



Guide de références pour la planification du rétablissement **après une catastrophe**

Le présent document est conçu pour aider les organisations et les petites entreprises (ci-après, les « organisations ») qui ont été touchées directement ou indirectement par une catastrophe à élaborer un plan visant à faciliter la reprise de leurs activités et leur rétablissement. Il vise également à accompagner les organisations dans les premières étapes de leur rétablissement, à leur offrir des conseils et à leur présenter les principaux points à prendre en considération.



Évaluer la voie à suivre

Après une catastrophe, il est essentiel de prendre du recul pour évaluer les mesures que votre organisation doit mettre en œuvre. Même si cela peut s'avérer difficile, l'une des premières choses à faire après une catastrophe est de dresser un bilan des événements afin d'avoir une vue d'ensemble de la situation. De plus, le rétablissement ne consiste pas toujours à revenir à la même situation qu'avant l'événement perturbateur. En effet, il peut être l'occasion de réévaluer et de planifier l'avenir de votre organisation et de déterminer quels éléments de vos activités pourraient être supprimés, rétablis ou repensés. Prenez le temps de réfléchir à ce qui était important et fructueux avant le sinistre et de déterminer ce qui vaut la peine d'être maintenu et ce qui peut être élagué.

Éléments à prendre en considération :

- 💡 Êtes-vous satisfait ou satisfaite du fonctionnement de l'organisation, des produits et services que vous fournissez, etc.?
- 💡 Vos installations conviennent-elles à vos activités? Existe-t-il des moyens de modifier ou d'actualiser la prestation de vos services pour la rendre plus efficace?
- 💡 Existe-t-il des produits, des services, des processus, des stratégies ou des partenariats que vous souhaiteriez mettre en place ou ne plus utiliser?
- 💡 Serait-il possible d'adapter les stratégies de rétablissement de votre organisation à celles des autorités locales, provinciales et fédérales?
- 💡 Où pouvez-vous mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques afin d'accroître la résilience de votre organisation en cas de futures catastrophes?





Activer et adapter votre plan de rétablissement

Un plan de rétablissement permet de définir des stratégies et des processus, et de guider les principales activités de rétablissement. Réviser votre plan dès que possible après une catastrophe pour vous assurer que les informations qui s'y trouvent sont à jour. Incluez des priorités et des objectifs clés pour orienter le travail de votre équipe, comme la recherche de soutien auprès de diverses ressources, le recrutement et la fidélisation du personnel, la reconstruction et la réouverture.

Il se peut que vos expériences passées ne soient plus pertinentes après la catastrophe en raison de nouveaux défis propres à la situation. Consultez des spécialistes et les autorités locales pour obtenir des conseils sur des questions qui vous sont peu familières et mettez votre plan à jour au fur et à mesure que de nouvelles informations émergent.

Éléments à prendre en considération :

- 💡 Revoquez votre plan de rétablissement existant pour vous assurer qu'il est exact et qu'il tient compte des nouvelles réalités résultant de la catastrophe.
- 💡 Mettez le plan à jour pour y inclure les priorités et les objectifs de rétablissement de votre organisation, ainsi que toute lacune relevée lors de votre examen.
- 💡 Partagez le plan avec votre équipe responsable du rétablissement, en veillant à ce que tous ses membres comprennent bien leurs rôles et responsabilités, les attentes en matière de collaboration et les processus décisionnels.
- 💡 Mettez votre plan à jour aussi souvent que nécessaire afin de tenir compte des réalités et des besoins de l'organisation pendant la phase de rétablissement.
- 💡 Désignez une personne chargée de se tenir au courant des directives, des programmes et des mises à jour des autorités locales afin de demeurer au fait de l'état et des efforts de rétablissement de l'ensemble de la communauté.





Communiquer avec votre assureur

L'assurance est essentielle au processus de rétablissement, étant donné qu'elle offre généralement trois options pour les objets et les biens endommagés : la réparation, le remplacement ou le remboursement. Le fait de savoir quels dommages et pertes peuvent faire l'objet d'un dédommagement facilitera votre planification financière. Communiquez avec votre assureur et entamez la procédure de réclamation dès que possible, car bien que vous disposiez généralement d'un délai de deux ans pour présenter officiellement une réclamation en cas de litige, votre police exige que vous déclariez les pertes dès qu'elles sont connues. De plus, ne commencez pas à nettoyer avant d'avoir communiqué avec votre assureur et d'avoir documenté tous les dommages à l'aide de photos et d'avoir monté un dossier. Au besoin, le Bureau d'assurance du Canada peut vous guider quant aux questions à poser dans le cadre du processus d'assurance.

