



# Guide de l'OOSC sur la planification des mesures d'urgence

Formation des administrateurs



Office ontarien  
du secteur des  
condominiums

[www.condoauthorityontario.ca](http://www.condoauthorityontario.ca)

# Table des matières

Reconnaissance.....	3
Coordonnées de l'OOSC .....	3
Objectif du document .....	3
Introduction.....	4
Problèmes et urgences.....	5
Rôles et responsabilités en matière de planification des situations d'urgence.....	6
Partie 1 : Planification et préparation aux situations d'urgence.....	12
Partie 2 : Planification et préparation aux urgences .....	14
A. Évaluer la vulnérabilité.....	14
B. Élaborer un ou des plans d'urgence .....	23
C. Tester le plan .....	38
D. Communiquer le plan .....	42
E. Suivi et évaluation .....	45
Partie 3 : Se remettre d'une urgence ou d'une crise .....	49
Évaluation initiale des dommages.....	51
Documenter les dommages potentiels.....	51
Annexe 1 : Liste de contrôle des administrateurs .....	53
Étapes essentielles en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence.....	53
Étapes avancées en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence. .....	55

## ***Vous avez une question?***

Si vous avez une question à propos des renseignements figurant dans le présent guide, veuillez communiquer avec nous. Notre équipe est à votre disposition afin de répondre à toutes les questions que vous pourriez avoir.

Ce guide peut être mis à jour de temps à autre. Vous pouvez accéder à la version la plus récente sur le site Web de l'Office ontarien du secteur des condominiums (OOSC).

*Date : 24 octobre 2024*

## Reconnaissance

L'OOSC tient à souligner les importantes contributions de nos experts ontariens de Cosgrove & Co. Strategy Consulting Ltd. ainsi que de tous les membres de notre comité consultatif.

## Coordonnées de l'OOSC

Veillez soumettre toute demande via l'onglet « [Contactez-nous](#) » sur notre site Web.

Lundi à vendredi :

De 9 h à 17 h.

Numéro local de l'OOSC : 416 901-9356

Numéro sans frais de l'OOSC : 844 880-5341

ATS (appareil téléphonique pour malentendants)

[Service de relais Bell](#)

## Objectif du document

Ce guide de formation des administrateurs complète les modules de formation des administrateurs de l'OOSC et sert à approfondir les connaissances des participants sur les questions touchant la vie en condominium. Ce guide aidera les administrateurs à repérer, à planifier et à résoudre les problèmes qui surviennent soudainement ou inopinément dans l'association condominiale et qui présentent un risque grave pour la santé, la vie, la propriété ou l'environnement.

Ce guide sera mis à jour de temps à autre. Pour obtenir la version la plus récente, veuillez visiter le site Web de l'OOSC au <https://www.condoauthorityontario.ca/?lang=fr>.

# Introduction

La planification et la préparation aux situations d'urgence est un processus par lequel les conseils d'administration des associations condominiale, ainsi que les gestionnaires et le personnel des condominiums (le cas échéant), travaillent pour identifier les dangers potentiels, planifier une réponse à ces dangers et communiquer pendant qu'ils se produisent.

Les condominiums peuvent faire face à de nombreux types de dangers, dont certains sont décrits dans l'encadré à droite. Tous les dangers ne deviendront pas une urgence, mais certains le deviendront.

Il est important d'identifier les dangers les plus susceptibles de se produire et de planifier une réponse appropriée au cas où un danger particulier se matérialise.

**Un plan d'urgence est un document qui aide les conseils d'administration, le personnel et les résidents du condominium à déterminer comment se prémunir contre les dangers identifiés et comment réagir au mieux à ceux qui se transforment en situations soudaines, inattendues ou graves.**

L'objectif principal d'un plan d'urgence est de :

- prévenir les blessures ou les décès;
- réduire les dommages et prévenir les pertes matérielles;
- protéger l'environnement et les biens; et
- accélérer le retour à des conditions de vie normales pour les propriétaires.

La **préparation** est le processus qui consiste à préparer le condominium et la communauté à une situation d'urgence. Par exemple, un condominium peut améliorer sa préparation par les moyens suivants :

- Sécuriser physiquement la propriété pour la protéger des intempéries et des autres dangers;
- sauvegarder les dossiers du condominium;
- rassembler les fournitures et l'équipement nécessaires;
- tenir des exercices d'incendie;
- planifier et tester les protocoles de sécurité; et
- communiquer efficacement le plan et les protocoles de sécurité aux propriétaires et aux occupants.

## À quels types de risques les condominiums peuvent-ils être confrontés?

Les condominiums en Ontario peuvent être confrontés à un large éventail de dangers courants et peu courants qui pourraient devenir une urgence.

Les dangers qui surviennent couramment dans un immeuble de condominiums, dans les unités résidentielles individuelles ou les unités commerciales peuvent inclure :

- *feu dans le bâtiment;*
- *rupture d'un tuyau ou autre inondation localisée;*
- *panne d'équipement critique, comme les systèmes de climatisation pendant une vague de chaleur;*
- *panne de courant de longue durée; et*
- *panne d'ascenseur.*

Les événements qui se produisent à l'extérieur de l'association condominiale peuvent aussi créer une situation d'urgence :

- *événements liés aux pandémies et maladie infectieuse;*
- *manifestations citoyennes ou émeutes; et*
- *événements météorologiques (p. ex. chaleur extrême, froid extrême, tempêtes hivernales, inondations, orages violents).*

Les situations d'urgence moins courantes, mais possibles comprennent :

- *effondrement structurel;*
- *explosion;*
- *activité criminelle;*
- *fraude ou faillite du condominium;*
- *événements catastrophiques d'origine humaine (par exemple, activité terroriste, fabrication ou catastrophes industrielles, rejets, fuites ou déversements chimiques accidentels ou délibérés, catastrophes liées à un véhicule ou à un avion, événement nucléaire); et*
- *autre catastrophe environnementale (par exemple, inondation généralisée, feu de forêt, tornade, sécheresse, érosion, glissement de terrain).*

## **Problèmes et urgences**

De nombreux types de situations peuvent survenir dans les condominiums – souvent celles où on s'attend le moins à ce qu'elles se produisent – qui présentent des difficultés pour le conseil d'administration de l'association condominiale et les gestionnaires de condominiums. Ces défis vont des inconvénients mineurs aux urgences graves.

Les conseils d'administration des associations condominiales, le personnel sur place, les propriétaires et les occupants peuvent tous avoir des points de vue différents sur les situations qui pourraient être considérées comme des inconvénients, des problèmes ou des urgences.



Ce qui est considéré comme une urgence pour une personne peut être un inconvéniént mineur pour une autre. Il est important que les administrateurs distinguent les véritables urgences des questions graves, mais non urgentes. Il est également important que les administrateurs traitent toutes les préoccupations avec respect et prennent les mesures appropriées pour résoudre la situation, même si elle est moins urgente.

Les administrateurs devraient envisager une gestion active des situations qui sont devenues de véritables urgences et planifier une intervention appropriée pour y faire face au fur et à mesure.

Bien que chaque communauté ait des besoins différents, un point clé de différence entre un problème et une urgence est son *immédiateté* ou son *urgence* :

- **Les problèmes (et les inconvéniénts)** peuvent généralement être résolus en *temps opportun, mais de manière non urgente*. Pour obtenir plus de renseignements sur la gestion des problèmes dans un condominium, cliquez [ici](#).
- **Les urgences** présentent généralement un *risque immédiat et sérieux* pour la santé, la vie, la propriété du condominium ou l'environnement en général. Les urgences devraient déclencher une intervention immédiate afin de prévenir ou de minimiser ces préjudices.

## Rôles et responsabilités en matière de planification des situations d'urgence

Dans toute situation ou difficulté à laquelle est confrontée une association condominiale, les administrateurs et les gestionnaires de condominiums (le cas échéant) ont des rôles tout aussi importants, mais différents.

### Le rôle du conseil d'administration de l'association condominiale

Les conseils d'administration des associations condominiales existent en Ontario pour gérer les affaires de l'association condominiale. L'élection à un conseil d'administration d'une association condominiale exige que les administrateurs s'acquittent de leurs responsabilités fiduciaires, légales et éthiques.

De nombreuses associations condominiales sont autogérées, ce qui exige souvent plus de travail de la part des administrateurs afin de cerner les dangers et élaborer des plans d'urgence [voir l'encadré].

Pour les associations condominiales qui emploient ou contractent un gestionnaire de condominiums, le rôle du conseil d'administration de l'association condominiale est généralement :

- *assurer que des plans d'urgence appropriés et efficaces ont été élaborés;*
- *veiller à leur mise en œuvre par le gestionnaire de condominiums; et*
- *assurer qu'une préparation efficace a eu lieu par l'intermédiaire du gestionnaire de condominiums.*

Le conseil d'administration doit également s'assurer que le gestionnaire de condominiums bénéficie d'un soutien approprié et qu'il est en mesure de répondre efficacement aux urgences, le cas échéant.

Au cours du processus de planification, les administrateurs peuvent être chargés de jouer un rôle pratique pour répondre à une urgence réelle. Par exemple, ils peuvent se voir confier des responsabilités précises dans un plan d'urgence ou se porter volontaires pour agir à titre d'agent d'évacuation ou d'agent d'incendie.



Le rôle d'un administrateur consiste en partie à travailler au nom de la communauté. Les administrateurs de condominiums peuvent envisager de jouer un rôle en apportant confort et assurance à la communauté lors d'une urgence réelle. Rester calme, être visible et prendre en charge la situation sont des signes importants que les choses sont sous contrôle.

## **Conseils : condominiums autogérés**

Dans le cas des associations condominiales autogérées, les conseils d'administration des associations condominiales pourraient se trouver plus « actifs » dans le processus d'élaboration du plan d'urgence et de surveillance de la préparation.

Les administrateurs de condominiums autogérés devraient envisager les étapes suivantes :

- engager un consultant tiers pour aider à élaborer des plans d'urgence et d'autres plans de sécurité requis;
- confier la responsabilité de l'élaboration des plans à un administrateur; ou

- mobiliser la collectivité pour l'aider à élaborer des plans d'urgence, en reconnaissant que le conseil d'administration de l'association condominiale a la responsabilité ultime de veiller à ce que les choses soient faites correctement. Une fois les plans élaborés, le conseil d'administration continuera de jouer un rôle plus actif, notamment afin de :
  - tester les plans;
  - ajuster les plans au fur et à mesure que de nouveaux dangers potentiels sont identifiés;
  - déléguer la responsabilité de répondre aux urgences à d'autres membres du conseil d'administration ou à des membres de la communauté;
  - communiquer avec les résidents au sujet des plans d'urgence ou des protocoles de sécurité; et
  - être directement impliqué dans la réponse à une situation d'urgence réelle si elle devait survenir.

## **Le rôle du gestionnaire de condominiums**

Pour les associations condominiales qui choisissent d'employer ou de contracter un gestionnaire de condominiums, ces professionnels agréés peuvent être une importante source d'information, de conseils et d'expertise.

Bien que les gestionnaires de condominiums ne dirigent généralement pas le processus de planification, les conseils d'administration peuvent bénéficier de l'aide et de l'expertise de leur gestionnaire de condominiums pour :

- aider à identifier les dangers potentiels et à planifier des urgences spécifiques,
- déterminer quels plans d'urgence et/ou de sécurité sont nécessaires pour la communauté,
- décider s'il faut élaborer un plan d'urgence ou acheter un plan auprès d'un tiers fournisseur admissible,
- aider à tester les plans d'intervention d'urgence, une fois qu'ils ont été élaborés, et
- communiquer avec les résidents et les membres du personnel pour leur faire part des plans, des mesures à prendre et de la façon dont l'information sera distribuée en cas d'urgence.

Dans le cadre du processus de planification, il est également important que le conseil d'administration de l'association condominiale et le gestionnaire de



condominiums décrivent en détail les procédures d'urgence, notamment la répartition claire des tâches pour toutes les parties — administrateurs, gestionnaire de condominiums, tout personnel sur place (par exemple, concierge, nettoyeurs, agents de sécurité) et tout rôle de bénévole pouvant être identifié dans le plan.

Il est important que toutes les parties sachent clairement qui fait quoi en cas d'urgence réelle.

Par exemple, qui est autorisé à déclarer une urgence? Qui doit parler aux intervenants d'urgence lorsqu'ils arrivent? Qui doit envoyer un message aux résidents? Quel est le protocole pour arrêter les systèmes critiques (tels que les refroidisseurs, les chaudières, les pompes)? Qui est autorisé et formé pour le faire?

## **Conseils : que disent les règlements?**

Toutes les associations condominiales ont des règlements administratifs qui précisent comment certaines activités sont menées et quels sont les rôles et les responsabilités des conseils d'administration des associations condominiales, des administrateurs et des propriétaires sur un large éventail de questions.

Un examen attentif des règlements de l'association condominiale est un point de départ utile pour les administrateurs de condominiums avant de commencer la planification d'urgence.

Parfois, les règlements administratifs précisent la façon dont les plans d'urgence sont élaborés, la façon dont les propriétaires doivent être engagés ou fournissent d'autres conseils au conseil d'administration sur les fonctions de l'association condominiale.

