



Plan d'intervention d'urgence pour les systèmes d'alimentation en eau potable dans les collectivités des Premières Nations

Guide et modèle

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les droits de reproduction, veuillez communiquer avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) par téléphone au 613-996-6886, ou par courriel à l'adresse suivante : droitdauteur.copyright@tpsgc-pwgsc.gc.ca.

www.aadnc.gc.ca

1 800 567-9604

ATS seulement 1 866 553-0554

QS-6337-030-FF-A1

Catalogue : R3-203/2014F-PDF

ISBN : 978-0-660-21671-3

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada,
représentée par le ministre des Affaires autochtones et du développement du Nord canadien,
2014

Cette publication est également disponible en anglais sous le titre *Emergency Response Plan for Drinking Water Systems in First Nations Communities – Guide and Template*

Avant-propos

Le *Protocole pour les systèmes d'eau potable centralisés dans les collectivités des Premières nations* exige de ces dernières qu'elles aient des plans d'intervention d'urgence en place pour ces systèmes. Le présent document vise à offrir à ces collectivités des lignes directrices conviviales et informatives afin de les aider à élaborer leur propre plan d'intervention d'urgence (PIU) communautaire.

Dans son sens large, une urgence est une situation présente ou imminente qui requiert des actions rapides et coordonnées pour protéger la sécurité et le bien-être des personnes ou limiter les dommages aux biens ou à l'environnement. Chaque collectivité de Premières Nations est tenue de concevoir, mettre en place et maintenir un plan de gestion des urgences (PGE) qui englobe une vaste gamme d'urgences et d'interventions, dont les inondations, les incendies, les temps violents, les pannes d'électricité et les défaillances des infrastructures communautaires. Le présent document met l'accent sur les aspects de la planification de la gestion des urgences liés aux systèmes d'alimentation en eau potable sur les réserves. Le PIU qui en découlera devrait être par la suite intégré à un PGE plus vaste pour une collectivité donnée.

Le présent ouvrage est en grande partie le fruit d'une collaboration entre les bureaux régionaux de la Colombie-Britannique et de l'Ontario d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC) et leurs partenaires. L'équipe des services d'ingénierie et de soutien technique de l'administration centrale d'AADNC à Gatineau a adapté le document pour qu'il convienne à l'ensemble des régions. Nous tenons à remercier toutes les personnes de grand talent qui ont travaillé à ce guide pour les efforts qu'elles ont investis afin de le rendre pratique, facile à lire et pertinent pour les collectivités des Premières Nations et les petits systèmes qui les caractérisent.

Des renseignements de qualité et un plan d'intervention d'urgence bien conçu sont essentiels pour intervenir de manière opportune en situation d'urgence. Nous espérons que les pages suivantes et les modèles présentés dans les annexes aideront les Premières Nations dans l'atteinte de cet objectif.



Table des matières

- 1. Introduction 1
- 2. Raisons justifiant l'adoption d'un plan d'intervention d'urgence pour les systèmes d'alimentation en eau potable 2
- 3. Éléments à inclure à un plan d'intervention d'urgence 4
- 4. Exemples de situations d'urgence et de mesures d'intervention connexes 9
- 5. Communiquer l'information à la collectivité 14
- Annexes 16
 - Annexe A. Plan d'intervention d'urgence | Modèle de répertoire des personnes-ressources 17
 - Annexe B. Plan d'intervention d'urgence | Modèle de liste des mesures à prendre 19
 - Annexe C. Modèle pour la consignation et la présentation de données relatives à une intervention d'urgence 21
 - Annexe D. Documents visant à informer les membres de la collectivité et les autres utilisateurs du système 24

1. Introduction

La plupart des régions du Canada connaissent une abondance en eau fraîche. Il est donc tout à fait naturel de prendre pour acquis la salubrité de l'eau. Pourtant, l'image parfaite que l'on se fait des lacs et rivières comme source d'eau pure et limpide cache une réalité moins reluisante : les eaux de surface (lesquelles représentent souvent la source d'eau la plus accessible) sont les plus susceptibles de contenir des virus, des bactéries et des parasites pathogènes. En effet, le ruisseau le plus pur peut également être la source préférée en eau d'un cerf ou du bétail avoisinant.

Les eaux souterraines présentent aussi un risque de contamination causée par des interventions humaines liées à l'établissement et à l'industrie (p. ex. exploitation forestière, exploitation minière, agriculture, transport, loisirs extérieurs et extinction d'incendies) ou par des phénomènes naturels tels que les inondations, les tremblements de terre et les sécheresses. Ce risque augmente dans les nombreux petits systèmes qui approvisionnent bon nombre de collectivités et de réserves de Premières Nations. Ces systèmes, généralement situés dans des secteurs moins développés et par conséquent plus susceptibles d'être le théâtre d'activités minières et forestières ou de broutage, sont vulnérables sur plusieurs plans.

