

Fiche 8 : Entente pour obtenir de l'aide

Lors d'un sinistre, le gestionnaire pourrait avoir **besoin d'aide pour l'évacuation de la résidence ou pour la prise en charge des personnes évacuées**. La [fiche 8](#) « Ententes pour obtenir de l'aide » est conçue pour consigner les ententes conclues avec des organismes, des établissements, des institutions ou des particuliers pour obtenir de l'aide. Il est recommandé, voire exigé par la certification pour les RPA, de les conclure par écrit, en précisant leur étendue et les conditions pour les deux parties.

- **Relogement temporaire** : il s'agit de l'endroit où on doit rassembler les résidents, pendant le sinistre, en attendant de coordonner les actions à mettre en place pour le suivi à plus long terme.
- **Transport**, si nécessaire : si le lieu de relogement temporaire ne se situe pas aux abords de la résidence, il faut prévoir un moyen pour transporter les résidents jusqu'à ce lieu (ils peuvent être pieds nus, non vêtus, il peut y avoir de la glace, etc.).
- **Garde de sécurité civile** de l'établissement : cette personne coordonnera, entre autres, les activités liées aux services psychosociaux, les besoins urgents de médicaments, le relogement des résidents usagers du réseau, l'assistance pour le relogement d'autres résidents vulnérables si possible, les déplacements ambulanciers, d'autres services gouvernementaux par l'intermédiaire de l'organisation régionale de la sécurité civile (ORSC), etc.

Vérifiez si la municipalité a déjà prévu certaines mesures et assurez-vous de bien vous arrimer avec cette dernière au besoin.

Programme Voisins secours

Afin de s'assurer que les résidents sont relocalisés rapidement en lieu sûr à la suite d'une évacuation d'urgence, le programme Voisins secours a été conçu pour les gestionnaires et il est accessible gratuitement.

Le principe est simple. Vous demandez à vos voisins, ou à d'autres personnes qui pourraient venir prêter main-forte, par exemple les employés/remplaçants qui habitent à proximité ou les membres du conseil d'administration, s'ils sont disposés à venir aider les résidents en cas d'évacuation d'urgence. Par la suite, vous inscrivez le nom et le numéro de téléphone de ceux-ci sur le site Internet de Voisins secours.

En situation d'urgence, la personne désignée de la résidence ou la centrale de surveillance privée compose un numéro à 10 chiffres (que nous vous conseillons d'enregistrer sur une touche rapide de votre téléphone) suivi de votre code à 4 chiffres.

Un système automatisé composera les numéros de téléphone de tous ceux inscrits sur votre liste et ces gens se dirigeront rapidement vers votre résidence pour accueillir les résidents à la sortie, les accompagner au point de rassemblement pour signaler leur présence, puis les amener en lieu sûr, soit dans leur résidence, dans un bâtiment public à proximité, ou vers un moyen de transport prévu, selon ce qui a été convenu.

Ce programme a pour but de relocaliser les résidents le temps de l'intervention, de s'assurer que quelqu'un vient les chercher et/ou de faciliter les prises de décision qui s'imposent selon la situation. Des informations pertinentes doivent être transmises aux gens qui viendront porter secours, par exemple ne pas nuire à l'intervention d'urgence avec leur véhicule et ne pas entrer dans le bâtiment en feu.

Les détails de ce programme se trouvent au [Complément – Fiche 8](#). Si vous avez besoin d'assistance ou d'informations additionnelles, vous pouvez composer le 1 888 464-6413 (AGSICQ).

La force de ce programme réside dans le fait que toutes les personnes susceptibles de vous aider seront appelées simultanément, et ce, dès que vous aurez activé le code téléphonique.