## **Comprendre les exigences légales**

En Ontario, *la Loi de 1998 sur les condominiums* (la « Loi sur les condominiums ») et le Règlement de l'Ontario 213/07 (le Code de prévention des incendies) qui y est associé régissent bon nombre des exigences légales relatives à la planification et à la préparation aux situations d'urgence dans les condominiums.

D'autres lois, comme *la Loi de 1997 sur la protection et la prévention contre les incendies*, régissent les aspects de la vie en condominiums liés à la sécurité incendie.

Par exemple, toutes les associations condominiales doivent avoir mis en place certaines pratiques et certains plans, notamment :

- *souscrire et maintenir une assurance* en vertu de l'article 99 de la Loi sur les condominiums en cas de dommages aux logements et aux parties communes causés par des périls majeurs (tels qu'un incendie, foudre, fumée, tempête, grêle, explosion, fuites d'eau, grèves, émeutes, choc d'aéronefs ou de véhicules, vandalisme ou autres actes de malveillance);
- préparer un *plan de sécurité incendie (le cas échéant)* en vertu de l'article 2,8 du « Code de prévention des incendies ». Selon la taille et le nombre d'occupants de l'immeuble, le conseil d'administration de l'association condominiale devrait s'engager, ou faire appel à un fournisseur, pour élaborer un *plan de sécurité incendie*. Ce plan doit être mis à la disposition de tous les résidents, des services d'incendie, des services médicaux d'urgence et de la police dès leur arrivée et être conservé au bureau local de prévention des incendies;
- le Code de prévention des incendies comporte de nombreuses autres sections et exigences qui doivent être respectées, notamment *des dispositions relatives à la formation du personnel, aux exercices d'incendie et à l'examen et la révision du plan de sécurité incendie*. Le Bureau du commissaire des incendies et de la gestion des urgences dispose d'informations et de ressources pour vous aider à comprendre le Code de prévention des incendies, cliquez [ici](#) pour visiter leur site Web.

De plus, les administrateurs et les gestionnaires de condominiums et d'autres membres du personnel peuvent collecter, stocker et avoir accès aux *renseignements permettant d'identifier une personne* des propriétaires, des employés et des autres administrateurs. Les renseignements personnels recueillis aux fins de l'application du présent guide doivent être traités comme des renseignements confidentiels.

## **Limitations en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence**

Il est important de se rappeler que personne ne peut prédire l'avenir. Il est impossible d'identifier et de planifier chaque situation d'urgence.

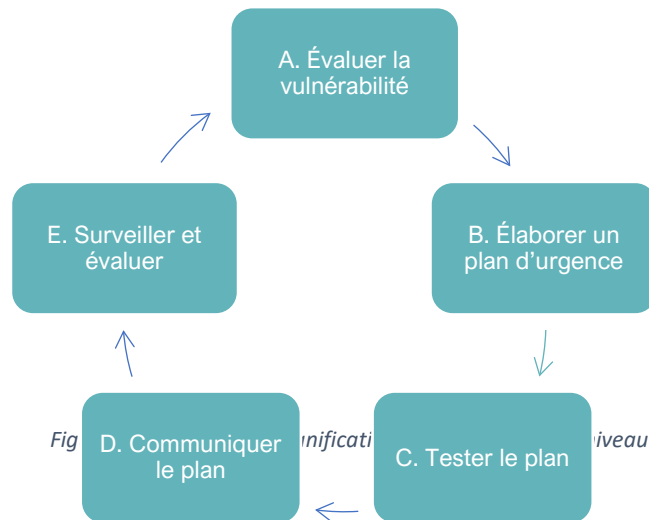
Les conseils d'administration des associations condominiales voudront peut-être considérer qu'une planification et une préparation efficaces en cas d'urgence ne devraient pas nécessiter une planification extrêmement détaillée pour toutes les situations possibles qui pourraient survenir.

Il est possible de créer un plan d'urgence efficace en évaluant les situations d'urgence potentielles les plus courantes, celles qui ont les conséquences les plus graves (par exemple, un incendie de bâtiment), et en élaborant un processus

d'évaluation et de gestion des autres situations à mesure qu'elles se présentent.

# Partie 1 : Planification et préparation aux situations d'urgence

Lorsqu'il s'agit d'élaborer un plan d'urgence, il n'existe pas de solution unique. Chaque condominium a ses propres besoins uniques, qui sont souvent déterminés en partie par le bâtiment physique et des facteurs connexes. Ces facteurs font en sorte que le plan d'urgence de chaque association condominiale est différent des autres.



## À quoi ressemble le processus de planification?

La planification d'urgence est un exercice important qui doit être effectué par le conseil d'administration de l'association condominiale.

Qu'un tiers consultant soit engagé ou non pour élaborer le plan d'urgence, le conseil d'administration est chargé de veiller à ce que celui-ci soit effectué de façon appropriée et que tous les facteurs et menaces aient été pris en compte. Cette responsabilité ne peut être déléguée à d'autres personnes.

La figure 1 présente un processus de planification en cinq étapes que les conseils d'administration des associations condominiales pourraient vouloir utiliser pour élaborer un plan d'urgence.

La deuxième partie de ce document décrit comment ce processus de planification d'urgence peut être mis en œuvre par les conseils d'administration des associations condominiales.

## Qui devrait être impliqué?

Tous les administrateurs devraient participer à l'élaboration du plan d'urgence de l'association condominiale, particulièrement pour les associations condominiales qui gèrent elles-mêmes leurs affaires.

Si l'association condominiale a recourt aux services d'un gestionnaire de condominiums, ce dernier devrait jouer un rôle important dans l'élaboration du plan et dans la préparation du condominium.

Les administrateurs et les gestionnaires de condominiums doivent également être pleinement conscients et être prêts à remplir leur(s) rôle(s) assigné(s) en cas d'urgence réelle.

Certains conseils d'administration d'associations condominiales pourraient souhaiter ouvrir le processus de planification à une collectivité plus vaste et faire participer d'autres résidents. Bien qu'il ne soit peut-être pas sage d'adopter une approche « par comité » à l'égard de ce sujet, étant donné que le conseil d'administration de l'association condominiale est responsable de l'efficacité du plan, certains conseils pourraient souhaiter offrir une participation limitée aux membres de la collectivité. Une telle implication pourrait inclure :

- établir un comité spécial en matière de planification d'urgence afin de présenter des recommandations au conseil d'administration de l'association condominiale;
- inclure un petit nombre de membres de la communauté pour apprendre de leur expertise, tels que des policiers à la retraite ou des professionnels des incendies; et/ou
- organiser de temps à autre des séances d'information communautaires pour faire participer les résidents aux étapes clés du processus de planification.

## **Combien de temps dure le processus?**

Les situations d'urgence peuvent survenir en tout temps, de sorte que les conseils d'administration des associations condominiales et les gestionnaires de condominiums devraient entreprendre le processus de planification et de préparation le plus tôt possible.

Le processus de planification en cas d'urgence prend du temps, souvent plusieurs mois, et dépend largement de la fréquence des réunions de planification et du temps que les administrateurs peuvent y consacrer.

En règle générale, il est peu probable qu'un plan d'urgence puisse être élaboré en une journée ou même en une fin de semaine.

Un élément clé de la préparation consiste à tester le plan une fois qu'il a été rédigé. Il faut aussi du temps pour se préparer à mettre le plan à l'essai.

Lorsqu'ils choisissent un calendrier de planification, les administrateurs de condominiums doivent tenir compte de facteurs comme la saison des vacances d'été, les vacances d'hiver, les périodes de construction majeure ou d'autres distractions qui pourraient rendre l'engagement communautaire difficile.

Une fois la planification terminée, il est important que le plan soit activement mis en œuvre et que la préparation aux urgences potentielles fasse partie des opérations normales du condominium.

**Les administrateurs devraient consulter l'[Annexe 1](#) afin de prendre connaissance de la liste de contrôle pour les activités de planification et de préparation aux situations d'urgence (activités de base et avancées).**

## **Partie 2 : Planification et préparation aux urgences**

Le processus décrit à la figure 1 donne un aperçu des étapes impliquées dans la planification et la préparation aux situations d'urgence. Ces étapes sont décrites plus en détail dans cette section.

### **A. Évaluer la vulnérabilité**

La planification et la préparation aux situations d'urgence reposent sur une solide compréhension des dangers et des vulnérabilités auxquels pourrait être confronté le condominium, et lesquels de ces facteurs sont les plus susceptibles de devenir une urgence.

La section suivante décrit comment les conseils d'administration des associations condominiales peuvent évaluer la vulnérabilité de leur communauté, ce qui contribuera à déterminer leurs besoins en matière de préparation.

### **Unités résidentielles et commerciales**

Certains condominiums sont entièrement composés de logements résidentiels. D'autres sont d'usage mixte et peuvent aussi comprendre des unités commerciales. Lorsqu'il procède à la planification d'urgence, le conseil d'administration devrait tenir compte de la proportion d'unités résidentielles et commerciales et des risques particuliers associés à chaque type d'occupation.



Certaines franchises peuvent avoir des plans d'urgence fournis par une société mère. Si un plan d'urgence a été élaboré par les propriétaires commerciaux ou leurs locataires, il sera important d'harmoniser les éléments clés, comme les points de rassemblement des employés, qui pourraient entrer en conflit avec un plan d'évacuation résidentielle ou le contredire.



Les unités commerciales peuvent être des entreprises autonomes, telles que des restaurants, des cabinets de dentiste ou des cafés. D'autres unités commerciales peuvent être exploitées par des entreprises franchisées ou celles dont la société mère exige la mise en place de plans de sécurité incendie et de planification d'urgence.



Les conseils d'administration des associations condominiales pourraient vouloir consulter les propriétaires et les locataires commerciaux, déterminer si du temps a déjà été consacré à la planification des mesures d'urgence et harmoniser les protocoles de sécurité pour éviter toute confusion en cas d'urgence.

## Membres de la communauté ayant des besoins spéciaux

Lors de la planification d'urgence, les conseils d'administration des associations condominiales peuvent identifier et accommoder les membres de la communauté ayant des besoins spéciaux en les engageant directement dans la discussion et en communiquant leurs besoins.

Par exemple, les conseils d'administration des associations condominiales peuvent souhaiter :

- offrir un forum confidentiel aux personnes ayant des besoins particuliers pour qu'elles s'impliquent, fassent part de leurs commentaires et déclarent si elles souhaitent être entendues lors de la planification d'urgence; et
- Attribuez aux administrateurs la responsabilité de recueillir et de documenter les commentaires des personnes ayant des besoins spéciaux.

Une fois ces besoins spéciaux identifiés, il sera important d'intégrer les aménagements adaptés dans le plan d'urgence.

Les membres de la communauté peuvent être invités à s'auto-identifier auprès du conseil d'administration de l'association condominiale s'ils ont besoin d'un soutien supplémentaire en cas d'urgence. Il est important que le conseil comprenne la façon dont la personne préfère être soutenue. Par exemple :

- **Personnes handicapées.** Les associations condominiales qui sont tenues d'avoir un plan de sécurité-incendie devraient tenir à jour une liste des occupants incapables de marcher sans aide (connus par certaines associations condominiales sous le nom de « résidents non ambulatoires »)<sup>1</sup>. Cette liste peut être un point de départ pour identifier d'autres personnes handicapées dans la communauté qui pourraient avoir besoin d'une aide supplémentaire en cas d'urgence.

Les besoins et les préférences des individus peuvent varier considérablement, et il est important que le plan d'urgence reflète le bon niveau de soutien pour tous. Le conseil d'administration de l'association condominiale ne doit pas formuler d'hypothèses sur ce qu'une personne peut ou ne peut pas faire. Par exemple :

- Un utilisateur de fauteuil roulant peut s'identifier comme ayant besoin d'être physiquement transporté en lieu sûr si les ascenseurs ne fonctionnent pas, tandis qu'un autre utilisateur de fauteuil roulant peut être en mesure de se débrouiller avec un équipement spécial tel que des cannes ou des béquilles.
- Une personne âgée fragile peut avoir besoin de quelqu'un pour l'aider physiquement à sortir du bâtiment, tandis qu'une autre peut ne pas avoir besoin d'aide physique, mais souffrir d'autres problèmes qui peuvent entraîner des difficultés à entendre ou à suivre les instructions.
- Une personne aveugle ou sourde peut ne pas avoir besoin d'assistance ou d'un guide pour évacuer le bâtiment, mais peut souhaiter être répertoriée comme ayant besoin d'un soutien spécial pour s'assurer qu'elle a été évacuée avec succès.

Les administrateurs devraient être informés de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario* (« LAPHO »), ainsi que du *Code du bâtiment de l'Ontario* et des concepts de conception inclusive, qui devraient être

---

<sup>1</sup> En vertu de l'article 2.8 du Code de prévention des incendies, un plan de sécurité-incendie exige une procédure d'évacuation des occupants, y compris les personnes qui ont besoin d'aide pour évacuer. Cette liste est conservée de manière confidentielle dans la boîte à feu verrouillée pour les intervenants d'urgence. Les noms et les numéros d'unité doivent être supprimés pour protéger la confidentialité dans le cas où le plan de sécurité-incendie est distribué à l'extérieur du conseil d'administration de l'association condominiale ou d'autres personnes autorisées.



pris en compte dans la planification et la préparation aux situations d'urgence et peuvent aider les conseils d'administration des associations condominiales à prendre des décisions à long terme sur l'amélioration des espaces communs pour améliorer l'accessibilité et l'inclusivité.