En 2000, la contamination d'un système local d'approvisionnement en eau à Walkerton, en Ontario, a rendu des milliers de personnes malades et tué sept d'entre elles. L'année suivante, à North Battleford, en Saskatchewan, plusieurs milliers de personnes ont été malades après avoir bu l'eau d'un système contaminé par un parasite. En plus d'alerter les Canadiens quant aux conséquences graves que peut provoquer la contamination d'un système communautaire d'eau potable, ces événements ont clairement mis en évidence l'importance du délai d'intervention dans ce type d'urgence. Il est essentiel que les opérateurs en charge des systèmes de traitement d'eau puissent se référer à un plan d'intervention d'urgence lorsqu'une situation qui présente un risque potentiel pour la santé la population qui tire son eau de ces systèmes se produit. Un plan d'intervention d'urgence (PIU) comprend trois volets : la planification des interventions pour tous les scénarios d'urgence imaginables; les communications avec les utilisateurs du système ainsi qu'avec les autorités sanitaires et environnementales et la prise de mesures pour contenir et atténuer au maximum les répercussions de l'incident.

Le présent guide vise à soutenir les administrateurs des Premières Nations ainsi que les opérateurs des stations de traitement d'eau dans l'élaboration de leur PIU, lequel les aidera en retour à protéger les utilisateurs de leur système en cas d'urgence. Il précise les raisons justifiant l'adoption d'un plan d'intervention d'urgence et fournit des exemples des types d'urgence les plus courants ainsi que des mesures à prendre en lien avec ces situations. Enfin, il invite les opérateurs à élaborer un répertoire des personnes-ressources et des organismes qu'ils pourraient être appelés à contacter en cas d'urgence. Si un PGE, ou encore un plan plus vaste de gestion des urgences (PGU) est déjà en place, l'intention de ce guide est alors de le bonifier et non de le remplacer.

2. Raisons justifiant l'adoption d'un plan d'intervention d'urgence pour les systèmes d'alimentation en eau potable

Une urgence se définit généralement comme une situation qui survient de manière soudaine et qui peut avoir des conséquences négatives importantes si des mesures correctives efficaces ne sont pas prises rapidement. Certains incidents peuvent interrompre l'approvisionnement ou causer des dommages à des composantes du système; alors que d'autres peuvent entraîner la contamination de l'eau et poser des risques pour la santé des consommateurs.

Un plan d'intervention d'urgence (PIU) est un document qui présente étape par étape les mesures à prendre pour intervenir en cas d'urgence et pour effectuer un retour à la normale. La capacité du personnel des services d'eau à intervenir rapidement en cas d'urgence contribuera à prévenir des complications inutiles et à protéger la santé et la sécurité des consommateurs. Elle pourrait également permettre d'éviter des pertes financières importantes en limitant les dommages aux composantes du système.

La planification des interventions d'urgence est le processus par lequel les gestionnaires et le personnel des systèmes d'alimentation en eau potable (systèmes d'eau potable) recensent les points faibles de ces derniers, y apportent des améliorations et établissent des procédures à suivre en cas d'urgence. C'est également l'occasion d'encourager les gens à créer des partenariats et à apprendre à se connaître. En préparant un plan d'intervention d'urgence et en procédant à des exercices, il est possible de sauver des vies, prévenir des maladies, améliorer la sécurité du système, limiter les dommages causés à des biens et à réduire la responsabilité.

Les opérateurs des systèmes d'eau communautaires ont besoin d'un PIU pour assurer la sécurité de tous les usagers de leur système en cas d'urgence et pour se conformer aux lois et aux règlements en vigueur. De plus, le *Protocole pour les systèmes d'eau potable centralisés dans les collectivités des Premières nations* d'AADNC exige de ces dernières qu'elles aient un PIU en place et à jour.

Chaque collectivité doit donc se doter d'un PIU. Ce dernier devrait être accessible pour le personnel des réseaux d'alimentation en eau et un exemplaire devrait être fourni à l'agent régional responsable de l'eau potable. Un résumé du PIU devrait également être communiqué aux consommateurs concernés.

Agir plutôt que réagir

Lorsqu'une situation potentiellement dangereuse survient, ce n'est pas le temps de s'interroger sur les mesures à prendre et dans quel ordre les prendre; il faut agir immédiatement pour régler le problème. Un PIU bien conçu et réfléchi fournit avec précision la marche à suivre et les personnes à contacter afin de mener une intervention rapide et efficace qui permettra d'éviter l'interruption du système ou une contamination de l'eau.

Pour élaborer le plan d'intervention d'urgence et être prêt, il importe d'abord de bien connaître le système communautaire d'alimentation en eau potable visé et d'être capable d'anticiper divers types de problèmes qui pourraient survenir et affecter la qualité ou la quantité de l'eau. Puis, des solutions précises doivent être relevées pour chacun de ces problèmes avant qu'ils se produisent.

Il faut également établir les conditions qui requièrent l'émission d'avis relatifs à l'eau potable (y compris les avis d'ébullition de l'eau), une demande d'aide, la formulation de conseils relatifs à l'utilisation de sources d'eau alternatives et autres préoccupations. Lorsqu'une urgence survient, il est crucial de ne pas perdre du temps à déterminer les personnes à contacter et le message à leur communiquer. En fait, la planification peut permettre d'éviter un incident de se produire. En établissant des mesures d'atténuation, il est possible de limiter, voire d'éviter, les incidences d'une situation d'urgence. Des mesures d'atténuation devraient donc être intégrées au PIU. Elles sont abordées à la section 3.

Les sections suivantes fournissent des exemples de situations qui exigent une intervention d'urgence ainsi que des recommandations relatives aux mesures adéquates à prendre le cas échéant. La liste n'est pas exhaustive et d'autres types de situations pourraient être identifiés, selon les collectivités. Le présent ouvrage doit être utilisé par les collectivités comme un document d'orientation pour l'élaboration de leur propre PIU.



