour quitter le siège 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 siège. Envisager l'utilisation d'un véhicule, 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 les moteurs et faire caler les véhicules.

- 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 effet, en cas de pluie de cendres, le poids des cendres qui s'accumulent sur le toit du bâtiment représente un danger. Penser à porter des manches longues, un pantalon, des lunettes protectrices et un masque jetable protégeant contre l'inhalation de particules en cas de déplacement à l'extérieur pendant une pluie de cendres. 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 du siège et/ ou le centre des opérations d'urgence selon les besoins afin d'appuyer les activités d'évaluation et de communication. Désigner une personne chargée d'enregistrer et de suivre les décisions.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique
Siège

TÂCHES

- Après l'éruption volcanique, charger l'équipe de gestion des situations d'urgence du siège 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. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement.

- Envisager l'activation du plan de continuité des opérations et le transfert des opérations du siège vers le bâtiment de substitution si les dommages sur le bâtiment du siège 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 unités 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 de l'unité de terrain. La capacité du réseau cellulaire et des lignes de téléphone fixe 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 un ravitaillement en rations d'urgence et en eau minérale pour l'équipe de gestion des situations d'urgence, dans un premier temps, ainsi que pour les 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 le personnel du lieu où il doit 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 siège pour garantir la sécurité des employés. Suivre l'ensemble des directives locales en cas d'urgence.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B1.8 Liste de contrôle en cas d'éruption volcanique
Siège

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 au siège 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 siège et aux alentours. Ce processus nécessitera probablement l'intervention de contractants spécialisés.

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

- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles. Consigner avec exactitude les coûts de restauration et de relèvement afin de transmettre les données aux assurances.

- Si l'éruption volcanique a touché des unités 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 siège a reçu pour instruction de travailler depuis une installation opérationnelle de substitution, mettre sur pied un plan de retour après reconstruction du bâtiment du siège.

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives.

B2 Unités de terrain

B2.1 Listes de contrôle des mesures essentielles Unités de terrain

ÉVALUATION 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 siège pour mener une première évaluation de vos installations après le phénomène, notamment en ce qui concerne les éléments suivants :
 - Structure du bâtiment du siège.
 - Situation des employés du siège, ainsi que nombre de blessés et gravité des blessures.
 - Etat de fonctionnement des services essentiels, en accordant une attention particulière au téléphone ainsi qu'aux odeurs de gaz ou à 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 pour se mettre à l'abri sur place ou privilégier une évacuation par des itinéraires sécurisés.

- 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 disponibles 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.

COURRIER

- Examiner les éventuels problèmes en lien avec le courrier et les avoirs postaux dans les installations. Sécurité du courrier, courrier endommagé, etc.

- Envisager la possibilité de « placer sous embargo » le courrier dans les installations d'origine ou ailleurs, avec l'aide du siège, 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 du site de substitution.

- En cas d'ordre d'évacuation, se demander 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. Étudier les répercussions sur les routes/les aéroports au niveau local et régional.

CLIENTS

- 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. Contacter le siège pour obtenir de l'aide afin de communiquer avec 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 siège chargé de la sécurité/de l'environnement pour obtenir de l'aide et des conseils concernant l'intervention après la catastrophe naturelle.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.2 Liste de contrôle en cas de tornade
Unités de terrain

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/siège, 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 siège 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 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 des systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que le service local d'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution afin de migrer les programmes de tri.
- 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 contacts 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 sont effectuées en fonction des besoins pour garantir que les systèmes sont prêts. 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).
- 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.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.2 Liste de contrôle en cas de tornade
Unités de terrain

TÂCHES

- Rechercher l'ensemble des employés rattachés aux installations. Compter les employés sur le site et étudier des méthodes permettant de contacter ceux 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 pour indiquer leur situation 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 l'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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres applications 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 d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement et préciser la situation des 3P.
- Considérer la sécurité des employés comme une priorité 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 contractants) avant de réintégrer les locaux.
- Demander au siège la fourniture d'un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent 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 siège 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 le personnel du lieu où il doit 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.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B2.2 Liste de contrôle en cas de tornade
Unités 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 doivent intervenir 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.

- Informer 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 siège en la matière.

- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne 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.

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.3 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale
Unités de terrain

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/siège, 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 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 siège 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 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 des systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que le service local d'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.