- **Enfants.** Les résidents peuvent avoir des enfants plus âgés qui sont parfois laissés seuls dans l'unité. Ces familles peuvent souhaiter être identifiées et confirmer qu'elles ont réussi à évacuer en cas d'urgence.
- **Personnes parlant d'autres langues.** Les personnes parlant d'autres langues que l'anglais peuvent avoir besoin d'une notification spéciale indiquant qu'une urgence a été déclenchée, qu'ils sont tenus d'évacuer et de la manière dont d'autres informations leur seront fournies. Une carte préimprimée dans la langue de leur choix pourrait être utile.
- **Animaux domestiques.** Certaines associations condominiales tiennent un « registre des animaux de compagnie » afin de comprendre les types d'animaux de compagnie qui existent et dans quelles unités ils sont situés. Les propriétaires d'animaux peuvent avoir besoin d'instructions et d'informations sur si, quand et comment leurs animaux seront évacués pour éviter qu'ils ne tentent un sauvetage.

L'administrateur d'une association condominiale autogérée, ou le gestionnaire de condominiums devraient tenir une liste des occupants ayant des besoins spéciaux qui nécessitent une attention et un soutien supplémentaires en cas d'urgence. La liste devrait refléter tous les résidents d'une association condominiale et comprendre :

- les noms complets;
- les numéros d'unité;
- les coordonnées;
- le type de soutien nécessaire.

Les administrateurs devraient avoir facilement accès à ces informations au cas où une tâche leur serait confiée en cas d'urgence.

Il est important que les administrateurs, les gestionnaires et le personnel des condominiums préservent la confidentialité et la protection des renseignements personnels lorsqu'ils communiquent avec les membres de la collectivité au sujet de leur besoin de soutien.

Les administrateurs de condominiums et les gestionnaires de condominiums doivent garder confidentiels les renseignements concernant les besoins particuliers des résidents.

## **Conseil : Évaluation de la composition unique des résidents du condominium**

Chaque condominium comptera un ensemble unique de résidents, dont certains pourraient être plus vulnérables en cas d'urgence.

Il existe plusieurs facteurs que le conseil d'administration de l'association condominiale peut examiner pour anticiper et prévoir les différents besoins de la collectivité.

### **Résidents handicapés**

Lors de la planification, vous devez vous efforcer d'accommoder les résidents qui ont différents niveaux de :

- difficulté de mobilité physique ou personnes ayant besoin d'aide pour évacuer;
- difficulté à parler ou à comprendre l'information;
- problème de vision; et
- difficulté à entendre.

### **Autres groupes**

Il est important que le processus de planification tienne compte d'autres groupes diversifiés qui peuvent avoir des besoins particuliers, par exemple :

- les aînés;
- les enfants;
- les personnes qui ne maîtrisent pas l'anglais;
- les personnes avec des animaux de compagnie.

## **Gestion des informations sur les résidents**

La gestion et la conservation des dossiers sont des domaines importants de conformité pour les associations condominiales.

Toutes les associations condominiales doivent conserver un certain nombre de dossiers en vertu de l'article 55 de la Loi sur les condominiums, mais les règlements administratifs de certaines associations condominiales peuvent également exiger que certains renseignements ou documents soient également conservés, comme les dossiers qui relèvent de l'article 1 (1) 10 du Règl. 48/01, et/ou de l'article 13.1 (1) 7 du Règl. 48/01.

Les administrateurs doivent noter que certains renseignements sur les résidents recueillis aux fins de la planification d'urgence peuvent constituer un dossier d'association condominiale en vertu de l'article 13.1 (1) 7 du Règlement de l'Ontario 48/01.

Cependant, des précautions doivent être prises pour protéger les informations personnelles et confidentielles (telles que le statut d'invalidité, la santé et/ou les informations médicales) qui peuvent être restreintes par l'article 55 (4) de la Loi sur les condominiums.

Les administrateurs peuvent souhaiter adopter des précautions supplémentaires pour éviter la divulgation par inadvertance d'informations restreintes (telles que l'état de santé ou le handicap d'une personne). Ces précautions peuvent inclure :

- adopter une politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels pour l'association condominiale, qui assure le respect de certains protocoles dans le traitement des renseignements relatifs aux propriétaires;
- mettre en œuvre un code de conduite pour le conseil d'administration de l'association condominiale, qui est signé par tous les administrateurs; veiller à ce que toutes les personnes impliquées dans la planification d'urgence signent un accord de confidentialité, y compris les administrateurs, le gestionnaire de condominiumS, le personnel, les bénévoles d'urgence et toutes les autres parties.

## Vulnérabilités physiques

En plus de la composition de la communauté de condominiums et des besoins particuliers que certains résidents peuvent avoir, le condominium possède un ensemble de composantes physiques, de caractéristiques et de caractéristiques de son environnement physique qui peuvent augmenter ou diminuer sa vulnérabilité à certains aléas. Certaines de ces caractéristiques peuvent être liées :

- **Emplacement** – Les condominiums dans les communautés densément peuplées peuvent faire face à des risques différents de ceux des condominiums dans les communautés moins peuplées. De même, les condominiums situés sur un secteur riverain pourraient être exposés à des dangers différents de ceux qui se trouvent à l'intérieur des terres ou qui se trouvent au fond d'une grande colline par rapport à ceux qui se trouvent au sommet d'une colline.

**En règle générale, il est préférable de compléter un plan d'urgence maintenant et de l'améliorer plus tard, que de rester coincé ou passer trop de temps à essayer de rédiger le plan en premier lieu.**

- **Âge** – Les bâtiments plus récents peuvent être la proie d'événements d'urgence différents de ceux d'un bâtiment plus ancien. La structure du bâtiment et les systèmes critiques ont-ils été bien entretenus? A-t-on remplacé des pièces d'équipement clés ou sont-elles d'origines?
- **Taille et hauteur** – **Les bâtiments comptant des centaines d'unités peuvent présenter un niveau de complexité plus élevé en matière d'évacuation que les bâtiments comptant un nombre relativement faible d'unités** (par exemple, moins de 100). De même, les immeubles de grande hauteur peuvent être exposés à des risques différents de ceux des immeubles de faible hauteur et présentent un niveau de complexité beaucoup plus élevé en matière d'intervention d'urgence.
- **Présence ou absence de services de soutien sur place** – Les immeubles dotés de services de sécurité ou d'un concierge résident sur place peuvent avoir une capacité différente de répondre aux urgences que ceux sans ces services. S'il y a des services sur place, sont-ils disponibles 24 heures sur 24? Qu'en est-il des fins de semaine et des soirées?
- **Composition de la communauté et besoins uniques** – Quels sont les dangers ou les risques liés à la combinaison unique d'unités du bâtiment et aux personnes qui y vivent?

L'évaluation des vulnérabilités du condominium doit être effectuée avec soin et attention pour identifier la nature de chaque vulnérabilité et, plus important encore, la manière dont une intervention d'urgence doit s'adapter en fonction de ces vulnérabilités.

## Décider quelles sont les urgences potentielles à prévoir

Certains conseils d'administration des associations condominiales peuvent être nouveaux dans le processus de planification d'urgence. D'autres auront déjà entrepris un processus de planification d'intervention d'urgence et seront peut-être plus familiers avec les concepts de base.

Il est important de se rappeler qu'aucun plan d'urgence ne se ressemble. La planification d'urgence peut être effectuée pour un nombre infini de situations d'urgence potentielles. Bien qu'il soit important pour une communauté de condominiums d'être adéquatement préparée, il est impossible d'identifier et de planifier toutes les urgences possibles.

Une fois que la vulnérabilité du condominium à une gamme de dangers est mieux comprise, le conseil d'administration de l'association condominiale doit alors déterminer quels dangers présentent le plus grand risque et sélectionner un sous-ensemble de ceux-ci pour les classer par ordre de priorité dans la planification d'urgence.

## Identification et sélection des urgences potentielles

Lorsqu'ils décident d'élaborer ou non un plan d'urgence pour un risque particulier, les administrateurs peuvent prendre en compte la *probabilité* d'un événement et l'*impact* d'un tel événement sur la communauté, s'il devait se produire.

Les administrateurs peuvent commencer par les exemples de risques possibles qui sont énumérés dans la section « Introduction » du présent document. Chacun doit être examiné et discuté par les personnes impliquées dans le processus de planification pour décider si le danger :

- **est raisonnablement susceptible de se produire, ET**
- **aura un fort impact et sera très grave s'il se produit.**

Si la réponse est oui aux deux, alors le danger doit être inclus dans le plan d'urgence.

Pour les événements qui se produisent déjà, comme la pandémie de COVID-19, mais dont l'impact actuel à ce stade peut ne pas être clair, les administrateurs peuvent souhaiter déterminer si une autre vague ou un nouveau variant peut nécessiter une réponse rapide. Si tel est le cas, un plan d'urgence peut être nécessaire.

## Évaluation formelle des risques et hiérarchisation

Si un conseil d'administration d'une association condominiale possède de l'expérience dans la planification d'urgence et est prêt à ajouter de la profondeur et de la complexité à son processus de planification, il pourrait alors envisager d'effectuer un exercice formel d'établissement des priorités.

*L'évaluation des risques* est une technique utile que les conseils d'administration de divers secteurs utilisent pour hiérarchiser et sélectionner les urgences qui nécessitent un plan formel. Il s'agit d'un exercice plus complexe et plus long qui implique :

- l'identification de l'univers de risque du condominium;
- la conception d'une échelle d'évaluation des risques, qui permet de noter chaque risque ou danger en matière de :
  - 1) la *probabilité ou la vraisemblance de se produire* sur une échelle de 1 à 5, où 1 est faible et 5 est élevé;
  - 2) l'*impact* de ce danger, s'il devait se produire, sur une échelle de 1 à 5, où 1 est faible et 5 est élevé.
- Réunions formelles d'évaluation des risques des personnes impliquées dans la planification, au cours desquelles l'évaluation est effectuée pour chaque risque ou danger et discutée en profondeur. Cela permet une

bonne harmonisation et une bonne priorisation, mais exige beaucoup plus de temps.

Bien que ce processus rigoureux d'évaluation des risques soit une pratique exemplaire et puisse être approprié pour les associations condominiales plus expérimentées ayant des plans d'urgence préexistants, pour les planificateurs débutants, cela peut ajouter du temps et des efforts inutiles au processus.

**Il faut faire preuve de prudence lors de l'ajout d'une évaluation formelle des risques au processus de planification.**

## **Obtenir l'aide et les conseils appropriés**

Il peut être très difficile de planifier une urgence sans l'aide d'un professionnel, surtout dans une très grande association condominiale.

Le conseil d'administration de l'association condominiale pourrait souhaiter obtenir l'aide de professionnels pour élaborer des plans et obtenir ces conseils. Cela pourrait inclure le travail des services de préparation du plan de sécurité-incendie, des architectes ou des ingénieurs professionnels, des inspecteurs en bâtiment, des entrepreneurs ou d'autres conseillers. Lorsqu'il évalue un professionnel externe en vue d'un contrat visant à aider le conseil à planifier, le conseil d'administration devrait prendre en considération :

- les titres de compétence et les permis du professionnel;
- l'expérience du professionnel en matière de planification d'urgence, y compris la planification de bâtiments d'âge, de conception et de taille similaires;
- le prix et l'étendue des services; et
- le délai pour achever le service requis.

## **Conservation hors site d'une copie des dossiers de l'association condominiale**

Même avant que le plan d'urgence ne soit terminé, il est pratique courante pour les associations condominiales de prendre des dispositions pour qu'une copie numérique des dossiers de l'association condominiale soit conservée hors site ou en ligne, au cas où des copies papier de documents seraient détruites.

Les associations condominiales sont tenues par l'article 13.2 du Règl. 48/01 de conserver les enregistrements d'une certaine manière. Pour plus d'informations sur ces exigences, veuillez consulter l'article 13.2 du Règl. 48/01 en cliquant [ici](#).

En général, les dossiers couramment requis en cas d'urgence comprennent :

- le plan d'urgence;

- les coordonnées du conseil d'administration de l'association condominiale, des propriétaires, des intervenants d'urgence et des principaux fournisseurs;
- le plan de sécurité incendie;
- les polices d'assurance;
- les documents exigés par les règlements administratifs de l'association condominiale;
- les autres enregistrements de dossiers jugés importants par le conseil d'administration et le gestionnaire de condominium pour les aider à être plus accessibles, efficaces et efficaces en cas d'urgence.

Ces dossiers doivent être accessibles rapidement en cas d'urgence.

**Tous les dossiers papier et numériques doivent être gérés conformément à l'article 55 de la Loi sur les condominiums et conservés conformément à l'article 13.2 du Règl. 48/01. Une copie doit également être conservée au bureau du condominium et/ou par un administrateur.**



Les gestionnaires et/ou administrateurs de condominiums doivent s'assurer que des sauvegardes régulières sont effectuées de tous les documents et enregistrements numériques. Une pratique de premier plan en matière de protection des données consiste à utiliser une stratégie de sauvegarde « 3-2-1 », qui comprend :

- en faisant trois (3) copies distinctes de toutes les données, documents et registres numériques;
- l'utilisation (au moins) de deux (2) différents supports ou dispositifs de stockage (p. ex., lecteur de flammes/pouces USB, disque dur externe, stockage en nuage);
- conserver une (1) copie à l'extérieur du site.