3. Éléments à inclure à un plan d'intervention d'urgence

Répertoire des personnes-ressources et des organismes à contacter

Le PIU doit au moins contenir un répertoire des personnes-ressources et des organismes à contacter en cas d'urgence pour l'émission d'avis, des réparations, des services d'entretien et du soutien. Ce répertoire devrait comprendre les coordonnées des propriétaires et des opérateurs du système, des réparateurs, des fournisseurs d'eau en bouteille ou en citerne, des représentants des médias et des organismes gouvernementaux concernés ainsi, bien sûr, que des personnes qui tirent leur eau du système touché. Le répertoire devrait être affiché au mur de votre bureau. L'annexe A du présent guide fournit un modèle de répertoire.

Les composantes du PIU doivent être organisées de façon logique de manière à pouvoir repérer facilement l'information voulue. Les sections qui suivent présentent les principaux éléments à inclure à un PIU.

Introduction

L'introduction du PIU doit servir à en expliquer le but, les objectifs et la structure générale. Elle doit également décrire le rôle et les responsabilités des membres de la collectivité concernés, y compris les opérateurs du système. La définition de la mission et des buts constitue une première étape importante, puisqu'elle permet de mettre l'accent sur les aspects les plus importants du plan. L'énoncé de mission devrait refléter l'obligation d'offrir une eau potable sûre et fiable et de protéger la santé et la sécurité des membres de la collectivité. Voici les objectifs que devrait comprendre le PIU :

- Prendre des mesures d'atténuation et de préparation pour les situations d'urgence

- Évaluer le type et la gravité des situations d'urgence
- Aviser les personnes-ressources et les autorités concernées
- Prendre des mesures d'intervention d'urgence appropriées en temps opportun
- Prendre des mesures pour limiter les dommages au système
- Effectuer un retour à la normale.

Le fait de définir clairement les rôles et les responsabilités des membres du personnel des systèmes d'eau potable en cas d'urgence accélère le temps d'intervention et évite les confusions. Ces derniers doivent savoir à qui rapporter un incident et connaître les personnes responsables de la gestion des urgences et de la prise de décision dans la communauté, et doivent également connaître leurs propres responsabilités. Les systèmes de grande envergure peuvent comporter, un bon nombre de personnes responsables déjà présentes sur les lieux; alors que dans les petits systèmes, il n'est pas rare qu'une seule personne s'y trouve, généralement l'opérateur du système.

Renseignements relatifs au système d'alimentation en eau potable

Les opérateurs des stations de traitement d'eau ainsi que les administrateurs des réseaux d'aqueduc des Premières Nations devraient intégrer les renseignements suivants à leur plan d'intervention d'urgence. Il serait également pertinent de concevoir une carte de la collectivité qui illustre l'emplacement des éléments suivants afin d'accélérer l'intervention :

- Décrire la source d'eau brute;
- Fournir une description des installations destinées à la prise d'eau, son traitement et son stockage (p. ex. appareils de dosage chimique, bacs de rangement des substances chimiques, agitateurs-mélangeurs, compresseurs, pompes, filtres, réservoirs d'eau traitée, etc.) ainsi que les fonctions du système qui font l'objet d'une redondance intégrée;
- Fournir une description du réseau de distribution (conduites d'eau principales, bornes-fontaines, autres appareils, etc.);
- Identifier et documenter les points de contrôle critiques (p. ex. système de contrôle de la station de traitement d'eau– électromécanique, unités PLC ou SCADA; prises d'eau; stations de pompage; vannes d'arrêt; branchements entre différentes sources; zones de pression; sources d'électricité);
- Décrire les procédures opérationnelles normalisées liées aux équipements.
- Concevoir des schémas électriques (générateurs compris);
- Indiquer l'emplacement du répertoire des personnes-ressources;
- Indiquer l'emplacement des outils et du matériel d'entretien;
- Indiquer l'emplacement du manuel de fonctionnement et d'entretien du système;
- Fournir une carte de la collectivité qui illustre l'emplacement des éléments suivants afin d'accélérer l'intervention :
 - Sources d'eau potable (puits, prises d'eau de surface) et stations de pompage;
 - Description générale du système, y compris de la station de traitement d'eau, des installations de stockage et du réseau de distribution;
 - Ensemble des fonctions du système faisant l'objet d'une redondance intégrée;
 - Points de contrôle critiques;
 - Routes et chemins permettant l'accès à ces points de contrôle critiques;
 - Entreprises consommant de grandes quantités d'eau;
 - Installations présentant un risque élevé (écoles, hôpitaux, services de garde, infirmeries).

Mesures d'atténuation

Les mesures d'atténuation renvoient aux mesures prises afin d'éliminer ou de réduire les effets néfastes des situations d'urgence sur le système d'eau potable. Si elles sont appropriées, ces mesures peuvent permettre de réduire la vulnérabilité des composantes du système aux problèmes potentiels qui pourraient causer des dommages.

