

Plan d'urgence





NOTE :

Dans le souci d'économiser le papier, et prendre soin de nos forêts, ce document a été structuré de sorte qu'il peut être imprimé recto verso.

Merci.

Préface

Le plan d'urgence d'Hydro-Québec TransÉnergie assure la cohérence des actions lors de situations d'urgence pouvant compromettre la réalisation de la mission d'Hydro-Québec TransÉnergie, en vue de minimiser les délais d'intervention. Ce plan a également pour objectif d'établir les mécanismes de communication afin d'informer tous les intervenants, internes ou externes, de l'évolution de la situation.

Le but du plan d'urgence est de déployer les ressources nécessaires pour rétablir la situation, entre autres dans les installations du réseau de transport dans les délais les plus brefs. Pour ce qui est des directions Contrôle des mouvements d'énergie et Exploitation du réseau, l'objectif est de gérer le réseau à leur disposition tout en assurant la stabilité de celui-ci en situation dégradée et de rétablir le plus grand nombre de clients possible.

Toutes les autres directions d'Hydro-Québec TransÉnergie sont incluses dans un plan support pour le déploiement de leurs effectifs dans le but d'assurer un support aux activités de maintenance et d'exploitation en fournissant l'expertise, le support technique ou logistique requis selon la nature et l'ampleur de la situation.

L'avantage de cette structure est d'assurer l'autonomie des activités maintenance et exploitation en leur fournissant les ressources nécessaires pour le rétablissement de la disponibilité des installations et la remise en charge du réseau.

Ce document présente les mesures et les mécanismes mis en place en vue d'intervenir rapidement, efficacement et de manière sécuritaire en cas de pannes ou de bris majeurs d'une partie ou de l'ensemble des réseaux régionaux et du réseau de transport.

Ce plan d'urgence vise également à s'assurer de l'intégration et du respect des exigences environnementales selon le Système de Gestion Environnementale ISO 14001, dont s'est doté Hydro-Québec TransÉnergie.

André Boulanger
Président
Hydro-Québec TransÉnergie

Table des matières

PRÉFACE	III
TABLE DES MATIÈRES.....	V
0. INTRODUCTION.....	2
0.1. OBJECTIFS	2
0.2. PRINCIPES DIRECTEUR	2
0.3. RISQUES RÉSIDUELS	2
0.3.1. Risques d'affaires :	3
0.3.2. Impacts.....	3
0.3.3. Mesures préventives et d'atténuation	3
0.3.4. Risques résiduels.....	3
1. ORGANISATION	4
1.1. ORGANISATION DE LA STRUCTURE DE DÉCISION.....	4
1.2. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES CENTRES ET ÉQUIPES D'URGENCE	4
1.2.1. Centre d'urgence Installations (CUI).....	4
1.2.2. Groupe support téléconduite (GST).....	4
1.2.3. Centre d'urgence territorial (CUT).....	5
1.2.4. Centre d'urgence contrôle du réseau (CUCR)	5
1.2.5. Centre d'urgence provincial (CUP)	5
1.2.6. Cellule d'intervention technique (CIT)	5
1.3. COMPOSITION DES CENTRES D'URGENCE.....	5
1.3.1. Centre d'urgence installations.....	5
1.3.2. Groupe support téléconduite.....	6
1.3.3. Centre d'urgence territorial	6
1.3.4. Centre d'urgence contrôle du réseau.....	7
1.3.5. Centre d'urgence provincial.....	7
1.3.6. Cellule d'intervention technique	7
1.4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS	8
1.4.1. Responsable du centre d'urgence	8
1.4.2. Responsable adjoint de centre d'urgence.....	8
1.4.3. Adjoint opérationnel.....	8
1.4.4. Adjoint logistique.....	9
1.4.5. Agent de communication.....	9
1.4.6. Agent de liaison	10
1.4.7. Agent stratégie de rétablissement	10
1.4.8. Chef de mission.....	10
1.4.9. Coordonnateur provincial des missions	11
1.5. SCHÉMAS DE COMMUNICATION	11
1.5.1. Communications avec nos clients	11
1.5.2. Communication vers les partenaires externes	12
1.5.3. Communication interne.....	13
1.5.4. Centre d'urgence installations (CUI).....	13
1.5.5. Centre d'urgence territorial (CUT).....	14
1.5.6. Groupe support téléconduite (GST).....	15
1.5.7. Cellule d'Intervention Technique (CIT).....	16
1.5.8. Centre d'urgence provincial (CUP).....	17
1.6. EMPLACEMENT ET ÉQUIPEMENT DES SALLES D'URGENCE	17
1.7. EMPLACEMENT ET ÉQUIPEMENT DES SALLES D'URGENCE ALTERNATIVES	18
1.8. MISSION	18
1.8.1. Définition	18
1.8.2. Organigramme.....	19
1.8.3. Quand doit-on déployer une Mission ?.....	20
1.8.4. Comment déployer la Mission ?	20