Éléments à prendre en considération :

-  Examinez votre police d'assurance et le processus de réclamation.
-  Communiquez avec votre assureur pour toute question relative à la police, à l'évaluation des dommages, aux réclamations et à d'autres sujets. Discutez de ce que vous devez faire immédiatement pour accélérer le traitement de votre réclamation, du temps nécessaire à son traitement et de la manière dont le remboursement sera effectué.
-  Dressez une liste des objets endommagés ou détruits et de leur valeur estimative. Certains assureurs pourraient vous demander de remplir un formulaire de « preuve de sinistre » contenant ces informations.
-  Dans la mesure du possible, et si vous pouvez le faire en toute sécurité, prenez des photos ou des vidéos qui pourront faciliter la procédure de réclamation.
-  Entamez la procédure de réclamation.
-  Obtenez l'autorisation de l'assureur avant de vous débarrasser de biens endommagés, à moins que ceux-ci représentent un danger ou un risque pour la santé.





Évaluer les répercussions et les priorités

L'évaluation des dommages est la première étape importante pour comprendre l'étendue des répercussions d'une catastrophe et vous permet, à vous et à votre équipe, de prévoir les besoins probables de votre organisation. Ces répercussions peuvent avoir une grande portée et se faire sentir dans l'environnement économique, bâti, social et naturel de votre communauté. Elles peuvent être directes ou indirectes, mais elles sont souvent interreliées et peuvent évoluer au fil du temps. Par conséquent, vos objectifs de rétablissement devront évoluer en fonction de vos priorités organisationnelles.

Éléments à prendre en considération :

-  Effectuez une évaluation des dommages causés à vos installations, votre matériel, votre équipement et vos autres biens.
-  Votre clientèle, des parties prenantes clés ou vos fournisseurs ont-ils été touchés? Le cas échéant, savez-vous quelle incidence cela pourrait avoir sur votre organisation?
-  D'autres organisations de la région ont-elles interrompu leurs activités à court ou à long terme en raison de la catastrophe? Dans l'affirmative, avez-vous réfléchi à l'incidence que cela pourrait avoir sur votre organisation?
-  Des membres de votre personnel ont-ils été touchés personnellement par cet événement perturbateur?
-  Communiquez avec les autorités locales pour comprendre les répercussions de l'événement sur l'ensemble de la communauté, qui pourraient avoir des effets indirects sur votre organisation.
-  La situation du marché ou les conditions sociales ont-elles changé? Dans l'affirmative, cela change-t-il vos priorités?



Le rétablissement s'apparente davantage à un marathon qu'à un sprint.

Le rétablissement se fait à un rythme différent et propre à chacune et chacun, et les priorités peuvent changer tout au long du processus de rétablissement de l'organisation.





Réintégrer votre installation

Avant de réintégrer les locaux de votre organisation, une évaluation approfondie des dommages subis par le bâtiment et ses environs peut s'avérer nécessaire pour confirmer qu'ils répondent aux normes de sécurité et qu'il est possible de recommencer à y offrir des services essentiels. Les autorités locales auront commencé à évaluer les routes, les services publics et les autres infrastructures, et fourniront généralement des mises à jour sur les délais nécessaires pour les restaurer, les restrictions en vigueur et les mesures de soutien offertes.

L'évaluation des dommages vous aidera à définir les priorités de votre organisation en matière de rétablissement et à déterminer les conditions dans lesquelles les activités quotidiennes peuvent reprendre. N'hésitez pas à faire appel à une entreprise tierce dûment qualifiée pour effectuer ce travail et à demander des recommandations à votre compagnie d'assurance. Si nécessaire, envisagez l'utilisation d'autres installations afin d'assurer la sécurité de votre personnel, de votre clientèle et de vos fournisseurs. Une réintégration progressive pourrait s'avérer nécessaire pour reprendre rapidement vos activités.

Éléments à prendre en considération :

- ⚡ Examinez et suivez les directives et les mises à jour des autorités locales concernant la réintégration. Avez-vous obtenu des autorités compétentes l'autorisation d'accéder à vos installations en toute sécurité?
- ⚡ Lorsque vous pouvez le faire en toute sécurité, effectuez une première visite de tous les espaces afin d'en évaluer les dommages, de faire l'inventaire des objets perdus ou manquants et de consigner tout autre problème.
- ⚡ Si les installations, de l'équipement ou du matériel ont été endommagés, une évaluation complète des dommages devra être effectuée. Communiquez avec votre assureur et photographiez et documentez également tous les dommages avant de commencer les activités de nettoyage.
- ⚡ Dressez une liste des équipements, du matériel et des ressources qui doivent être opérationnels pour reprendre vos activités.
- ⚡ Si nécessaire, communiquez avec des entrepreneurs et les entreprises de services publics pour qu'ils effectuent les réparations et rétablissent les services. La plupart des assureurs peuvent recommander des fournisseurs et des entrepreneurs fiables.
- ⚡ Si nécessaire, communiquez avec des spécialistes (en électricité, par exemple) pour effectuer les inspections appropriées et évaluer la sécurité et la conformité réglementaire des locaux.
- ⚡ Élaborez un plan pour garantir la santé et la sécurité du personnel lors de son retour sur le site en mettant à jour les procédures, en vous procurant de l'équipement de protection individuelle et en répondant aux besoins de votre personnel en matière de soutien en santé mentale.
- ⚡ Informez régulièrement le personnel et les principales parties prenantes des délais et des exigences en matière de réintégration et de réouverture.