Les mesures d'atténuation peuvent être établies dans le cadre d'un plan communautaire général pour la sécurité de l'eau. Ce dernier permet de veiller de manière uniforme à la sécurité du système d'eau potable grâce à une approche exhaustive d'évaluation et de gestion des risques qui englobe toutes les étapes de l'approvisionnement, du prélèvement de l'eau à sa consommation. L'élaboration d'un tel plan ne se limite pas aux situations d'urgence et dépasse la portée du présent guide. Cependant, une collectivité qui dispose d'un plan général pour la sécurité de l'eau devrait pouvoir y puiser les mesures d'atténuation pour son PIU.

Les collectivités qui ne disposent pas d'un tel plan doivent procéder à une évaluation approfondie de tous les points vulnérables ou potentiellement problématiques de leur système. Cet exercice vise à déterminer les mesures qui peuvent être mises de l'avant dès maintenant pour éviter un éventuel incident. Les éléments suivants fournissent un guide pour l'établissement des mesures d'atténuation. Les collectivités doivent inclure à leur PIU ceux qui s'appliquent à leur système.

Mesures d'atténuation relatives à la source d'eau :

- Avoir accès à une autre source d'eau brute, si possible. Sinon, prendre des arrangements en vue d'obtenir de l'eau de fournisseurs (eau embouteillée, en vrac);
- Interdire l'accès aux personnes non autorisées à l'aide de clôtures et de barrières;
- Faciliter l'accès à la source d'eau pour le personnel (par bateau, par voie terrestre);
- Entretenir les puits et les prises d'eau de surface;
- Mettre en place un plan de protection de la source d'eau et, s'il y a lieu, un plan pour couvrir le tubage de surface des puits. L'élaboration d'un plan de protection de la source dépasse la portée du présent guide; veuillez consulter la documentation qui traite en détail de ce sujet.

Mesures d'atténuation relatives aux défaillances du système de traitement d'eau :

- Installer des valves afin d'être capable d'isoler la station de traitement d'eau du réseau de distribution en cas de contamination à la station;
- Posséder des générateurs de secours et des pompes diesel et avoir accès à de l'essence;
- Obtenir une formation sur la façon d'opérer manuellement les composantes du système lorsque les systèmes automatisés font défaut;
- Conserver des pièces de rechange, une pompe à chlore de secours, etc.;
- Avoir accès à d'autres sources d'eau traitée par l'entremise de systèmes adjacents.

Mesures d'atténuation relatives aux défaillances du réseau de distribution :

- Conserver des pièces de rechange (valves, tuyaux, trousse de réparation);
- Entretenir les réseaux en remplaçant les composantes qui sont vieilles, endommagées ou mal construites;
- Procéder à des exercices réguliers des chasses d'eau et manipuler les valves et les bornes-fontaines afin de s'assurer qu'ils fonctionnent normalement;

- Intégrer de la redondance en reliant les réseaux en boucle fermée et en installant des clapets anti-retour en quantité suffisante ainsi que d'autres vannes de réglage, etc.

Situations d'urgence éventuelles

En préparant leur PIU, les collectivités doivent tenter de prévoir toutes les situations qui pourraient rendre l'eau impropre à la consommation, poser un risque pour la santé ou bloquer l'arrivée d'eau. En évaluant les situations d'urgence potentielles ou les vulnérabilités de leur système, les collectivités peuvent déterminer les étapes qui leur permettront d'intervenir rapidement et de façon appropriée en cas d'urgence. Voici quelques-unes des catégories d'incidents possibles :

- Contamination d'une source — déversements, accident de véhicule
- Perte d'une source d'eau (p. ex. endommagement d'une prise d'eau, sécheresse)
- Trouble de fonctionnement à la station de traitement d'eau
- Dysfonctionnement du dispositif de chloration
- Défaillance d'une pompe
- Problème du réseau électrique
- Interruption de courant
- Bris d'une conduite d'eau principale
- Refoulement d'eau ou siphonnement
- Inondation
- Tremblement de terre
- Neige, tempête de vent
- Incendie
- Acte de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage qui entraîne une panne du système

Le manuel de fonctionnement et d'entretien, et les procédures opérationnelles normalisées peuvent comprendre une liste des troubles courants de fonctionnement liés au système et des situations d'urgence connexes, des méthodes de prévention et les mesures à prendre en cas d'incidents. Ces renseignements sont bien utiles pour l'élaboration d'un PIU.

La section 4 présente des exemples de situations d'urgences et des interventions correspondantes. Une fois les situations d'urgence et les mesures d'intervention établies, il est suggéré de les consigner en suivant le modèle fourni à l'annexe B du présent guide.

Toutes les situations précédemment citées peuvent rendre l'émission d'un avis concernant la qualité de l'eau potable (AQEP) nécessaire. L'émission et l'annulation d'un AQEP constituent un processus distinct qui concerne le chef et le conseil, l'agent d'hygiène du milieu ainsi que d'autres membres de l'équipe locale responsable de la salubrité de l'eau. Il incombe au chef et au conseil de mettre cette équipe sur pied et d'instaurer un plan d'action pour traiter les AQEP. Vous êtes responsables de coordonner les mesures du plan d'intervention d'urgence en fonction des souhaits de l'équipe locale responsable de la salubrité de l'eau. Le site Web suivant de Santé Canada contient d'autres renseignements sur les AQEP :

Procédure ayant trait aux avis concernant la qualité de l'eau potable dans les communautés des Premières Nations au sud du 60^e parallèle

http://www.hc-sc.gc.ca/fniah-spnia/pubs/promotion/ environ/2007_water-qualit-eau/index-fra.php

Plan de communication

La communication influence grandement la qualité de l'intervention offerte en cas d'urgence. Premièrement, il faut pouvoir avertir tous les utilisateurs du système le plus rapidement possible, surtout s'il y a un risque potentiel pour leur santé. Le plan de communication que doit établir une collectivité dépend d'abord et avant tout du type de clients desservis par son système.