- Déterminer les installations de substitution afin de migrer les programmes de tri.

- 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 contacts 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 sont effectuées en fonction des besoins pour garantir que les systèmes sont prêts. 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 d'inondation des zones de stationnement des véhicules 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 ceux 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 pour indiquer leur situation s'ils ne sont pas en mesure de joindre leur superviseur.

- Appeler le numéro d'urgence local s'il y a des blessés ou pour aider à l'évacuation si nécessaire.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B2.3 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale
Unités de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres applications 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 d'enregistrer et de suivre les décisions.

- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement et préciser la situation des 3P.

- Considérer la sécurité des employés comme une priorité 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 contractants) avant de réintégrer les locaux.

- Demander au siège la fourniture d'un gros générateur pour l'installation si nécessaire.

- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent 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 siège 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 le personnel du lieu où il doit 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 contractants autorisés avant de réintégrer les locaux.

- S'assurer que les spécialistes de la sécurité/de l'environnement du siège 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.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B2.3 Liste de contrôle en cas de crue/crue brutale
Unités de terrain

TÂCHES

- Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les autorités environnementales 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.

- Informer 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 siège en la matière.

- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne 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.

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon
Unités de terrain

TÂCHES

- Surveiller les alertes météorologiques (OMM/siège, 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 siège 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 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 des systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que le service local d'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.

- Déterminer les installations de substitution afin de migrer les programmes de tri.

- 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 contacts 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 sont effectuées en fonction des besoins pour garantir que les systèmes sont prêts. 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 d'inondation des zones de stationnement des véhicules 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.

SITUATION

**PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES**

Avant et pendant
un phénomène)

B2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon
Unités de terrain

TÂCHES

- 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 ceux 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 pour indiquer leur situation 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 l'équipe d'évacuation d'urgence de vérifier la sécurité des sorties avant de permettre aux employés de quitter l'abri sur place.

SITUATION

**PROCÉDURES
D'INTERVENTION**

(entre 0 et
48 heures après)

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres ressources afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et les 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 d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement 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 contractants) avant de réintégrer les locaux.
- Demander au siège la fourniture d'un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent 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 de 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 le personnel du lieu où il doit 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.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B2.4 Liste de contrôle en cas d'ouragan/cyclone/typhon
Unités de terrain

TÂCHES

- Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les autorités environnementales 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 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 des travaux de restauration en ce qui concerne l'ensemble des opérations essentielles de traitement du courrier.
- 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 siège en la matière.
- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne 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.
- Informer l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.
- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

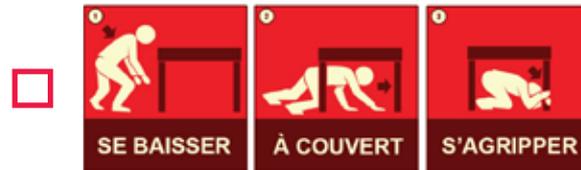
SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)

B2.5 Liste de contrôle en cas de séisme

TÂCHES

En cas de **SÉISME**, demander aux employés du siège 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 siège 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.
- 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 en cas d'urgence au sein de l'unité de terrain et les coordonnées d'urgence.
- Contacter 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 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 des systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que le service local d'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution afin de migrer les programmes de tri.
- 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 contacts de la compagnie d'électricité et des services essentiels.
- Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs sont opérationnels et que les réparations sont effectuées en fonction des besoins pour garantir que les systèmes sont prêts. Vérifier que tous les générateurs sont accompagnés d'un mode d'emploi.
- 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 ceux qui ne travaillaient pas au moment du séisme.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)

B2.5 Liste de contrôle en cas de séisme

TÂCHES

- Inviter tous les employés à s'éloigner des fenêtres et des portes extérieures.
- Si les installations sont endommagées, demander à l'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 pouvant avoir été 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.

TÂCHES

- Garantir la sécurité des employés.
- Mettre les avoirs postaux en sécurité (courrier, véhicules, timbres, argent).
- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres ressources afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et les 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 d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Demander au siège la fourniture d'un gros générateur pour l'installation si nécessaire.
- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent vers des installations de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec le 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 siège 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 pour obtenir de l'aide concernant l'évaluation des installations par un ingénieur ou un contractant.
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant la prochaine période opérationnelle. Informer le personnel du lieu où il doit 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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)

B2.5 Liste de contrôle en cas de séisme

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 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 des travaux de restauration en ce qui concerne 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 siège en la matière.