Les sauvegardes doivent être contrôlées et vérifiées régulièrement pour s'assurer que les données sont accessibles. Les ordinateurs et autres équipements d'exploitation doivent être entretenus régulièrement, et le contenu du stockage des documents numériques doit être examiné au moins une fois par an pour s'assurer que les données et les documents sont suffisamment à jour et accessibles.

## B. Élaborer un ou des plans d'urgence

Une fois que les dangers potentiels ont été évalués et qu'une liste restreinte d'urgences potentielles hautement prioritaires a été identifiée, le conseil

d'administration de l'association condominiale peut procéder à l'élaboration d'un plan d'urgence.

Un **plan d'urgence** est un document écrit qui capture et communique les processus et procédures importants qui sont nécessaires en cas d'urgence. Habituellement, les plans d'urgence sont présentés étape par étape afin de permettre à tout lecteur de comprendre ce qui est attendu et comment l'association condominiale a décidé de réagir à l'urgence.

En règle générale, il devrait inclure tous les renseignements qui seront nécessaires en cas d'urgence, car rien ne garantit que le conseil d'administration, les administrateurs de condominiums ou le gestionnaire de condominiums auront accès aux systèmes informatiques ou aux autres documents.

Il n'y a pas de formule exacte pour élaborer un plan d'urgence, mais les sections les plus courantes sont répertoriées dans la boîte à conseil, en haut à droite, et décrites plus en détail dans les sections ci-dessous.



Remarque : tous les condominiums en Ontario comptant plus de 10 occupants sont tenus par la loi d'avoir un plan de sécurité incendie conformément à l'article 2.8 du Code de prévention des incendies. Ce document comprend généralement un audit du bâtiment, les coordonnées des personnes à contacter et certaines procédures d'urgence telles que l'évacuation.

Il est important que le plan de sécurité incendie et le plan d'urgence ne se contredisent pas. La coordination des plans doit être effectuée avec soin pour éviter toute confusion ou tout retard dans une réponse rapide et précise en cas d'urgence.

## Conseil : exemple de table des matières

Un plan d'urgence comprend habituellement les sections suivantes :

- le plan du site;
- le plan d'évacuation;
- les procédures opérationnelles standard et les procédures spécifiques aux urgences;
- le point de rassemblement;
- les rôles et responsabilités;
- le plan de communication;
- les coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence pour le



condominium, les fournisseurs, les propriétaires et les occupants.

## Plan du site

En cas d'urgence, il est important que les administrateurs et les gestionnaires de condominiums aient accès aux renseignements mis à jour afin d'éclairer leurs actions et les aider à prendre des décisions. Cela peut aider à minimiser la perte de biens et parfois faire la différence entre la vie et la mort.

Le plan du site est un élément clé du plan d'urgence d'un condominium. Il peut avoir été élaboré dans le cadre du plan de sécurité incendie du condominium ou être créé pour le plan d'urgence.

Le plan du site contient habituellement un aperçu détaillé de l'ensemble de l'aménagement du condominium, étage par étage. Il doit marquer l'emplacement des structures clés, des équipements critiques et d'autres détails qui aideront le conseil d'administration de l'association condominiale et les intervenants d'urgence à minimiser les risques pour la communauté et la propriété. Voici quelques informations clés à inclure dans cette section :

- Où est conservé le plan de sécurité incendie?
- Où sont les prises pour les alarmes d'incendie?
- Le condominium a-t-il un ou plusieurs générateurs d'urgence? Où sont-ils conservés?
- Où sont les systèmes téléphoniques et les systèmes de sécurité?
- Le condominium est-il doté d'un éclairage d'urgence? Dans les cages d'escalier comme dans les couloirs?
- Où est l'arrêt d'urgence pour les systèmes importants du condominium, comme l'électricité, la conduite d'eau et le gaz naturel? Qu'en est-il de ses équipements tels que les refroidisseurs, les chaudières et autres équipements de chauffage, de ventilation et de climatisation?
- Où se trouve le point de rassemblement pour les résidents?
- Où les débris de construction ou autres matériaux sont-ils conservés ou entreposés pour le ramassage?
- Où sont les stations de relevage des eaux usées?

Idéalement, le plan du site sera sous forme de diagramme visuel incluant chacun des éléments clairement étiquetés afin que les intervenants d'urgence puissent rapidement identifier où des mesures doivent être prises.

## Plan d'évacuation

Un plan d'évacuation est essentiel pour tous les condominiums, quelle que soit leur taille. Le contenu du plan d'évacuation variera considérablement selon le type de bâtiment, sa hauteur et la complexité de ses activités.

Habituellement, un plan d'évacuation comprend les sections suivantes :

- communication d'urgence ou système d'alerte – comment les résidents seront alertés d'une urgence et d'une évacuation;
- emplacement des issues de secours;
- voies d'évacuation ou voies de sortie;
- itinéraire vers la zone de rassemblement extérieure ou le point de rassemblement; et
- liste des magasins d'alimentation, des églises, des abris et des stations-service à proximité qui peuvent être alimentés par un générateur, dans lesquels les résidents peuvent souhaiter chercher un abri, de la nourriture ou des fournitures en cas d'évacuation.

**L'aspect le plus important du plan d'évacuation est que les résidents sachent comment évacuer de manière sûre et ordonnée et éviter toute confusion supplémentaire.**



Le plan de sécurité-incendie du condominium peut déjà inclure un plan d'évacuation détaillé et contient d'importantes procédures qui devraient être comparables à ce qui est développé dans le plan d'urgence. Les administrateurs devraient consulter ce plan et faire les mises à jour nécessaires afin de s'assurer que les deux plans sont harmonisés.

## Procédures opérationnelles normalisées

L'élaboration d'un ensemble de procédures opérationnelles normalisées est un élément très important du processus de planification d'urgence d'un condominium. Le processus et la procédure pour chaque situation varieront en partie en fonction de plusieurs facteurs, tels que :

- le type d'urgence;
- la gravité de l'urgence;
- le type, la hauteur, la taille et les vulnérabilités physiques du ou des immeubles;
- la composition et les vulnérabilités uniques de la communauté; et

- la disponibilité d'une assistance immédiate, y compris des services de sécurité sur place ou d'autres personnels pouvant aider en cas d'urgence.

Les procédures opérationnelles normalisées comprennent habituellement un processus précis et détaillé pour les situations suivantes :

- comment et quand les résidents seront alertés d'une urgence;
- comment et quand les résidents ayant des besoins spéciaux seront alertés et comment l'aide sera fournie;
- quand et comment le plan d'urgence est activé;
- les instructions aux résidents concernant les cas où ils doivent rester dans leur unité au lieu d'évacuer le bâtiment (procédures appelées « s'abriter sur place »);
- comment et quand évacuer le bâtiment; et
- comment et quand couper l'eau, l'électricité, le gaz et les autres services publics du bâtiment, ainsi que ses équipements importants.

Le document doit également fournir *des instructions spécifiques par rôle*, afin que toutes les parties sachent clairement ce qu'elles doivent faire en cas d'urgence. Ces informations doivent être suffisamment détaillées, mais pas trop nombreuses.

Il peut être utile de présenter les procédures par rôle à l'aide d'un tableau, en veillant à ce que cette section couvre :

- les procédures d'urgence à l'intention des gestionnaires de condominiums;
- les procédures d'urgence à l'intention des administrateurs;
- les procédures d'urgence à l'intention des services de sécurité sur place;
- les procédures d'urgence à l'intention du concierge de l'immeuble et des autres membres du personnel sur place;
- les procédures d'urgence pour les rôles d'urgence assignés (par exemple, le coordonnateur d'urgence, les gardiens d'étage, les autres bénévoles, etc.); et
- les procédures d'urgence pour tous les résidents et les occupants (p. ex., s'abriter sur place, se préparer à évacuer).

Pour toute urgence ayant fait l'objet d'un avertissement préalable suffisant (par exemple, une tempête violente), le temps écoulé entre l'avertissement et l'urgence doit être utilisé pour activer les procédures d'urgence.

## **Point de rassemblement**

Le plan de sécurité-incendie du condominium a peut-être déjà identifié un point de rassemblement extérieur ou un point de rassemblement. Dans la négative, il

faudrait trouver un endroit approprié afin que tous les résidents aient un endroit précis où se rencontrer pendant et après une évacuation.

Cet endroit doit être suffisamment éloigné du bâtiment pour que les résidents ne soient pas en danger en s'y réunissant, mais à une courte distance de marche (par exemple, cinq minutes ou deux ou trois pâtés de maisons).

## Rôles et responsabilités en cas d'urgence

Lorsqu'ils planifient une situation d'urgence, les administrateurs de condominiums doivent prendre en considération toutes les mesures qui pourraient être nécessaires et affecter le personnel approprié pour mener à bien ces mesures. Il peut s'agir, par exemple, du coordonnateur des mesures d'urgence et du directeur de l'étage.

**Coordonnateur d'urgence.** Pour éviter la confusion, les malentendus et les retards, il est important que le plan d'urgence désigne *une personne* « responsable » et coordonne l'intervention d'urgence du condominium. Le plan doit indiquer clairement :

- le nom de la personne identifiée pour remplir ce rôle (et une personne de secours si cette personne n'est pas disponible au moment de l'urgence);
- les activités prioritaires du coordonnateur des urgences, telles que :
  - alerter les intervenants d'urgence;
  - contacter le personnel de l'immeuble et les gardiens d'étage pour les informer de l'urgence;
  - activer le plan d'urgence et mettre en œuvre les procédures d'urgence;
  - recueillir des informations sur l'état de l'évaluation auprès des gardiens d'étage, y compris les noms des personnes qui ont été évacuées en toute sécurité;
  - informer les intervenants d'urgence de l'emplacement et de l'état des victimes, ainsi que des résidents qui ont besoin d'une aide supplémentaire pour évacuer;
  - sécuriser le ou les immeubles et autoriser le personnel ou les bénévoles à fermer les systèmes critiques au besoin;
  - coordonner les secours ou l'aide d'urgence;
  - fournir aux intervenants d'urgence un accès au bâtiment, aux unités et aux systèmes; et
  - faciliter et coordonner les communications avec les résidents et les autres.

- Les prochaines activités prioritaires telles que :
  - documenter tout dommage au bâtiment à l'aide de vidéos, de photos et de descriptions;
  - aider au rétablissement en coordonnant le processus de nettoyage ou le processus de reconstruction;
  - contacter et coordonner l'assurance pour toute réclamation potentielle; et
  - effectuer une séance de récapitulation de la situation d'urgence avec le conseil d'administration de l'association condominiale et les gardiens d'étage.

**Gardien / Gardien(s) d'étage** Le plan doit également identifier un ensemble de volontaires de la communauté (qui peuvent également inclure des administrateurs) qui peuvent agir en tant que gardien et gardien d'étage.

- *Les gardiens* aident à assurer l'efficacité de l'évacuation des résidents à travers la propriété en condominiums; et
- *les gardiens d'étage* sont également essentiels à l'efficacité de l'évacuation, mais sont généralement affectés à des étages spécifiques.

Le nombre de gardiens et/ou de gardiens d'étage variera en fonction des besoins du condominium, mais au minimum, un ou plusieurs gardiens devraient être attribués à chaque étage d'un immeuble de grande hauteur. Les bâtiments de faible hauteur ou les bâtiments plus petits peuvent avoir besoin de moins de bénévoles pour aider à l'évacuation.

Bien que les tâches spécifiques varient en fonction des besoins du condominium, les personnes qui se voient attribuer un rôle de gardien d'étage sont généralement :

- assigné à une zone ou un étage spécifique pour aider à l'évacuation;
- obligé de porter un gilet fluorescent pour être facilement identifiable en cas d'urgence;
- parfaitement informé et connaissent les voies de sortie d'urgence pour quitter le bâtiment et la propriété; et
- responsables :
  - maintenir une évacuation ordonnée et contrôlée;
  - guider les occupants dans leur zone désignée vers la sortie la plus proche ou hors de la propriété;
  - vérifier les aires communes et aviser les occupants de l'urgence;
  - aider à l'évacuation des personnes ayant des besoins spéciaux;
  - fermer les portes à la sortie du bâtiment; et
  - rester à l'extérieur du bâtiment et communiquer avec les services d'urgence jusqu'à ce qu'il soit possible de revenir en toute sécurité.

**Les besoins de chaque condominium détermineront le nombre de bénévoles requis et la nature de leurs affectations. Il est important que les rôles et les responsabilités soient clairement documentés afin d'éviter toute confusion et tout retard en cas d'urgence.**

## **Principales tâches et affectations d'urgence**

Les grandes catégories de tâches qui sont habituellement attribuées aux personnes comprennent :

- *activer le plan d'urgence*, en déclarant une urgence et *en assumant la maîtrise* des procédures d'urgence;
- *alerter le personnel et les résidents* qu'une urgence s'est produite et qu'une urgence a été résolue;
- *protéger les résidents et minimiser les dommages supplémentaires* en coupant les systèmes critiques tels que le gaz ou l'électricité;
- *aider à l'évacuation* en guidant les résidents dans les couloirs, les cages d'escalier et hors du bâtiment;
- *coordonner les communications avec les résidents*;
- *coordonner les secours et/ou l'aide médicale*, comme la distribution de couvertures, de nourriture ou de vêtements, ou coordonner l'assistance médicale; et
- *exécuter les procédures post-évacuation*, telles que la reprise du service d'ascenseur, la mise en marche des services publics et d'autres opérations du bâtiment.