La section 5 offre des lignes directrices supplémentaires sur l'élaboration d'un plan de communication simple et efficace pour des interventions d'urgence.

Utilisation de l'équipement

Les procédures opérationnelles normalisées pour l'utilisation des sources d'alimentation secondaires ou pour l'entretien des générateurs, y compris les schémas des réseaux électriques dans les stations de pompage, peuvent également faire partie des plans d'intervention d'urgence. Elles devraient être placées près des équipements auxquels elles renvoient.

Formation et mise à jour sur le plan d'intervention d'urgence

Il importe de décrire le processus d'examen et de mise à jour du PIU, d'évaluer l'efficacité du PIU, et de fournir des renseignements sur la formation entourant ce plan. Le PIU doit être mis à jour, en tout ou en partie, lorsque de nouvelles installations s'ajoutent au système ou que le système en place est modifié. Le répertoire des personnes-ressources et des organismes doit être mis à jour dès que des changements sont apportés aux coordonnées qu'il contient, ou au moins une fois par année. Les opérateurs doivent étudier en profondeur le PIU au moment de leur embauche et lorsque des mises à jour y sont apportées. Le PIU doit également être mis à l'essai; il est suggéré de procéder à un exercice général tous les ans.



4. Exemples de situations d'urgence et de mesures d'intervention connexes

** Les coordonnées des personnes-ressources doivent être conservées avec la présente liste.*

REMARQUE : Les exemples fournis ci-après peuvent ne pas s'appliquer au système d'eau potable de certaines collectivités. Le type d'intervention, le répertoire des personnes-ressources et l'ordre dans lequel les mesures sont prises varient en fonction de plusieurs facteurs, dont la taille des systèmes et le type de source utilisée.

Contamination de la source — déversements, accidents de véhicule

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Fermer la pompe. • Aviser l'agent d'hygiène du milieu. • Aviser le chef et le conseil. • Aviser tous les utilisateurs du système d'eau. • Communiquer avec les organismes gouvernementaux (voir ci-après) pour obtenir conseils et soutien. • Communiquer avec les médias locaux afin de diffuser un message d'intérêt public (dans les régions où il est impossible d'aviser tous les utilisateurs par téléphone ou autre). • Trouver une autre source alternative d'eau pour les utilisateurs du système, en cas de besoin (p. ex. eau embouteillée, eau en vrac, cuve de stockage, etc.). • Purger et désinfecter les conduits selon les directives fournies. Consulter les procédures opérationnelles normalisées du système une fois les réparations terminées.
--------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, le représentant du conseil tribal, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, Environnement Canada, la direction provinciale responsable de la planification d'urgence, le ministère des Pêches et tout autre intervenant concerné, selon la gravité de la situation.
--------------------------------------	--

Perte d'une source d'eau (p. ex. endommagement de la prise d'eau, sécheresse)

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> Fermer la pompe afin de la protéger. Aviser le chef et le conseil. Aviser tous les utilisateurs du système d'eau. Communiquer avec les organismes gouvernementaux (voir ci-après) pour obtenir conseils et soutien. Trouver une autre source alternative d'eau pour les utilisateurs du système, en cas de besoin (p. ex. eau embouteillée, eau en vrac, cuve de stockage, etc.). Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) une fois les réparations terminées.
------------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, le représentant du conseil tribal, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, Environnement Canada, la direction provinciale responsable de la planification d'urgence, le ministère des Pêches et tout autre intervenant concerné, selon la gravité de la situation.
--------------------------------------	--

Trouble de fonctionnement à la station de traitement d'eau

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> Aviser le chef et le conseil. Localiser les composantes du système qui connaissent une défaillance, si possible. Réparer les problèmes mineurs, si possible. Communiquer avec un service de réparation et commander des pièces de remplacement. Surveiller le rendement de la station de traitement d'eau. Prendre des échantillons d'eau pendant les troubles de fonctionnement. Déterminer les répercussions du trouble de fonctionnement.
------------------------------	--

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, le représentant du conseil tribal, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, Environnement Canada, la direction provinciale responsable de la planification d'urgence, le ministère des Pêches et tout autre intervenant concerné, selon la gravité de la situation. Les professionnels de la santé locaux (représentants communautaires de la santé – médecin-conseil en santé publique et membre du personnel infirmier, agent d'hygiène du milieu), le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable,
--------------------------------------	---

	Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (expert en immobilisations, agent des services de financement).
--	--