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

- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.6 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts
Unités 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 ceux 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 pour indiquer leur situation 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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres ressources afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et les 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 d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Préparer régulièrement des rapports de situation et informer de la situation des 3P (personnes, propriétés et produits).
- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec le 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 siège 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 le personnel du lieu où il doit se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B2.6 Liste de contrôle en cas d'incendie de forêts
Unités de terrain

TÂCHES

- Si les installations ont été endommagées, contacter les responsables afin de déterminer si les activités peuvent reprendre dans les installations 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 n'ont pas été 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 des travaux de restauration en ce qui concerne 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 siège en la matière.
- Informer l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.
- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami
Unités de terrain

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 siège 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 des systèmes d'appui. Lorsque cela s'impose, s'assurer que le service local d'entretien met hors tension l'ensemble de l'équipement existant et des systèmes d'appui.
- Déterminer les installations de substitution afin de migrer les programmes de tri.
- 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 contacts de la compagnie d'électricité et des services essentiels.
- Le cas échéant, s'assurer que tous les générateurs sont opérationnels et ont les réservoirs pleins, et que les réparations sont effectuées en fonction des besoins pour garantir que les systèmes sont prêts. 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 ceux qui ne travaillaient pas au moment du tsunami.
- Vérifier que les centres de traitement du courrier évaluent la probabilité d'inondation des zones de stationnement des véhicules 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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)B2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami
Unités de terrain

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres ressources afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et les 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 siège la fourniture d'un gros générateur d'urgence pour l'installation si nécessaire.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement et préciser la situation des 3P.
- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions du phénomène. Mettre en place une coordination avec le 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 siège 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 contractants).
- Tenir les employés au courant de la situation et passer en revue ce qui devrait se produire avant le prochain cycle opérationnel. Informer le personnel du lieu où il doit 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 contractants autorisés avant de réintégrer les locaux.
- S'assurer que les spécialistes de la sécurité et de l'environnement du siège 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.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMEN(plus de
48 heures après)B2.7 Liste de contrôle en cas de tsunami
Unités de terrain

TÂCHES

- Mettre en place une coordination avec les autorités locales, la police postale et les autorités environnementales 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 locaux ou de rester à domicile, selon les besoins. Informer les syndicats, le cas échéant.
- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne 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 siège en la matière.
- S'assurer que la situation d'urgence a pris fin et en informer l'ensemble du personnel.
- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

SITUATION

PREMIÈRES
MESURES
ESSENTIELLES(Avant et pendant
un phénomène)B2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale
Unités 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**. Orienter les employés au sujet de la conduite sans risque des véhicules et leur donner les instructions personnelles de sécurité qui s'imposent.
- 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 siège 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.

SITUATION

PROCÉDURES
D'INTERVENTION(entre 0 et
48 heures après)

TÂCHES

- Surveiller les radios nationales donnant de l'information météorologique, les informations locales ou d'autres ressources afin de disposer d'informations à jour concernant la situation d'urgence, par exemple concernant les ordres d'évacuation, les fermetures de routes et les 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 d'enregistrer et de suivre les décisions.
- Faire en sorte que les détails de la situation d'urgence soient consignés. S'assurer que des mises à jour du rapport de situation soient transmises régulièrement 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 siège prennent part aux mesures d'intervention et informent les employés.
- Déterminer si le service des opérations doit détourner le courrier et les employés qui arrivent vers une installation opérationnelle de substitution en fonction des répercussions de la tempête hivernale. Mettre en place une coordination avec le 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 siège pour informer les autres installations le cas échéant.
- Si nécessaire, demander au siège la fourniture d'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 le personnel du lieu où il doit se présenter au travail. Diffuser le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés, le cas échéant.