Communiquer

Le rétablissement peut être long, traumatisant et stressant, et les personnes touchées ne traitent pas toujours les informations comme elles le feraient dans des circonstances normales. La communication doit être concise, précise et opportune pour être efficace tout au long du rétablissement. Il est également normal de ne pas avoir réponse à toutes les questions.

Si vous ne l'avez pas déjà fait, il peut être utile d'élaborer un plan décrivant les stratégies de communication globales de votre organisation. Ce plan doit inclure les noms et les coordonnées de vos principales parties prenantes, leurs méthodes de communication préférées et la fréquence de celles-ci ainsi que les besoins d'information particuliers de chacune.

Éléments à prendre en considération :

- 💡 Examinez votre plan de communication pour confirmer qu'il est toujours d'actualité.
- 💡 Mettez votre plan à jour en y indiquant les méthodes et la fréquence des communications choisies ainsi que les messages généraux qui permettront de répondre aux besoins d'information des parties prenantes.
- 💡 Vérifiez si vos communications externes nécessitent des déclarations publiques et la participation des médias. Votre plan désigne-t-il une ou un porte-parole?
- 💡 Communiquez avec les principales parties prenantes pour les informer que l'organisation a été touchée. N'oubliez pas de les informer des méthodes de communication qui seront utilisées et de la fréquence de ces communications.
- 💡 Si vous n'arrivez pas à communiquer avec certaines parties prenantes en cas d'urgence, pouvez-vous le faire par l'entremise d'une autre personne ou d'un organisme?
- 💡 Mettez à jour votre plan de communication aussi souvent que nécessaire pour tenir compte des réalités et des besoins actuels de l'organisation.





Trouver de l'aide supplémentaire

L'assurance est la principale source d'aide financière des organisations après une catastrophe. Toutefois, comme il est possible que des pertes ou des dommages ne soient pas couverts, vous pourriez devoir explorer d'autres sources d'aide. À la suite de catastrophes de grande envergure, les gouvernements peuvent proposer des programmes de rétablissement, des subventions, des prêts à faible taux d'intérêt, des allègements fiscaux ou des aides pour soutenir les organisations touchées. Ces options peuvent nécessiter de remplir des documents, et il est important d'avoir des attentes réalistes quant au temps qu'il faudra pour recevoir l'aide en question. Le financement de certains aspects de votre rétablissement par l'intermédiaire d'une banque, d'une coopérative de crédit ou d'une autre institution financière peut également être une option, y compris le financement de la dette, les marges de crédit, les remises, les prêts ou le refinancement. D'autres options peuvent inclure l'utilisation de fonds personnels, le financement communautaire (crowdfunding), les dons et d'autres programmes d'aide au rétablissement.

Bien que l'accès à des ressources financières soit une priorité pour les organisations en phase de rétablissement, il est tout aussi important de tenir compte des ressources non financières, qui peuvent s'avérer très utiles. Il peut s'agir de services d'accompagnement dans le processus de rétablissement, d'approvisionnement en matériel, de soutien en santé mentale, de formations et de services de défense des droits. Les autorités et agences locales peuvent être une excellente source d'information sur les différentes ressources disponibles.

Éléments à prendre en considération :

-  Votre organisation bénéficie-t-elle déjà de subventions ou participe-t-elle à des programmes existants? Avez-vous des exigences en matière de résultats ou des options de refinancement qui pourraient avoir une incidence sur ces aides?
-  Communiquez avec votre institution financière pour discuter du plan de rétablissement de votre organisation et de ses besoins financiers prévus.
-  Communiquez avec votre association de développement économique locale ou votre chambre de commerce pour vous renseigner sur les programmes d'aide au rétablissement, financiers et non financiers.
-  Communiquez avec les autorités locales pour vous renseigner sur les mesures d'aide au rétablissement ou sur les programmes incitatifs offerts par les administrations locales ou régionales.
-  S'il y a lieu, mettez en œuvre une campagne de financement basée sur les dons pour soutenir vos mesures de rétablissement.



Les Accords d'aide financière en cas de catastrophe (AAFCC) aident les provinces et les territoires à assumer les coûts liés aux catastrophes de grande envergure causées par des aléas naturels. Les AAFCC sont offerts dans le cadre d'un programme fédéral, mais les provinces et les territoires peuvent mettre en place leurs propres programmes d'aide en cas de catastrophe, avec leurs propres critères d'admissibilité. Consultez régulièrement les sites Web des gouvernements provinciaux ou territoriaux pour savoir si des programmes sont offerts.