## **Coordonnées d'urgence**

Les administrateurs de condominiums, les gestionnaires de condominiums et les intervenants d'urgence doivent avoir immédiatement accès à l'information afin de communiquer efficacement avec toutes les bonnes personnes, sans confusion ni délai. Les coordonnées importantes doivent être documentées dans le plan d'urgence.

Habituellement, les coordonnées de quatre groupes principaux sont saisies :

- **les administrateurs de condominiums, le personnel sur place et les bénévoles désignés (p. ex. les gardiens d'étage);**
- **les intervenants d'urgence** et d'autres organisations qui peuvent aider en cas d'urgence;

- **les fournisseurs et les sous-traitants;** et
- **les propriétaires et les occupants** qui doivent être évacués de façon sécuritaire et ordonnée.

**Administrateurs de condominiums, personnel sur place et bénévoles identifiés.** Cette section doit clairement identifier le nom de la personne qui a été affectée au rôle de coordonnateur d'urgence. Cette section doit également répertorier les administrateurs de condominiums ainsi que leurs coordonnées et le personnel de l'association condominiale, comme le gestionnaire de condominiums, le personnel de sécurité, le personnel d'entretien ménager ou d'autres personnes qui travaillent dans l'immeuble.

Si des bénévoles se sont vu attribuer des rôles tels que gardiens d'étage, ils doivent également être répertoriés dans cette section.

**Intervenants d'urgence.** Le plan doit inclure les coordonnées détaillées des intervenants d'urgence et d'autres organisations susceptibles d'aider en cas d'urgence, telles que :

- service de police;
- service des incendies;
- services d'ambulance;
- fournisseurs de téléphonie et Internet;
- entreprises de services publics et de gaz;
- section locale de la Croix-Rouge canadienne;
- division de l'Armée du Salut de l'Ontario, Services d'urgence en cas de catastrophe; et
- refuges locaux et autres organismes d'intervention d'urgence.

**Fournisseurs et sous-traitants.** Selon le type d'urgence et l'intervention requise, les associations condominiales peuvent également avoir besoin de faire appel à des fournisseurs pour aider à gérer le danger lorsqu'il est toujours en cours, à mettre en œuvre une résolution appropriée ou à participer au nettoyage lorsqu'il est terminé. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, ces services peuvent inclure :

- le personnel du siège social de l'association condominiale;
- les services d'entrepreneurs et/ou bricoleurs;
- les services de sécurité;
- les services d'entretien et de réparation de systèmes de plomberie, d'électricité, de climatisation et de mécanique;
- les services de réparation et d'entretien d'ascenseurs;
- les services de test et de surveillance des alarmes d'incendie, de monoxyde de carbone et de sécurité;
- les services de serrurerie;

- les services de réparation de portes et portails;
- les services de remorquage et de réparation de véhicules;
- les services de nettoyage environnemental, y compris le nettoyage en cas d'inondation, le nettoyage à l'aide de produits biologiques et chimiques;
- les services de construction;
- les services d'aménagement et de sécurisation (pour sécuriser rapidement les portes ou les fenêtres cassées);
- les services de ramassage des ordures et des débris;
- les services de réparation de béton; et
- les services de réparation et d'entretien de piscine.

Tous les fournisseurs de services de l'immeuble doivent être répertoriés dans le plan d'urgence *selon la catégorie de services* qu'ils fournissent (par exemple, réparation d'ascenseurs, plomberie, climatisation, services de sécurité, système d'alarme, etc.) ainsi que leurs coordonnées détaillées. Un tableau devrait être inclus dans le plan et comporter les éléments suivants :

- catégorie de service;
- nom du ou des principaux contacts du fournisseur;
- numéro(s) de téléphone, y compris les numéros d'accès 24 heures;
- les adresses courriel;
- les notes sur les ententes contractuelles, le cas échéant (p. ex., portée, délais de réponse, autres).

Il peut également être utile de lister **un ou plusieurs fournisseurs de secours** pour chaque catégorie de service, si le fournisseur habituel n'est pas joignable pour une raison quelconque ou ne peut pas se rendre rapidement sur le site.

Les conseils d'administration des associations condominiales pourraient également envisager de conclure **des accords d'approvisionnement d'urgence** pour s'assurer que certains services (par exemple, la réparation des ascenseurs, le nettoyage, les électriciens, l'entretien des systèmes de climatisation) sont couverts 24 heures sur 24 avec des temps de réponse spécifiques en cas d'urgence.

**Propriétaires et occupants.** Bien que personne ne veuille imaginer qu'un malheur pourrait arriver aux propriétaires et aux occupants en cas d'urgence, la réalité est que le conseil d'administration de l'association condominiale et le gestionnaire de condominiums ont besoin d'un moyen rapide et efficace de communiquer avec les propriétaires à n'importe quel moment du jour ou de la nuit et de communiquer avec leur plus proche parent si le propriétaire subit un préjudice en cas d'urgence. Cela s'applique à la fois aux propriétaires commerciaux et aux propriétaires d'unités résidentielles.



Le conseil d'administration et le(s) gestionnaire(s) de condominiums doivent tenir une liste des coordonnées à jour de tous les propriétaires et occupants. Cette liste peut être en format papier ou numérique, mais doit être accessible aux personnes autorisées pour être utilisée en cas d'urgence.

## Équipement, outils et fournitures d'urgence

Le conseil d'administration de l'association condominiale peut envisager d'acquérir certains *équipements et outils d'urgence* avant une urgence potentielle, afin de réduire l'impact et la gravité d'une urgence.

Par exemple, il pourrait être utile d'acheter des génératrices alimentées au diesel pour alimenter un condominium si des événements hivernaux importants ou des pannes d'électricité sont prévus, ou un défibrillateur externe automatisé (AED) pour les installations de conditionnement physique du condominium en cas d'urgence médicale. Si le condominium se trouve dans une zone densément peuplée où des manifestations sont anticipées, des feuilles de contreplaqué et des matériaux de construction pourraient être achetés à l'avance et entreposés sur les lieux, en cas de bris de vitres.

*Les fournitures médicales* doivent également être conservées sur la propriété du condominium, telles que des masques, de la gaze, des bandages, du désinfectant et des gants jetables de qualité médicale. Ceux-ci sont généralement disponibles dans des trousse de premiers soins commerciales. L'utilisation des fournitures médicales doit être suivie et les articles doivent être remplacés si nécessaire ou s'ils sont périmés.

**L'emplacement de ces éléments doit être clairement indiqué sur le plan du site.**

## Communications en cas d'urgence

En cas d'urgence, une communication sera nécessaire pour éviter des dommages matériels, des blessures ou des pertes de vie. Les principales communications prises en compte dans un plan d'intervention d'urgence pourraient inclure :

- les communications avec les intervenants d'urgence;
- les communications avec les propriétaires et les occupants;
- les communications entre les administrateurs;
- les communications avec les bénévoles (p. ex., les gardiens d'étage);
- les communications avec les fournisseurs clés; et
- les communications avec les médias d'information.

La communication pendant une urgence peut demander beaucoup d'efforts. De nombreuses parties touchées par un événement pourraient rechercher une communication en même temps. Certaines personnes peuvent être très stressées ou paniquer. Il est important d'avoir bien réfléchi au plan pour déterminer comment toutes les communications nécessaires auront lieu.

Pour planifier la communication avec chacun de ces groupes, le conseil d'administration de l'association condominiale doit examiner et documenter ses plans en suivant un modèle simple : *qui, quoi, quand, où et comment* :

<b>Questions clés auxquelles il faut répondre</b>	
<b>Qui</b>	<p>Qui est autorisé à déclarer une urgence et à activer le plan d'urgence?</p> <p>Qui communiquera avec les intervenants d'urgence? Lesquels – tous?</p> <p>Qui avertira les résidents et les propriétaires d'une situation d'urgence? Qui fournira des mises à jour et des renseignements supplémentaires?</p> <p>Qui communiquera avec les principaux fournisseurs? Quel pouvoir de dépenser cette personne a-t-elle pour prendre des décisions?</p> <p>Qui répondra aux demandes des médias et est autorisé à parler aux médias?</p> <p>Qui déclare que l'urgence a été résolue?</p> <p>Les tâches de communication se poursuivront-elles pendant la reprise pour assurer le suivi des communications?</p>
<b>Quoi</b>	<p>Quels outils de communication avons-nous à notre disposition? Comment seront-ils utilisés?</p> <p>Quels outils seront disponibles ou échoueront dans différents scénarios (par exemple, le courrier électronique peut être disponible en cas de pandémie, mais peut-être pas en cas de panne de courant)?</p> <p>Quels sont les scénarios pré-écrits ou préparés (le cas échéant)?</p> <p>Quels messages clés doivent être communiqués à chaque partie?</p> <p>Quelles sont les responsabilités des résidents (par rapport à celles de l'association), et comment pouvons-nous communiquer ces responsabilités?</p> <p>Quelles préparations avons-nous déjà encouragé les gens à utiliser (par exemple, faire un sac, 3 jours d'eau et de nourriture)?</p>

Quand	(et sous quelle autorité) le plan d'urgence peut-il être activé? Quand (et comment) les résidents seront-ils avertis pour la première fois et quelles instructions ont-ils besoin? Quand et comment communiquera-t-on avec chaque partie? Quelle est la séquence des communications avec chaque groupe d'intervenants (p. ex., les propriétaires d'unités résidentielles doivent-ils être contactés avant les propriétaires commerciaux?)
Où	Où se trouve notre point de rassemblement, et comment le décrire et le communiquer de manière appropriée? Où se réuniront le conseil d'administration et les bénévoles des services d'urgence? L'emplacement est-il sûr? Où se trouvent les refuges locaux si les résidents ne peuvent pas retourner dans l'immeuble?
Comment	Comment communiquerons-nous et informerons-nous continuellement nos propriétaires et nos occupants en cas d'urgence? Comment communiquera-t-on avec les premiers intervenants (p. ex., walkies-talkies, en personne, par téléphone)?

Il y a sans doute d'autres questions auxquelles il faut répondre dans le plan d'urgence, mais le modèle « *qui, quoi, quand, où et comment* » est un point de départ utile pour évaluer les besoins en matière de communications.

## Communiquer qu'une urgence est en cours

Au fur et à mesure qu'une situation d'urgence se présente, les résidents doivent être informés de l'urgence afin de pouvoir réagir de façon appropriée.

Choisir le bon outil de communication peut être une question de vie ou de mort. Cependant, la méthode de communication dépend souvent de la nature de l'urgence et des facteurs uniques du condominium (tels que ses vulnérabilités et ses caractéristiques uniques).

Les systèmes d'alarme peuvent constituer une première ligne de défense, mais peuvent ne pas convenir à toutes les personnes présentes dans le bâtiment (par exemple, les malentendants). En cas d'urgence, un outil de communication efficace vous permettra de :

- Communiquer avec tous les résidents qui doivent être rejoints;
- formuler les consignes à suivre et communiquer les informations aux résidents au besoin, aussi longtemps que nécessaire; et

- d'atteindre un taux d'échec proche de zéro et transmettre l'information de manière fiable.

Les techniques de communication permettant d'alerter les résidents en cas d'urgence et de communiquer pendant une urgence peuvent être décrites dans le plan de sécurité incendie de l'association condominiale, qui devrait être consulté lors de la planification des communications et des avis aux résidents

Les techniques de communication courantes comprennent :

- les alertes de porte à porte par des bénévoles;
- les solutions technologiques telles que les messages textes automatisés ou autres alertes par téléphone portable, les talkies-walkies, les appels téléphoniques préenregistré;
- d'autres méthodes visuelles telles que feux clignotants, des panneaux d'indication d'incendie, des drapeaux;
- d'autres méthodes auditives comme les sifflets, les systèmes d'adresses publiques et les instructions verbales;
- des combinaisons de toutes les méthodes ci-dessus.

Bien que les systèmes de sonorisation puissent être utilisés dans certaines situations d'urgence, il est important de se rappeler que certains condominiums n'ont pas ces systèmes ou qu'ils n'atteignent pas tous les résidents. En outre, les associations condominiales devraient tenir compte du fait que, en cas d'urgence, le système de sonorisation pourrait être privé d'électricité, ce qui peut rendre cette technique inefficace. Il est important de prévoir une méthode de communication de secours.

Une combinaison de méthodes de communication doit être prévue afin de s'assurer qu'un éventail de scénarios et d'individus puisse être pris en compte dans le plan.



Lorsqu'il déploie des outils de communication, le conseil d'administration doit tenir compte de l'auditoire et de l'urgence du message à communiquer.

Par exemple, il peut être moins efficace d'afficher un message urgent sur le portail communautaire que d'envoyer un message texte automatisé.

## **Le danger de la panique de masse et le manque d'informations**

Dans toute situation d'urgence ou de stress, il est possible que les individus soient submergés et paniquent. Une fois la panique installée, il peut être difficile de calmer les individus et les personnes souffrant de panique peuvent se blesser ou blesser les autres par inadvertance.