Dysfonctionnement du dispositif de chloration

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le service local de santé publique ou ses représentants. • Aviser le chef et le conseil. • Aviser tous les utilisateurs de faire bouillir l'eau pendant environ deux minutes ou de la désinfecter, selon les recommandations de l'agent local de la santé. • Prendre des arrangements pour réparer le dispositif de chloration. • Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) une fois les réparations terminées.
--------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, le représentant du conseil tribal, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, Environnement Canada, la direction provinciale responsable de la planification d'urgence, le ministère des Pêches et tout autre intervenant concerné, selon la gravité de la situation. • Les professionnels de la santé locaux (représentants communautaires de la santé – médecin-conseil en santé publique et membre du personnel infirmier, agent d'hygiène du milieu), le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (expert en immobilisations, agent des services de financement). • Le fabricant du dispositif de chloration et des conseillers techniques (y compris le représentant du conseil tribal).
------------------------------	---

Défaillance d'une pompe

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le chef et le conseil. • Aviser tous les utilisateurs de l'interruption de service. • Si possible, prendre des arrangements auprès du fabricant ou d'un installateur afin de remettre la pompe en service, de la réparer ou de la remplacer. • Aviser le service local de santé publique ou ses représentants (s'il est prévu que l'interruption dure un certain temps). • Trouver une autre source d'eau pour les utilisateurs du système, au besoin (p. ex. eau embouteillée, eau en vrac, réservoir de stockage, etc.). • Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) une fois les réparations terminées.
--------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada. • Le fabricant de la pompe et des conseillers techniques (y compris le représentant du conseil tribal).
------------------------------	--

Problème du réseau électrique

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le chef et le conseil. • Réparer les problèmes mineurs, si possible. • Déterminer la gravité du problème et ses répercussions. • Communiquer avec le service de réparation ou commander des pièces de remplacement. • En cas d'interruption de service, aviser les utilisateurs.
--------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> • Le formateur itinérant, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada et des conseillers techniques (y compris le représentant du conseil tribal).
------------------------------	---

Interruption de courant

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le chef et le conseil. • Communiquer avec le fournisseur d'électricité. • Démarrer le générateur de secours et s'assurer régulièrement de son bon fonctionnement. • Aviser tous les utilisateurs de l'interruption de service si la source secondaire de courant est incapable de maintenir l'alimentation. • Aviser le service local de santé publique ou ses représentants. • Trouver une autre source d'eau pour les utilisateurs du système, au besoin (p. ex. eau embouteillée, eau en vrac, réservoir de stockage, etc.). • Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) une fois les réparations terminées.
--------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> • Le formateur itinérant, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada et des conseillers techniques (y compris le représentant du conseil tribal).
------------------------------	---

Bris d'une conduite d'eau principale

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Réduire la pression (mais la maintenir à un degré suffisant pour éviter le refoulement). • Communiquez avec un réparateur (c.-à-d. un plombier, un service d'excavation). • Aviser le chef et le conseil. • Aviser tous les utilisateurs de l'interruption de service. • Aviser le service local de santé publique ou ses représentants. • Si possible, isoler la conduite d'eau brisée afin d'empêcher la fuite et ainsi réduire son incidence pour les utilisateurs du système. • Trouver une autre source d'eau pour les utilisateurs du système, au besoin (p. ex.
--------------------------	--

	<p>eau embouteillée, eau en vrac, réservoir de stockage, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) une fois les réparations terminées.
--	--

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada.
------------------------------	---

Refolement d'eau ou syphonnement

MESURES À PRENDRE	<ul style="list-style-type: none"> • Aviser le service local de santé publique ou ses représentants. • Aviser le chef et le conseil. • Aviser tous les utilisateurs de faire bouillir l'eau pendant environ deux minutes ou de la désinfecter, selon les recommandations de l'agent local de la santé. • Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) une fois les réparations terminées.
--------------------------	---

PERSONNES À CONTACTER	<ul style="list-style-type: none"> • Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada et des conseillers techniques.
------------------------------	---

Inondation, tremblement de terre, tempête de neige ou de vent, incendie, acte de vandalisme ou de terrorisme

MESURES À PRENDRE	<p>Aviser le chef et le conseil.</p> <p>Aviser tous les utilisateurs d'une possible contamination de l'eau, de l'interruption d'une pompe, du courant, etc.</p> <p>Aviser tous les utilisateurs de faire bouillir l'eau pendant environ deux minutes ou de la désinfecter, selon les recommandations de l'agent local de la santé.</p> <p>Communiquer avec les organismes gouvernementaux (voir ci-après) pour obtenir conseils et soutien.</p> <p>Trouver une autre source d'eau pour les utilisateurs du système, au besoin (p. ex. eau embouteillée, eau en vrac, réservoir de stockage, etc.).</p> <p>Purger et désinfecter les conduits (selon les directives fournies) après le retour à la normale.</p>
--------------------------	--

PERSONNES À CONTACTER	<p>Les professionnels de la santé locaux, y compris l'agent d'hygiène du milieu, le formateur itinérant, l'agent responsable de l'eau potable, le représentant du conseil tribal, Affaires autochtones et Développement du Nord Canada, Environnement Canada, la direction provinciale responsable de la planification d'urgence, le ministère des Pêches et tout autre intervenant concerné, selon la gravité de la situation.</p>
------------------------------	---



5. Communiquer l'information à la collectivité

Avis publics

Les prospectus représentent une façon efficace de s'assurer que chaque foyer de la collectivité est informé de la situation concernant l'eau potable. Il est impératif que tout le monde soit averti qu'un incident a eu lieu et que la salubrité de l'eau est compromise. Voici quelques suggestions concernant le prospectus :

- Utiliser un papier de couleur claire afin de le rendre visible, particulièrement pour les membres plus âgés de la collectivité. Veiller à utiliser toujours la même couleur pour les avis relatifs à l'eau potable;
- Utiliser une police de caractère lisible et de grande taille de manière à ce que tous puissent lire le message;
- Accrocher ou coller le prospectus à chaque porte plutôt que de le déposer dans la boîte aux lettres ou dans le passe-lettres des maisons;
- Utiliser la radio ou le système de télécommunication de la collectivité, s'il y a lieu.