SITUATION

ACTIONS
DE RELÈVEMENT(plus de
48 heures après)B2.8 Liste de contrôle en cas de tempête hivernale
Unités 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 en toute sécurité et si les activités peuvent reprendre dans les installations (lorsqu'elles ont été fermées).
- Demander l'appui des ressources locales et des responsables du niveau hiérarchique supérieur pour accélérer les réparations des éventuels dommages sur les installations.
- Informer 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 du courrier a été déchargé vers une installation opérationnelle de substitution, élaborer un plan de reprise des services dans les locaux.
- Suivre l'évolution des travaux de restauration en ce qui concerne 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.
- Mettre à jour le message enregistré sur le numéro national de l'assistance téléphonique d'urgence des employés. Demander l'aide du siège en la matière.
- Informer l'ensemble du personnel lorsque la situation d'urgence prend fin.
- Prévoir une réunion et un rapport 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 et dans un plan de mesures correctives et les distribuer à la haute direction.

Appendice C Abréviations

BM	Banque mondiale
EDB	Évaluation des dommages et des besoins
FEMA	Federal Emergency Management Agency
FICR	Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
GFDRR	Dispositif mondial de réduction des effets des catastrophes et de relèvement
GNUD	Groupe des Nations Unies pour le développement
GRC	Gestion des risques de catastrophes
MPH	Milles par heure
ONG	Organisation non gouvernementale
ONU	Organisation des Nations Unies
PNUD	Programme des Nations Unies pour le développement
RH	Ressources humaines
RRC	Réduction des risques de catastrophe
TIC	Technologies de l'information et de la communication
UE	Union européenne
UNISDR	Bureau des Nations Unies pour la prévention des catastrophes
UPU	Union postale universelle

Appendice D Glossaire

La terminologie pour la prévention des risques de catastrophe de l'UNISDR 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. TERMPOST 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. TERMPOST est consultable à l'adresse suivante:

- http://ukmcm01.multicorpora.net/TermbaseUPU_En/Main2.aspx?changeTermbase=0

Remarque: Depuis janvier 2016, le site Web de cette base de données ne comprend pas de termes en chinois ni en russe.

Appendice E

Références

Organisation des Nations Unies pour l'alimentation et l'agriculture (FAO); Disaster Risk Management System Analysis, A Guide Book – <http://www.fao.org/docrep/011/i0304e/i0304e00.HTM>

MIAVITA Project; Handbook for Volcanic Risk Management-Handbook-VolcRiskMgt.pdf

National Fire Protection Association (NFPA); Standard on Disaster/Emergency Management and Business Continuity Programs (NFPA 1600) – <http://www.nfpa.org/assets/files/AboutTheCodes/1600/1600-13-PDF.pdf>

ONU; Plan of Action on DRR for Resilience – http://www.preventionweb.net/files/33703_actionplanweb14.06cs1.pdf

ONU; Cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (2015–2030) – <http://www.preventionweb.net/files/resolutions/N1516717.pdf>

UNISDR; 2015 Global Assessment Report on Disaster Risk Reduction – UNISDR 2015 GAR

U.S. Department of Homeland Security; Homeland Security Exercise and Evaluation Program (HSEEP) – <https://www.fema.gov/media-library/assets/documents/32326>

The Brookings Institution; In the Neighborhood: The Growing Role of Regional Organizations in Disaster Risk Management – <http://www.brookings.edu/research/reports/2013/02/regional-organizations-disaster-risk-ferris>

Banque mondiale; Programme CAPRA (analyse probabiliste des risques) – <http://ecapra.org/>

Banque mondiale, portail de l'apprentissage; Introduction to Disaster Risk Management – <http://e institute.worldbank.org/ei/course/introduction-disaster-risk-management-0>

UPU; site Web de la GRC – <http://www.upu.int/fr/activites/gestion-des-risques-lies-aux-catastrophes-dans-le-secteur-postal/a-propos-de-la-gestion-des-risques-lies-aux-catastrophes-dans-le-secteur-postal.html>



Appendice F

Organisations régionales et gestion des risques de catastrophes

1. Afrique

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

2. Amériques

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

3. Asie

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

4. Europe

- Commission économique pour l'Europe (CEE)
- Organisation de coopération économique de la mer Noire (OCEMN)
- 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)
- Processus de coopération en Europe du Sud-Est (SEECF)
-

5. Pacifique

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

UNION POSTALE UNIVERSELLE

Bureau international
Weltpoststrasse 4
Case postale 312
3000 BERNE 15
SUISSE

Tel: +41 31 350 31 11
Courrier électronique: info@upu.int



UPU | UNION
POSTALE
UNIVERSELLE



総務省

Ministry of Internal Affairs and Communications