1.8.5.	Évaluation de la Mission	21
1.8.6.	Démobilisation de la Mission	21
1.8.7.	Bilan technique de la Mission	21
1.9.	COORDINATION RÉGIONALE	22
1.9.1.	Rôles et responsabilités du Coordonnateur régional	22
1.9.2.	Participation à la cellule de coordination régionale.....	22
2.	MÉCANISME DE SURVEILLANCE	23
2.1.	SYSTÈMES D'INFORMATIONS	23
2.2.	CRITÈRES DE DÉCLENCHEMENT	23
2.2.1.	Centre d'urgence installations	23
2.2.2.	Groupe support téléconduite	24
2.2.3.	Centre d'urgence territorial.....	24
2.2.4.	Centre d'urgence contrôle du réseau	25
2.2.5.	Centre d'urgence provincial.....	25
2.2.6.	Équipe support des directions PEAR, PSO	25
2.3.	ALERTE DE SÉCURITÉ PHYSIQUE	25
2.3.1.	Niveaux d'alerte.....	25
2.3.2.	Responsabilités.....	26
2.4.	PLAN D'URGENCE - RISQUES BIOLOGIQUES	26
3.	PROCÉDÉS D'ALERTE ET DE MOBILISATION	26
3.1.	PROCÉDÉS D'ALERTE	26
3.1.1.	Centre d'urgence installations	27
3.1.2.	Groupe support téléconduite	27
3.1.3.	Centre d'urgence territorial.....	27
3.1.4.	Centre d'urgence contrôle du réseau	27
3.1.5.	Centre d'urgence provincial.....	27
4.	PROCÉDURES SPÉCIFIQUES D'INTERVENTION	28
4.1.	GÉNÉRATRICE	28
4.2.	PLAN D'INTERVENTION DES ÉQUIPEMENTS DE DÉGLAÇAGE DU POSTE LÉVIS.....	28
4.3.	PROTOCOLE D'INTERVENTION – INDIVIDU EN DÉTRESSE DANS NOS PYLÔNES	28
5.	DÉMOBILISATION ET RETOUR À LA NORMALE.....	28
5.1.	CRITÈRES DE DÉMOBILISATION	28
5.2.	DÉBRIEFING ET SOUTIEN AUX INTERVENANTS.....	29
5.2.1.	Débriefing à chaud.....	29
5.2.2.	Débriefing à froid.....	29
5.2.3.	Débriefing psychologique.....	29
5.3.	RETOUR D'EXPÉRIENCE	29
6.	FORMATION	30
6.1.	OBJECTIFS	30
6.2.	TYPE DE FORMATION.....	30
6.2.1.	Introduction aux mesures d'urgence – Tronc commun corporatif.....	30
6.2.2.	Plan d'urgence de TransÉnergie – Rafranchissement.....	30
6.2.3.	Plan d'urgence de TransÉnergie – Formation de base	30
6.3.	SUIVI DE LA FORMATION	31
7.	EXERCICES.....	31
7.1.	OBJECTIFS	31
7.2.	TYPE D'EXERCICE	32
7.2.1.	Les étapes :.....	32
7.3.	PROGRAMME D'EXERCICE	33
7.4.	EXERCICES OPÉRATIONNELS EN ENVIRONNEMENT	33
7.5.	PROCESSUS DE PLANIFICATION ET DE SUIVI DES EXERCICES	34
8.	CONFORMITÉ DU PLAN.....	35
8.1.	FRÉQUENCE DES RÉVISIONS ET MISES À JOUR.....	35
8.2.	RENDRE COMPTE ANNUEL	35