**Bien que la panique soit toujours un risque, il est important que les résidents soient alertés d'une menace émergente pendant qu'il est encore temps de réagir. Cela peut signifier une « fausse alerte » occasionnelle, mais il est généralement préférable de privilégier la sécurité lorsque l'on déclare une urgence.**

Les administrateurs et les autres personnes chargées des fonctions d'intervention d'urgence peuvent également souhaiter déterminer la quantité d'informations à partager avec les résidents en cas d'urgence. Les administrateurs peuvent se poser les questions suivantes :

- L'information aidera-t-elle vraiment les gens à sortir de l'immeuble plus rapidement?
- Est-ce que le fait de retenir l'information rendra plus ou moins probable une blessure ou une perte de vie?
- Ces informations sont-elles nécessaires maintenant ou pourraient-elles être partagées une fois l'urgence stabilisée, conclue (par exemple, une fois que les personnes sont en sécurité)?

Si la réponse à une ou plusieurs de ces questions est oui, il serait peut-être préférable de diffuser l'information immédiatement.

Si la réponse est non, il peut être préférable de partager cette information plus tard, une fois l'urgence résolue.

## **Mise à jour des instructions d'urgence**

Parfois, les urgences ne sont pas localisées dans l'association condominiale. En cas d'événements importants tels que de violentes tempêtes, des inondations, des incendies de forêt ou autres, il peut être plus approprié pour le conseil d'administration ou le gestionnaire de condominiums de suivre les communications gouvernementales pour obtenir des instructions supplémentaires ou suivre la fin de l'urgence.

Pour s'assurer que le condominium est avisé de l'évolution des circonstances en cas d'urgence à grande échelle, il peut être utile de :

- s'inscrire aux systèmes de notification à grande échelle offerts par les autorités municipales, le gouvernement provincial et les ministères fédéraux, ainsi que les bureaux de gestion des urgences pertinents pour l'endroit concerné; et

- mettre en signet les sites Web fréquemment utilisés pour communiquer des informations en cas d'urgence, comme ces exemples ci-dessous :
  - Environnement Canada : cliquez [ici](#);
  - Préparez-vous Canada : cliquez [ici](#);
  - Prévisions et faits sur les ouragans : cliquez [ici](#); et
  - Sites Web de santé publique : Province de l'Ontario cliquez [ici](#) et Gouvernement du Canada cliquez [ici](#).

## C. Tester le plan

Une fois le plan d'urgence élaboré, il est important de tester les hypothèses et l'efficacité des réponses prévues. Cette étape peut grandement améliorer l'exécution d'un plan dans une situation d'urgence réelle.

Cependant, il y a toujours une tentation d'ignorer l'étape de la mise à l'essai. Les conseils d'administration sont souvent aux prises avec des problèmes de planification, de manque de temps ou de ressources et ils sont tentés de conclure le plan dès qu'ils s'entendent sur son contenu. Cependant, *tester le plan* est fortement conseillé, même si les conditions du test ne sont pas totalement représentatives du scénario d'urgence réel.

### Scénarios de test

Tester un plan peut signifier tester le plan entier ou une partie du plan comme *scénario d'urgence*. Il peut être plus réaliste de tester certains scénarios d'urgence (comme un incendie, une pandémie ou une panne d'équipement critique).

Par exemple, si le plan prévoit la fermeture d'un système d'eau avant l'évacuation dans un certain scénario, cette responsabilité spécifique pourrait être testée (par exemple, la personne désignée sait-elle comment le faire? A-t-elle les bonnes clés ou l'accès aux vannes d'arrêt? En combien de temps cela peut-il être fait? Comment communique-t-elle un problème ou le fait que l'opération a été menée à bien?)

En général, les tests peuvent être effectués en utilisant :

- simulations d'exercices sur maquette;
- des exercices et des pratiques; et
- des simulations de catastrophes.

## Simulations d'exercices sur maquette

Des simulations d'exercices sur maquette peuvent être effectuées s'il n'y a pas d'occasion réaliste d'impliquer la communauté dans des tests en direct, par exemple, alors que la pandémie de COVID-19 est en vigueur et qu'une distance physique est requise. Dans ce cas, il est possible d'élaborer un bref plan de mise à l'essai décrivant :

- les objectifs du test;
- les participants à la simulation;
- la date et la version du plan testé; et
- une brève description du ou des scénarios d'urgence à tester, avec les résultats attendus et les défis.

Il peut être utile de concevoir un scénario dans lequel des difficultés sont intégrées, comme le fait que le plan d'urgence ne soit pas conservé à l'endroit prévu ou que les informations sur les personnes à contacter ne soient pas à jour, afin de s'assurer que les participants sont obligés de « penser par eux-mêmes ». Par exemple, le détecteur de monoxyde de carbone se met à sonner. L'agent de sécurité va vérifier le système de surveillance du monoxyde de carbone, mais ne voit aucun problème. Il va vérifier les procédures d'urgence, mais le livre a disparu. Que doit-il faire maintenant?

Le groupe doit ensuite planifier une ou plusieurs réunions au cours desquelles le scénario d'urgence se produit. Il est important que chaque rôle décrit dans le plan (y compris les résidents) soit couvert. Une discussion par étape peut avoir lieu au cours de laquelle chaque participant joue un rôle et répond en direct au scénario.

Plus il y a de parties de l'urgence qui peuvent être jouées, mieux c'est - de la déclaration de l'urgence à l'annonce de la fin de l'urgence.

## **Exercices et simulations d'événements catastrophiques**

En fonction de la vulnérabilité de la communauté à certains dangers (par exemple, un incendie dans une tour, de forts vents, une vague de chaleur ou de froid extrême), il peut être conseillé de concevoir un exercice ou un scénario d'urgence fictif qui permettra de tester de manière plus réaliste l'efficacité d'une évacuation ou d'une autre intervention d'urgence dans le condominium.

Les condominiums doivent tenir des exercices d'incendie, comme le prévoit l'article 2.8.3.1. (1) du Code de prévention des incendies, qui, au minimum, peut prendre la forme d'un test des avertisseurs d'incendie [requis sur une base mensuelle conformément à l'article 6.3.2.2 (1) du Code de prévention des incendies].

*Des exercices* peuvent également être organisés pour tester le plan d'urgence de manière plus rigoureuse. Les exercices peuvent généralement être organisés rapidement et exécutés avec une planification préalable. Le processus de

conception d'un exercice doit suivre le processus ci-dessus, dans lequel un scénario spécifique est conçu et testé. La mise en œuvre de tout exercice doit être communiquée à l'avance aux résidents et aux autres personnes impliquées, afin que les préparatifs puissent être effectués.

Les *simulations de catastrophes* sont rarement réalisées par des unités individuelles; toutefois, elles sont possibles si l'on souhaite tester le plan de manière exhaustive. Les simulations de catastrophes peuvent également être réalisées en coordination et en consultation avec le service d'incendie ou le service de police et impliquent généralement un plus grand nombre de résidents et d'intervenants d'urgence.

## **Compte rendu d'un exercice d'essai**

Peu importe la façon dont les tests ont été effectués, une fois l'exercice de simulation d'urgence terminé, il est important de tenir une réunion de compte rendu avec tous les participants pour discuter de la façon dont les tests ont été effectués. Cette discussion est une excellente occasion pour les participants de faire part de leurs réflexions, de cerner et de discuter de façon transparente des questions ou des défis qui se sont posés pendant l'activité. Les éléments importants à rechercher :

- Ce qui s'est passé et ce que toutes les parties doivent faire étaient-ils clairs? Sinon, certaines parties avaient-elles besoin d'informations ou de formations spécifiques?
- Les participants ont-ils compris et ont-ils rapidement assumé les rôles qui leur ont été attribués? Y a-t-il eu confusion quant à savoir qui devait faire quoi?
- Dans quelle mesure les communications avec les résidents étaient-elles efficaces?
- Y a-t-il eu des étapes ou des procédures critiques qui ont été omises?
- Une partie du plan était-elle illogique ou en contradiction avec une autre partie du plan? De quelle manière exactement?
- Dans quelle mesure la situation d'urgence a-t-elle été gérée et résolue efficacement?

Inévitablement, des améliorations seront identifiées. La discussion de récapitulation pourrait devenir émotive, car ces exercices de simulation peuvent être pénibles pour certaines personnes. Les administrateurs de condominiums devraient déterminer la meilleure façon de soutenir les participants et leur donner l'espace et le respect nécessaires pour partager leurs sentiments ou leurs préoccupations.



## **Discussions post-événement pour les situations d'urgences réelles**

Dans certains cas, une situation d'urgence réelle s'est déjà matérialisée – avec ou sans le bénéfice d'un plan d'urgence.

Les conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums doivent garder une trace de toutes les urgences et des urgences évitées de justesse afin d'identifier les tendances possibles et de s'assurer que le plan d'urgence est suffisant pour ces scénarios.

De plus, les conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums devraient profiter de l'occasion pour tirer des leçons de toutes les urgences réelles afin de comprendre l'efficacité de l'exécution du plan et d'en tirer des leçons.

Après un événement d'urgence, les conseils d'administration des associations condominiales devraient se réunir ultérieurement (lorsque cela ne présente aucun danger) pour examiner la situation et la façon dont elle a été gérée. Une attention particulière devrait être accordée à ce qui suit :

- les facteurs précipitants;
- l'activation du plan et la réponse à l'urgence;
- l'utilisation et l'efficacité des procédures d'urgence pour cette urgence;
- l'utilisation et l'efficacité des outils et protocoles de communication;
- les leçons apprises; et
- la formation ou le suivi nécessaire.

## **Ajuster le plan**

Le processus de mise à l'essai et de compte rendu révèle habituellement des difficultés ou des contradictions imprévues dans l'exécution du plan qui n'étaient pas immédiatement évidentes lors de la planification sur papier. Toute découverte de problèmes dans le plan doit être traitée et le plan doit être mis à jour.

Si le processus de mise à l'essai et d'autoévaluation a permis de relever des défis importants, il pourrait être souhaitable de tester de nouveau le plan ou ce scénario après qu'il a été suffisamment amélioré et révisé.

## **Approbation et entreposage du plan**

Une fois testés et révisés au besoin, les plans d'urgence doivent être approuvés par le conseil d'administration de l'association condominiale.

Les plans doivent être entreposés dans un endroit qui est conforme à l'article 13.2 du Règl. de l'Ont. 48 / 01, mais qui est également accessible à tous les administrateurs de condominiums, gestionnaires de condominiums et employés de soutien, où il est peu probable qu'ils soient déplacés, détruits ou oubliés (ou lorsqu'ils sont entreposés numériquement, effacés).

Les administrateurs et les gestionnaires de condominiums doivent être informés de l'endroit où le plan est conservé. La formation des administrateurs de condominiums et du personnel sur place doit comprendre un exposé sur le plan et des rappels sur son emplacement conformément au plan de sécurité incendie de l'association condominiale et à la section 2.8.2.1 du code de prévention des incendies.

## **D. Communiquer le plan**

Il est présumé que tous les administrateurs et les gestionnaires de condominiums sur place auront participé pleinement à l'élaboration et à la mise à l'essai du plan d'urgence.

Cependant, même pour ces groupes, le travail n'est pas terminé une fois que le plan a été élaboré.

Bien que le processus de planification puisse déboucher sur les meilleures intentions et sur des plans mûrement réfléchis, un plan n'est pas efficace si les individus ne savent pas ce qu'il contient et ce qu'on attend d'eux en cas d'urgence.

Communiquer l'existence et le contenu du plan est la prochaine étape de la planification et de la préparation aux situations d'urgence. Il y a plusieurs façons de communiquer le plan d'urgence, qui sera probablement différent selon les groupes d'intervenants. Voici quelques exemples :

- les propriétaires et les occupants;
- le conseil d'administration et le personnel des condominiums (y compris le gestionnaire de condominiums et les services sur place comme les nettoyeurs, les services d'entretien des bâtiments et les services de sécurité);
- les intervenants d'urgence; et
- les principaux fournisseurs d'urgence.

## **Les propriétaires et les occupants**

Le conseil d'administration de l'association condominiale a l'obligation de diffuser les consignes et certains éléments du plan d'urgence aux propriétaires et aux occupants et de s'efforcer d'en communiquer efficacement le contenu. Un éventail de techniques de communication devrait être envisagé, notamment :

- la distribution par courriel et par courrier;
- l'affichage des avis sur l'emplacement du plan d'urgence sur les babillards communautaires;
- l'affichage d'avis et de liens vers le plan d'urgence du condominium sur le portail communautaire;
- organiser une ou plusieurs séances d'information pour présenter le plan, y compris les itinéraires d'évacuation, les attentes des résidents et les tests à effectuer;
- des rappels réguliers et des articles dans le bulletin de la communauté; et
- des messages et des rappels dans les médias sociaux.

## **Le conseil d'administration et le personnel du condominium (y compris les services de soutien tiers)**

En cas d'urgence réelle, les administrateurs et le personnel travaillant sur place peuvent jouer un rôle clé dans la mise en œuvre du plan. Il est important qu'ils soient pleinement au courant du plan et qu'ils comprennent clairement leurs rôles et responsabilités.