Chaîne téléphonique, liste de courriels et réseaux sociaux du Web

Les collectivités de petite et moyenne taille peuvent inclure à leur plan de communication une chaîne téléphonique, laquelle est un plan préétabli permettant à chaque foyer d'être contacté par téléphone par des voisins. Une fois contactés, les gens doivent communiquer avec les personnes qui figurent sur leur propre liste, lesquelles communiquent à leur tour avec les personnes figurant sur leur liste, et ainsi de suite, jusqu'à ce que tous les membres de la chaîne aient été avertis.

Bon nombre de petites collectivités disposent déjà d'une chaîne téléphonique ou d'une liste de courriels pour d'autres types d'urgence. Par exemple, des chaînes téléphoniques sont utilisées pour alerter les pompiers volontaires locaux. Il pourrait donc être utile de communiquer avec le chef du service d'incendie de la collectivité afin de pouvoir utiliser sa chaîne téléphonique pour les incidents concernant le système d'eau. Le recours à une chaîne téléphonique nécessite une

mise à jour régulière de celle-ci. Il est également pertinent d'exploiter au maximum toutes les voies de communication en place, comme les clavardoirs, Facebook, Twitter, etc. Pour l'envoi de courriels ou d'autres communications écrites, il importe de constituer à l'avance une liste d'envoi et des modèles de messages.

Pour les systèmes d'eau très petits ayant au plus une dizaine de raccordements, tous situés les uns près des autres, une chaîne téléphonique n'est probablement pas nécessaire. Dans ce contexte, l'opérateur du système d'eau se trouve généralement déjà sur les lieux. Il peut donc passer le mot en cognant aux portes et en désignant des messagers pour diffuser le message, de manière à ce que tous les utilisateurs soient informés sur-le-champ. Si l'option de la chaîne téléphonique est retenue pour transmettre un avis de non-consommation ou d'ébullition de l'eau, il importe de faire en sorte que les personnes n'ayant pas de ligne téléphonique ou n'ayant pas été jointes à la première occasion soient informées autrement.

Il est essentiel de se doter d'une liste des personnes et des organismes à aviser en cas d'incident et d'établir l'ordre dans lequel ils doivent être contactés. Une telle façon de faire permet d'économiser du temps dans des situations où l'économie de temps est cruciale. Ce répertoire peut également servir de liste de vérification pour s'assurer que toutes les personnes qui devaient être informées de la situation l'ont été. En outre, il servira de rappel des ressources locales en place qui peuvent être utiles en cas d'incident.

Média

Les médias locaux, comme la radio, la télévision et les journaux, peuvent également diffuser des avertissements aux membres de la collectivité si la gravité de la situation le justifie. Il est recommandé de communiquer avec les médias locaux pendant l'élaboration du plan d'urgence afin d'établir votre crédibilité auprès d'eux. En cas d'incident, le premier contact aura déjà été établi et ils sauront à quel point il est important pour eux de collaborer et d'alerter leur public.

Le plan de communication pour les interventions d'urgence devrait contenir une annexe de modèles de communiqué de presse afin de simplifier les interactions avec les médias et de s'assurer que toute l'information importante et pertinente soit diffusée durant une urgence.

Affiches

Les propriétaires de lieux où de l'eau potable est offerte au public (c.-à-d. un robinet dans une station d'essence à partir duquel les roulottes ou les caravanes remplissent leur réservoir d'eau, ou un robinet collectif offrant de l'eau potable aux gens) devraient poser une affiche près du robinet indiquant aux gens que l'eau a été potentiellement contaminée ou qu'elle n'est pas bonne à boire. Ces affiches devraient faire partie du plan d'urgence.

Annexes

Annexe A. Plan d'intervention d'urgence | Modèle de répertoire des personnes-ressources

	Organisme	Nom	Téléphone/télécopieur/ courriel
Collectivité	Opérateur		
	Membre du personnel ou 2 ^e opérateur		
	Chef		
	Administrateur de la bande		
	Conseiller		
	Formateur itinérant principal		
	Formateur itinérant suppléant		
	Professionnels e la santé	Agent d'hygiène du milieu	
Agent responsable de l'eau potable			
Inspecteur en santé publique			
Membre du personnel infirmier/médecin-conseil en santé publique			
Personnel d'urgence	Police		
	Service d'incendie		
	Ambulance		
	Hôpital		
	Direction provinciale responsable de la planification d'urgence (ou l'équivalent)		
	GRC		
Organisme de réglementation	Bureau régional d'AADNC		
	Santé Canada		
	Ministère provincial responsable des affaires municipales (ou l'équivalent)		
	Ministère provincial responsable de la protection de l'eau potable (ou l'équivalent)		
Services publics	Tous les services publics/services d'excavation (« Appelez avant de creuser »)		
	Fournisseur d'électricité		
	Gaz		
	Téléphone		
Média	Télévision		
	Radio		
	Journaux		
Fournisseurs et entrepreneurs	Fournisseur d'eau en vrac		
	Fournisseur d'eau embouteillée		
	Services de génie		
	Fabricant ou fournisseur de pompes		
	Service de location de pompe ou de pompage		
	Fournisseur de service ou fabricant de dispositifs de chloration		