Appuyer le personnel

Le stress et les traumatismes engendrés par une catastrophe peuvent avoir des répercussions importantes sur le personnel à l'échelle de l'organisation. Le rétablissement est un processus chargé d'émotions, et la gestion simultanée du processus de rétablissement sur les plans personnel et organisationnel peut être exigeante, et ce, tant mentalement que physiquement. Des réactions ou symptômes peuvent mettre un certain temps à se manifester, mais ils peuvent inclure des difficultés à prendre des décisions, une vision pessimiste sur le plan personnel ou professionnel, de l'isolement social et d'autres mécanismes d'adaptation malsains. Veillez à prendre soin de vos besoins personnels tout au long du processus.

Dans les premières phases du rétablissement, les personnes touchées peuvent ressentir un fort sentiment d'urgence et de détermination et s'imposer une surcharge de travail qui peut provoquer de l'épuisement et nuire au bien-être émotionnel ou physique. C'est pourquoi il est important d'essayer de maintenir une certaine normalité au travail, notamment en accordant des congés réguliers aux membres du personnel dans la mesure du possible.

Les organisations peuvent également soutenir leur personnel au moyen d'avantages internes et contractuels, et en facilitant l'accès à des ressources supplémentaires pour répondre aux besoins particuliers découlant de la catastrophe, notamment :

- en offrant un accès direct ou des références à des ressources en santé mentale;
- en communiquant les coordonnées de ressources pouvant servir aux personnes ayant subi un sinistre;
- en faisant appel à des organismes de soutien (en personne ou en ligne) pour organiser des séances d'information et d'inscription.

Éléments à prendre en considération :

- 💡 Documentez les effets de la catastrophe sur le personnel. Par exemple, combien de membres du personnel ont été touchés et de quelles manières? Ces personnes sont-elles aptes à revenir au travail?
- 💡 Informez les membres du personnel des ressources de soutien à leur disposition, comme les services de santé remboursés par les avantages sociaux, les aides gouvernementales et les mesures de soutien au rétablissement offertes dans la communauté.
- 💡 Si possible, mettez en place des possibilités de travail flexible et informez le personnel des manières de s'en prévaloir.
- 💡 Veillez à la continuité du paiement des salaires.
- 💡 Préparez les documents nécessaires (comme les registres d'emploi ou de paie) pour les membres du personnel qui ont besoin d'un congé prolongé ou qui ne reviendront pas au travail.
- 💡 Envisagez d'offrir du soutien supplémentaire aux membres du personnel ou de les informer des ressources d'aide mises à leur disposition par l'organisation.
- 💡 Si votre organisation gère des ressources bénévoles, déterminez sa capacité à maintenir leur engagement et leur participation. Sachez qu'après un événement perturbateur, la mobilisation des bénévoles peut connaître des cycles de participation très variables.





Apprendre et tirer des leçons

Comme chaque catastrophe est différente, chaque processus de rétablissement sera unique à bien des égards. Même si l'ensemble des membres de l'organisation font de leur mieux pour appuyer ce processus, il est naturel que certaines leçons doivent en être tirées. Ces enseignements peuvent être intégrés dans vos plans à tout moment, mais il est souvent utile de prendre le temps, une fois le rétablissement terminé, de réfléchir à ce qui a bien fonctionné et aux points à améliorer. L'amélioration continue des pratiques exemplaires et des stratégies renforce la résilience d'une organisation.

Éléments à prendre en considération :

- 💡 Après le processus de rétablissement, prenez le temps de réfléchir à cette expérience avec votre équipe.
- 💡 Compilez les nouvelles mesures et stratégies qui se sont avérées efficaces pour répondre aux besoins de rétablissement de votre organisation.
- 💡 Déterminez les lacunes ou les obstacles imprévus qui ont entravé la réalisation des mesures à prendre.
- 💡 Modifiez les politiques, les procédures et les outils existants en fonction des pratiques exemplaires.
- 💡 Mettez à jour les listes des coordonnées des personnes-ressources des principales parties prenantes et des prestataires de services d'aide au rétablissement.
- 💡 Trouvez des occasions de former le personnel.
- 💡 Intégrez les leçons tirées dans la planification des futures mesures de rétablissement.



Q **Vrai ou faux**

La préparation et le renforcement de la résilience permettent d'éviter les conséquences d'une catastrophe.

R **Faux.**

La préparation et le renforcement de la résilience vous permettent d'acquérir les compétences, les connaissances et les ressources nécessaires pour intervenir en cas de catastrophe, d'en atténuer les répercussions et de favoriser le rétablissement.