Un éventail de techniques de communication devrait être envisagé, notamment :

- une formation formelle sur le plan d'urgence;
- l'organisation d'une ou plusieurs séances d'information avec le personnel pour présenter le plan, y compris les itinéraires d'évacuation, les attentes des résidents et les tests à effectuer;
- la distribution par courriel du plan, en soulignant leur rôle et leurs responsabilités uniques par courriel;
- l'affichage d'avis concernant l'emplacement du plan d'urgence sur les babillards du personnel ou dans les salles de repos du personnel;
- l'affichage des avis et des liens vers le plan d'urgence sur le portail de l'association condominiale;
- faire appel au siège social de fournisseurs tiers (p. ex., des sociétés de services de sécurité) pour aider à communiquer et à rappeler au personnel le plan et les protocoles;
- la publication de messages et de rappels dans les médias sociaux.

## **Intervenants d'urgence**

Il peut être utile de faire participer les principaux intervenants d'urgence (p. ex., le service des incendies) au processus de planification au fur et à mesure qu'il évolue.

Les conseils d'administration des associations condominiales devraient également communiquer l'existence du plan d'urgence à ces intervenants et inclure une copie du plan à l'endroit où le plan de sécurité-incendie est conservé.

Les chefs des pompiers et autres intervenants d'urgence sont généralement favorables aux occasions de discuter de la préparation et de la planification des urgences. Il peut être utile de les inviter à assister à des réunions d'information communautaires pour discuter du plan et aider les résidents à se préparer aux urgences.

## Principaux fournisseurs d'urgence

Il faudra discuter de tout changement ou ajout au plan d'urgence qui pourrait avoir une incidence sur les principaux fournisseurs. Idéalement, une rencontre avec chacun d'eux serait tenue pour examiner le plan et en discuter. Il faudrait également communiquer par courriel les sections pertinentes du plan (p. ex., les mises à jour du plan d'implantation).

**Cependant, les conseils d'administration et les gestionnaires de condominiums ne doivent pas compter sur les fournisseurs pour comprendre le plan d'urgence. Les administrateurs et le personnel sur place doivent être pleinement informés du contenu du plan et capables de fournir des instructions aux fournisseurs.**

## Obtenir les commentaires et la contribution de la communauté

Parfois, après une situation d'urgence, l'association condominiale souhaite obtenir les commentaires de la communauté sur ce qui s'est passé et sur la solution qui a été utilisée pour faire face à la situation d'urgence.

Lors d'une séance de collecte de commentaires après une urgence, les tensions peuvent être élevées et les gens peuvent s'exprimer avec émotion. Afin de s'assurer que les commentaires de la communauté après une urgence sont recueillis de manière efficace, ordonnée et respectueuse, voici quelques conseils qui peuvent être appliqués :

- **Soyez bien préparé** — Décidez des sujets qui seront abordés lors des séances de discussion et fixez des objectifs. Il est plus efficace de

communiquer sur un seul sujet à la fois, plutôt que d'organiser une discussion ouverte sur plusieurs sujets à la fois.

- **Soyez aimable!** — Lors d'une communication verbale ou écrite, le retour d'information recueilli a plus de chances d'être utile si tous les participants agissent avec empathie et interprètent les déclarations des autres avec bienveillance. N'oubliez pas que la formulation, le ton et le langage corporel sont importants pour communiquer l'empathie.
- **Concentrez-vous sur la portée et la qualité des commentaires** — Distribuez des avis indiquant que les commentaires sont recueillis d'une manière efficace et accessible pour la communauté. Cela signifie qu'il faut tenir compte des besoins des résidents (compétences linguistiques, âge, etc.) et choisir le bon forum pour les commentaires et le bon outil pour aviser les résidents. Habituellement, l'outil le plus utilisé est l'affichage numérique dans les ascenseurs – il est très probable qu'il soit vu lorsque les résidents ne sont pas distraits. Cependant, les lettres, les affiches dans les espaces communs ou même le porte-à-porte peuvent être efficaces.

## E. Suivi et évaluation

Bien que les urgences puissent survenir en tout temps, en rétrospective, de nombreuses urgences peuvent avoir été des problèmes moins graves qui n'ont pas été réglés efficacement ou rapidement.

Parfois, des indications sur des problèmes déjà connus du condominium peuvent dégénérer en une situation grave ou d'urgence. Ce sont des signaux qui peuvent être détectés à l'avance. Cela peut être le cas pour les urgences, telles que certaines situations internes, des événements météorologiques extrêmes ou des troubles civils planifiés.

La détection et la surveillance de l'environnement externe peuvent être effectuées de plusieurs manières pour s'assurer que la communauté est aussi préparée que possible aux événements d'urgence.

Un suivi continu de l'environnement externe et interne devrait être effectué.

### Surveillance interne

Pour les dangers résultant de causes internes telles qu'une faiblesse structurelle ou une défaillance majeure du système, il se peut qu'il n'y ait aucun avertissement qu'une urgence se produira.

Toutefois, il peut y avoir des signes qu'un problème connu pourrait devenir urgent. Il est important d'examiner les risques internes et la vulnérabilité de la communauté pour identifier les problèmes qui pourraient devenir plus urgents, puis agir rapidement sur les plus importants d'entre eux.

Les administrateurs et les gestionnaires de condominiums doivent prêter une attention particulière aux inspecteurs, ingénieurs ou architectes privés, qui peuvent formuler des commentaires dans des rapports écrits (par exemple, des études sur les fonds de réserve) ou verbalement, ce qui doit alerter le conseil d'administration de l'apparition de problèmes (et peut précipiter des urgences éventuelles).

De même, les plaintes informelles ou formelles des résidents constituent une bonne source d'information (par exemple, en cas de fuites d'eau importantes, de fissures dans les fondations en béton ou de sols irréguliers qui peuvent signifier que l'intégrité structurelle est affaiblie).

## Surveillance externe

La surveillance des changements aux dangers externes et internes de l'association condominiale est une activité qui peut être effectuée de façon continue. Bien que de nombreux administrateurs de condominiums lisent le journal ou regardent les mises à jour météorologiques et réfléchissent à l'incidence qu'un événement météorologique à venir pourrait avoir sur leurs déplacements quotidiens, ils ne se demandent peut-être pas comment l'événement pourrait avoir une incidence sur le condominium et quels sont les préparatifs à faire.

Tout préavis avant une situation d'urgence donnera à l'association condominiale et à la collectivité un temps supplémentaire essentiel pour se préparer aux événements à venir. Pour cette raison, le conseil d'administration peut envisager d'attribuer la responsabilité à un administrateur ou à une autre personne la responsabilité de surveiller l'environnement extérieur pour déceler les changements qui pourraient avoir une incidence sur la sécurité de la communauté ou sur la possibilité de se préparer.

Par exemple, un administrateur pourrait être chargé de surveiller les médias d'information locaux et les canaux météorologiques pour détecter les signaux indiquant que les dangers deviennent plus probables ou plus graves, tels que :

- *les événements météorologiques importants* tels que les tempêtes hivernales, les vagues de chaleur ou les tornades qui s'aggravent ou qui persistent plus longtemps que prévu;
- *les feux de forêt* qui gagnent en intensité et qui se déplacent vers le condominium, ce qui peut augmenter les risques pour la communauté;

- *les pannes d'électricité ou les pénuries d'eau* qui ne sont pas résolues dans un délai raisonnablement court (par exemple, 24 à 36 heures); et
- *les troubles civils* tels que les manifestations qui se déroulent à proximité du condominium et semblent devenir de plus en plus violentes.

Il existe de nombreux sites Web, chaînes de télévision, émissions de radio et systèmes d'alerte d'urgence fiables qui peuvent être utiles pour déterminer si une urgence est imminente.

La personne chargée de cette responsabilité doit vérifier les sources tous les quelques jours pour déterminer si des avertissements actifs ont été publiés par le gouvernement pour la zone du condominium. Les sources peuvent comprendre :

- les émissions d'actualités télévisées et les stations de radio locales;
- le site Web de Gestion des situations d'urgence Ontario, cliquez [ici](#);
- le site Web d'Environnement Canada, cliquez [ici](#);
- le site Web En Alerte , cliquez [ici](#); et
- le site Web Canadian Interagency Forest Fire Centre (en anglais seulement) cliquez [ici](#).

La personne désignée doit se présenter au conseil le plus rapidement possible pour l'informer de l'évolution de la situation et fournir des documents de sauvegarde. La personne désignée doit faire un rapport au conseil d'administration le plus rapidement possible pour l'alerter de l'évolution de la situation et fournir des documents de référence.

## Améliorer le plan d'urgence

Un bon moyen d'améliorer le plan d'urgence au fil du temps est de saisir et d'intégrer les « leçons apprises » après la matérialisation d'une urgence ou d'une urgence évitée de justesse. Cette mesure peut servir à modifier et à renforcer le plan d'urgence en cas de récurrence.

En règle générale, les leçons apprises sont de nouvelles connaissances acquises lors du processus de réponse à une situation d'urgence désormais résolue. Elles peuvent comprendre :

- une récapitulation sur la récente situation d'urgence pour comprendre ce qui a bien fonctionné et ce qui devrait être amélioré;
- la documentation des thématiques dans un lieu central clair et organisé;
- l'analyse des thèmes pour déterminer ce qui pourrait être mieux fait la prochaine fois;
- l'entreposage des leçons apprises dans un endroit communément accessible pour le personnel concerné; et

- la récupération des leçons apprises afin de mettre à jour le plan d'urgence.

## Mise à jour du plan d'urgence

Qu'une urgence se soit ou non produite, il est recommandé de revoir les plans d'urgence existants au moins une fois par an. Un processus de mise à jour officiel devrait être mis en œuvre, au cours duquel les administrateurs peuvent demander :

- **Des événements d'urgence se sont-ils matérialisés depuis l'élaboration du plan?**
  - Étaient-ils prévus ou étaient-ils inattendus?
  - Comment ces événements ont-ils été traités?
  - Avons-nous fait une récapitulation? Pourquoi ou pourquoi pas?
  - Quelles leçons apprises devraient influencer nos plans?
- **Comment les vulnérabilités de notre communauté ont-elles changé depuis l'élaboration du plan ::**
  - Avons-nous remplacé des équipements importants récemment?
  - Une inspection a-t-elle été effectuée récemment et a-t-elle permis de relever des problèmes? Il peut s'agir, par exemple, d'observations informelles des ingénieurs ou des préposés à l'entretien de l'association condominiale, ou d'inspections plus formelles effectuées à la demande de consultants externes en raison d'un problème survenu ou constaté.
  - Avons-nous subi des échecs majeurs ou avons-nous de nouvelles vulnérabilités?
  - Y a-t-il eu des changements importants dans la collectivité?
  - Est-ce que des personnes ayant des besoins particuliers ont déménagé ou quitté l'unité.
  - Qu'en est-il des personnes qui ont besoin d'une aide spéciale en cas d'urgence? Leurs besoins ont-ils changé?
- **Comment les rôles et les responsabilités d'urgence ont-ils changé depuis l'élaboration du plan?**
  - Avons-nous le même gestionnaire de condominiums? Le même personnel?
  - Est-ce que les mêmes administrateurs de condominiums siègent au conseil d'administration?
  - Les mêmes bénévoles vivent-ils encore dans la collectivité et souhaitent-ils toujours se voir attribuer des rôles?
  - Est-ce que les bonnes personnes se voient encore attribuer les bonnes responsabilités dans le plan?



- De quelle formation ou information de perfectionnement ont-ils besoin pour s'acquitter de leur rôle et de leurs responsabilités?
- **Comment nos fournisseurs et/ou accords d'approvisionnement ont-ils changé depuis l'élaboration du plan?**
  - Les fournisseurs sont-ils toujours en affaires?
  - L'association condominiale a-t-elle de nouvelles ententes d'approvisionnement qui devraient être incluses?
  - Sommes-nous satisfaits de la réactivité et de la qualité de ces fournisseurs? Avons-nous des copies de sauvegarde pour chacun?
- **Comment la capacité de communication du condominium a-t-elle changé depuis l'élaboration du plan?**
  - Avons-nous mis en œuvre ou modifié quoi que ce soit relativement aux communications avec les résidents?
  - L'association condominiale a-t-elle toujours accès aux outils indiqués dans le plan?
  - Avons-nous des coordonnées à jour pour tous les propriétaires et occupants? Avons-nous des coordonnées à jour pour tous les intervenants et fournisseurs, y compris les remplaçants?
- **Des lois ou des réglementations ont-elles changé qui exigent que le plan aborde différents sujets, ou nécessitent des changements opérationnels?**

Une fois que les administrateurs de condominiums ont déterminé quels facteurs pourraient réduire l'efficacité du plan ou créer des obstacles à sa mise en œuvre, le plan doit être mis à jour, testé de nouveau et approuvé de nouveau par le conseil d'administration.

## **Partie 3 : Se remettre d'une urgence ou d'une crise**

### **Retour à la normale**

#### **Communiquer que l'urgence est terminée**

L'un des aspects les plus souvent oubliés de la communication d'urgence est le fait que l'urgence est terminée. C'est ce que l'on appelle la notification de « fin d'alerte », qui est généralement effectuée par l'autorité compétente sur place (par exemple, le chef des pompiers).