	Électricien		
	Services d'excavation		
	Services de plomberie		
	Location générale		
	Fabricants des principaux éléments du système		
	Autres		
	Autres		
Date à laquelle le répertoire a été rempli			
Nom de la personne ayant rempli le répertoire			

Annexe B. Plan d'intervention d'urgence | Modèle de liste des mesures à prendre

TYPE D'URGENCE

MESURES

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

PERSONNES-RESSOURCES

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

TYPE D'URGENCE

MESURES

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

PERSONNES-RESSOURCES

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

TYPE D'URGENCE

MESURES

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

PERSONNES-RESSOURCES

- 1**
- 2**
- 3**
- 4**
- 5**
- 6**

TYPE D'URGENCE

MESURES

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

PERSONNES-RESSOURCES

- 1**
- 2**
- 3**
- 4**
- 5**
- 6**

Annexe C. Modèle pour la consignation et la présentation de données relatives à une intervention d'urgence

1. Date de consignation des données (aaaa/mm/jj) : _____

2. Responsable : _____

3. Titre/poste

Opérateur du système d'eau potable Administrateur de bande Autre (préciser) : _____

4. Description des causes de l'incident

- Contamination d'une source – déversements, accidents de véhicule (emplacement) _____
- Perte d'une source d'eau (emplacement) _____
- Trouble de fonctionnement à la station de traitement d'eau (p. ex. problème avec le dispositif de chloration) _____
Décrivez _____
- Défaillance du système de distribution (p. ex. d'une pompe) _____
Décrivez _____
- Problème de contrôle électrique (emplacement) _____
- Interruption de courant (région touchée) _____
- Bris de conduite d'eau, Emplacement _____
- Refoulement d'eau ou siphonnement, Emplacement _____
- Baisse de la pression, Emplacement _____
- Inondation _____
- Tremblement de terre _____
- Incendie _____
- Acte de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage (p. ex. explosions) causant une interruption majeure du service _____
- Autres, précisez _____

5. Répercussions de l'incident ou de l'événement

6. L'eau a-t-elle été contaminée? Oui Non

7. Emplacement de l'eau contaminée

- Source d'eau potable, précisez l'emplacement _____
- Puits, précisez l'emplacement _____
- Réseau de distribution _____
- Autre, précisez _____

8. Échantillons relevés:

		Chlore résiduel	Turbidité	Coliformes fécaux	Coliformes totaux
Emplacement 1 (joindre un plan du site)					
Date :	_____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/L)	_____ (UTN)	_____ (UFC/100 mL)	_____ (UFC/100 mL)
Heure :	_____ (Heure)				
Emplacement 2 (joindre un plan du site)					
Date :	_____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/L)	_____ (UTN)	_____ (NPP/100 mL)	_____ (UFC/100 mL)
Heure :	_____ (Heure)				
Emplacement 3 (joindre un plan du site)					
Date :	_____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/L)	_____ (UTN)	_____ (NPP/100 mL)	_____ (UFC/100 mL)
Heure :	_____ (Heure)				
Emplacement 4 (joindre un plan du site)					
Date :	_____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/L)	_____ (UTN)	_____ (NPP/100 mL)	_____ (UFC/100 mL)
Heure :	_____ (Heure)				

9. Mesures prises

10. Membres du personnel et représentants d'organismes contactés

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

Date : _____ Nom : _____ N° de téléphone : _____

11. Membres du personnel et représentants d'organismes présents sur le terrain

Date : _____ Nom : _____ Organisme : _____

Date : _____ Nom : _____ Organisme : _____

Date : _____ Nom : _____ Organisme : _____

Date : _____ Nom : _____ Organisme : _____

12. Mesures supplémentaires à prendre et échéanciers

Mesure 1 : _____

Datel limite (aaaa/mm/jj) _____

Mesure 2 _____

Datel limite (aaaa/mm/jj) _____

Mesure 3 : _____

D'ici le (aaaa/mm/jj) _____

Annexe D. Documents visant à informer les membres de la collectivité et les autres utilisateurs du système

Joignez les outils dont vous disposez pour communiquer avec les membres de la collectivité et les autres utilisateurs du système :

1. Chaîne téléphonique
2. Liste d'adresses électroniques (formez un groupe avec ces adresses grâce à un logiciel de courriels)
3. Liste des réseaux sociaux du Web (enregistrez ces liens en tant que « favoris » sur le navigateur Web de votre ordinateur)

Joignez ici les messages rédigés à l'avance et qui sont destinés aux membres de la collectivité et aux autres utilisateurs du système.

4. Prospectus à distribuer de porte en porte (gardez-en une bonne quantité en stock)
5. Des modèles de courriels (enregistrez-les sur votre ordinateur à un endroit facilement repérable)
6. Des modèles de messages à publier sur les réseaux sociaux virtuels
7. Des modèles de communiqués de presse
8. Des affiches à installer aux endroits où le public est susceptible d'avoir accès à de l'eau potable potentiellement contaminée