Une fois la « fin d'alerte » annoncée, le conseil d'administration et le gestionnaire de condominiums devraient s'efforcer rapidement d'informer tous les résidents que l'urgence est terminée.

Plusieurs canaux de communication peuvent être utilisés tels que :

- communication verbale au point de rassemblement;
- message sur système de sonorisation;
- des messages textes de masse ou des appels téléphoniques automatisés;
- par courriel et publication sur le portail communautaire; et
- si aucune évacuation n'était nécessaire, notification porte à porte en personne.

Dans la mesure du possible, plusieurs formes de communication doivent être utilisées afin qu'il n'y ait pas de retard dans la réception de la communication indiquant que l'urgence est terminée.

## **Permettre aux personnes de retourner dans le bâtiment**

Dans un scénario d'urgence impliquant des intervenants d'urgence (par exemple, le service d'incendie, la police), les conseils d'administration devraient avoir la priorité sur la manière, le moment et la nécessité de retourner dans le bâtiment.

La sécurité des résidents est la priorité en cas d'urgence. Certains résidents peuvent paniquer et tenter de rentrer dans le bâtiment pendant une urgence en cours pour sauver des animaux domestiques, des biens ou d'autres personnes.

Si quelqu'un est observé rentrant avant qu'il ne soit possible de le faire en toute sécurité, l'autorité compétente doit en être informée afin qu'elle puisse gérer efficacement les sauvetages et la sécurité du bâtiment.

## **Reprise des opérations commerciales normales**

Après une urgence, les résidents voudront retourner chez eux et les locataires commerciaux auront hâte de reprendre leurs activités.

Pendant le retour aux activités de l'entreprise, le conseil d'administration peut souhaiter tenir des réunions spéciales en même temps que son horaire normal pour les réunions de compte rendu, les activités de communication avec les résidents ou d'autres fins.

L'association condominiale peut avoir un plan distinct de continuité des activités et de reprise après sinistre qui peut être activé à ce stade.

## **Surveillance de la récurrence ou des changements**

Certaines urgences peuvent impliquer une surveillance après coup (par exemple, la surveillance d'une réparation structurelle) pour s'assurer que l'urgence a été résolue efficacement et ne se reproduira pas.

Le conseil d'administration peut envisager d'attribuer des responsabilités de surveillance aux administrateurs ou aux membres du conseil. Il pourrait s'agir d'effectuer des inspections des immeubles, d'inspecter le site ou d'autres tâches de surveillance. En général, la surveillance devrait inclure :

- un ensemble défini d'activités;
- un processus défini pour faire rapport des constatations au conseil;
- un horaire défini;
- un ensemble défini de procédures si des éléments probants attestant la récurrence sont observés.

## **Évaluer les dommages potentiels et présenter des demandes d'indemnisation**

Les associations condominiales sont tenues, en vertu de l'article 99 de la Loi sur les condominiums, d'obtenir et de maintenir une assurance pour les dommages causés aux parties privatives et aux parties communes par des risques majeurs. Les processus et procédures décrits par l'assureur devraient être suivis pour évaluer les dommages potentiels. En général, les mesures suivantes peuvent être prises.

## **Évaluation initiale des dommages**

Le coordinateur d'urgence (ou toute autre partie désignée) doit travailler avec les services d'urgence, les inspecteurs et les experts en sinistres pour évaluer les dommages. Bien que certains dommages ne soient pas découverts avant un certain temps, l'évaluation des dommages immédiatement après qu'il est sécuritaire de le faire peut faire en sorte que les dommages ne soient pas omis ou confondus avec les dommages préexistants.

## **Documenter les dommages potentiels**

Le coordonnateur des mesures d'urgence (ou l'autre partie désignée) devrait prendre des mesures pour documenter la nature des dommages au moyen de vidéos, de photos et de documents. Avant de le faire, les administrateurs de condominiums devraient communiquer avec l'assureur de l'association

condominiale pour déterminer le format qui convient le mieux pour documenter les différents types de dommages. Toutes les photographies et descriptions documentant les dommages doivent être conservées dans un endroit commun accessible au conseil d'administration et au gestionnaire de condominiums.

**Les administrateurs peuvent être doublement touchés, car leurs maisons peuvent également avoir été potentiellement endommagées.**

**Il est difficile, mais nécessaire pour les administrateurs de condominiums de séparer l'impact sur leurs propres maisons et propriétés, des dommages causés au condominium et de leur responsabilité en tant qu'administrateurs de condominiums.**

## **Répercussions personnelles**

Les urgences peuvent faire peur aux résidents. Les urgences peuvent entraîner des blessures physiques à court et à long terme et, dans certains cas, causer des traumatismes mentaux durables. Les administrateurs de condominiums devraient aider à trouver des ressources pour les personnes qui ont subi des blessures physiques ou mentales. Cela pourrait comprendre :

- afficher des documents pertinents dans les espaces communs qui fournissent les coordonnées des services de santé physique et mentale pour les enfants, les adultes et les familles;
- fournir des espaces de détente dans les espaces communs avec des zones ou des moments de calme désignés; et/ou
- rappeler aux résidents qu'ils doivent être patients et les encourager à faire preuve d'empathie envers leurs voisins.

## **Obtenir de l'aide si vous en avez besoin**

Après une situation d'urgence, certaines tensions peuvent surgir dans la communauté. C'est une période émotive et effrayante, et pour certains, l'urgence peut entraîner des difficultés. Certains résidents peuvent rejeter la faute sur les autres ou exprimer leur colère en raison de blessures, de pertes de biens ou de décès. Il peut y avoir des questions de responsabilité non résolues qui limitent ce qui peut être dit et à qui, ou qui mènent à des accusations entre propriétaires.

Si de l'aide est nécessaire, le conseil d'administration peut souhaiter engager un ou des professionnels compétents pour obtenir des conseils ou pour soutenir les résidents. Les professionnels requis varient selon la situation; toutefois, les conseils d'administration des associations condominiales pourraient juger de la façon dont les professionnels qualifiés (comme les conseillers en deuil) pourraient contribuer au processus de compte rendu et de rétablissement.

# Annexe 1 : Liste de contrôle des administrateurs

## Étapes essentielles en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence

La liste de contrôle suivante correspond au processus de planification d'urgence de haut niveau décrit à la figure 1.

Étant donné que certaines associations condominiales n'ont peut-être pas la capacité ou les ressources nécessaires pour mettre sur pied des plans d'intervention d'urgence détaillée, certaines étapes essentielles devraient être considérées afin de satisfaire aux niveaux minimaux ou de base en matière de planification et de préparation :

<b>Étapes essentielles en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence</b>	
<b>A – Évaluer la vulnérabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Effectuer une évaluation de la vulnérabilité de haut niveau :</li><li><input type="checkbox"/> Mixité résidentielle et commerciale</li><li><input type="checkbox"/> Occupants ayant des besoins particuliers</li><li><input type="checkbox"/> Vulnérabilités physiques</li><li><input type="checkbox"/> Identifier et sélectionner les principales urgences (par exemple, risque élevé, forte probabilité) pour lesquelles le condominium planifiera une réponse</li><li><input type="checkbox"/> Dresser une liste des résidents ayant des besoins spéciaux et des mesures de soutien dont ils ont besoin</li><li><input type="checkbox"/> Conserver des copies de sauvegarde hors site pour les dossiers de la société (numériques), idéalement en suivant l'approche 3-2-1 (voir p. 21) et en se conformant à la Loi sur les condominiums et aux règlements</li></ul>
<b>B – Élaborer un ou des plans d'urgence</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> S'assurer que les mesures requises par la loi sont prises :</li><li><input type="checkbox"/> Plans de prévention des incendies si le Code de prévention des incendies l'exige</li><li><input type="checkbox"/> Souscrire à une assurance</li><li><input type="checkbox"/> Exiger que toutes les inspections soient réalisées</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Rédiger et diffuser des plans d'urgence pour les dangers à haut risque, qui devraient inclure : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Un plan du site</li> <li><input type="checkbox"/> Un plan d'évacuation</li> <li><input type="checkbox"/> Un lieu de rassemblement</li> <li><input type="checkbox"/> Les procédures d'exploitation normalisée pour les administrateurs et le personnel clé sur place (le cas échéant, comme le gestionnaire de condominiums et le personnel de sécurité)</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Attribuer des rôles clés et des tâches d'urgence : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Coordonnateur des mesures d'urgence</li> <li><input type="checkbox"/> Gardiens d'étage (si le plan de sécurité incendie l'exige)</li> <li><input type="checkbox"/> Autres, au besoin, selon le plan d'urgence.</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Documenter les coordonnées d'urgence : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Les intervenants d'urgence</li> <li><input type="checkbox"/> Le conseil d'administration et le personnel du condominium</li> <li><input type="checkbox"/> Les propriétaires et les occupants</li> <li><input type="checkbox"/> Les fournisseurs et les fournisseurs de réserve</li> </ul> </li> <li><input type="checkbox"/> Confirmer le protocole de communication pour : <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Alerter les propriétaires et les occupants en cas d'urgence</li> <li><input type="checkbox"/> Assurer la mise à jour continue des communications</li> <li><input type="checkbox"/> Envoyer une notification indiquant que l'urgence a été résolue</li> </ul> </li> </ul>
<b>C – Tester le plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Effectuer des exercices d'incendie, d'évacuation et des essais d'alarme incendie</li> <li><input type="checkbox"/> Examiner les plans de sécurité existants et s'y conformer (p. ex., le plan de sécurité incendie)</li> <li><input type="checkbox"/> Mettre à jour et ajuster le plan d'urgence au besoin</li> <li><input type="checkbox"/> Finaliser et approuver le plan d'urgence et l'entreposer dans un endroit accessible</li> </ul>
<b>D – Communiquer le plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Examiner les besoins en communication et identifier des stratégies pour informer les résidents du plan d'urgence</li> <li><input type="checkbox"/> Mettre en œuvre des stratégies de communication, comme :</li> <li><input type="checkbox"/> Imprimer et distribuer le plan d'urgence aux résidents (éviter la divulgation d'informations personnelles ou confidentielles des propriétaires et des résidents)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Mettre en place des affiches et d'autres éléments visuels afin d'indiquer les points de rassemblement et les procédures d'évacuation</li> <li><input type="checkbox"/> Partager sur les médias sociaux du condominium les renseignements mis à jour</li> <li><input type="checkbox"/> Publier les renseignements sur le portail communautaire (s'il y en a un)</li> </ul>
<b>E – Surveiller et évaluer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Attribuer les activités de surveillance des dangers et des risques à un directeur ou à une autre personne</li> <li><input type="checkbox"/> Mettre à jour annuellement le plan d'urgence et l'ajuster au besoin</li> </ul>

## Étapes avancées en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence

Pour les associations de condominales qui ont entièrement mis en œuvre la liste ci-dessus des mesures essentielles en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence, il peut être souhaitable d'ajouter plus de détails et d'accroître la préparation.

Un certain nombre d'étapes avancées peuvent être ajoutées comme indiqué dans le tableau ci-dessous :

<b>Étapes avancées en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence</b>	
<b>A – Évaluer la vulnérabilité</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> TOUTES les activités essentielles énumérées ci-dessus ET :</li> <li><input type="checkbox"/> Identifier les dangers potentiels, y compris les dangers à faible risque</li> <li><input type="checkbox"/> Effectuer une évaluation officielle des risques</li> <li><input type="checkbox"/> Concevoir des échelles d'évaluation des risques pour aider à établir l'ordre de priorité des risques</li> </ul>
<b>B – Élaborer des plans d'urgence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> TOUTES les activités essentielles énumérées ci-dessus ET :</li> <li><input type="checkbox"/> Envisager de mettre sur pied un comité spécial de planification des urgences</li> <li><input type="checkbox"/> Élaborer des plans d'urgence pour les dangers à faible risque</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Identifier et acquérir d'autres équipements d'urgence (par exemple, des générateurs de secours), des outils, des fournitures</li> <li>□ Nommer un directeur ou un gestionnaire de condominiums « propriétaire » du plan d'urgence</li> </ul>
<b>C – Tester le plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ TOUTES les activités essentielles énumérées ci-dessus ET :</li> <li>□ Élaborer des scénarios de simulation afin de tester le plan ou les plans d'urgence</li> <li>□ Élaborer une stratégie d'essai, qui pourrait inclure des simulations, ainsi que des exercices d'incendie ou des simulations de catastrophes.</li> <li>□ Effectuer une récapitulation après les essais</li> <li>□ Mettre à jour et ajuster le plan au besoin</li> </ul>
<b>D – Communiquer le plan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ TOUTES les activités essentielles énumérées ci-dessus ET :</li> <li>□ Organiser une séance d'information communautaire et recueillir des commentaires</li> <li>□ Effectuer des mises à jour et des communications périodiques en matière de planification et de préparation aux situations d'urgence</li> </ul>
<b>E – Surveiller et évaluer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ TOUTES les activités essentielles énumérées ci-dessus ET :</li> <li>□ Exécuter une mise à jour trimestrielle des plans d'urgence</li> <li>□ Adhérer aux systèmes de notification d'urgence à grande échelle</li> <li>□ Obtenir des fonctionnalités de messagerie texte qui permettent d'envoyer et de recevoir des alarmes et des messages.</li> </ul>