8.3.	DISTRIBUTION DU PLAN	36
ANNEXE A	SIGLES	37
ANNEXE B	ORIENTATIONS FINANCIÈRES CORPORATIVES	40
ANNEXE C	BULLETIN D'INFORMATION	41
ANNEXE D	ÉQUIPEMENT D'UNE SALLE D'URGENCE.....	43
ANNEXE E	PROCÉDURE SPÉCIFIQUE DE FOURNITURE DE GÉNÉRATRICE.....	44
ANNEXE F	ÉLÉMENTS DU RENDRE COMPTE ANNUEL.....	45
ANNEXE G	FICHE DE SUIVI DE CONFORMITÉ.....	46
ANNEXE H	PROCESSUS TYPES	49
ANNEXE I	SCHÉMA D'ALERTE EN CAS DE DÉLESTAGE, TÉLÉDÉLESTAGE OU ÉVÉNEMENT MAJEUR	
54		
ANNEXE J	TABLEAU SYNTHÈSE D'OUVERTURE DES CU	55
ANNEXE K	PROCESSUS DE DÉVERSEMENT ACCIDENTEL MAJEUR	56

0. Introduction

0.1. Objectifs

Les objectifs du Plan d'urgence d'Hydro-Québec TransÉnergie sont :

- ◇ Coordonner les activités nécessaires pour rétablir le service électrique dans les meilleurs délais.
- ◇ Coordonner les activités nécessaires pour contrôler un événement à impact environnemental ou autres.
- ◇ Informer les intervenants internes et externes de la situation et de son évolution prévue.
- ◇ Recueillir les données nécessaires pour le suivi, l'analyse et le rendre compte à posteriori.

0.2. Principes directeur

- Lorsqu'un centre d'urgence¹ d'un niveau supérieur entre en opération, certaines responsabilités des centres d'urgence de niveau inférieur migrent vers le niveau supérieur qui devient décisionnel. Le niveau inférieur conserve le volet opérationnel.
- Se doter de critères de déclenchement préventifs à tous les niveaux en fonction des risques majeurs pouvant affecter le réseau de transport.
- Exercer une vigie sur les structures opérationnelles mises en place selon l'ampleur des événements.
- Établir et définir des rôles précis, des responsabilités claires, afin d'assurer l'uniformité des façons de faire dans les processus de base tout en favorisant et encourageant l'initiative des employés lors de crises majeures.
- Se doter d'une structure d'information cohérente et uniforme à tous les niveaux (interne et externe).
- Respecter les structures organisationnelles existantes.
- Élaborer un plan de déploiement des ressources pour les directions qui fournissent de l'expertise et du support aux centres d'urgence.
- Assurer une formation soutenue à tous les concernés de la division en matière de gestion de crise.

0.3. Risques résiduels

Le plan d'urgence permet de mettre en place les procédures d'intervention et de rétablissement pour faire face aux risques résiduels des risques d'affaires suivants :

¹ Dans le but d'alléger le texte, lorsque l'expression « centre d'urgence » est utilisée, elle fait référence à toute structure prévue dans le cadre du plan d'urgence (CUI, CUT, CUP, CUCR, GST et équipes support)

0.3.1. Risques d'affaires :

- Bris d'équipements et composantes stratégiques dus à :
 - Conditions climatiques extrêmes
Ex : orage violent, foudre, tornade, verglas, orage géomagnétique etc.
 - Catastrophes
Ex : tremblement de terre, inondation, affaissement de terrain, feux de forêt, écrasement d'avion etc.;
- Incidents d'exploitation ;
- Perte des centres d'exploitation stratégiques (CCR, PA)
Ex : panne de systèmes, perte des systèmes de télécommunications, infection ou intrusion malveillante;
- Sécurité des installations et des équipements ;
- Atteinte à l'environnement physique
Ex : sabotage, incendie, accident de travail, déversement de contaminant, etc.
- Menace à la santé des employés;

0.3.2. Impacts

- ◇ Pertes matérielles et/ou humaines;
- ◇ Perturbation des opérations;
- ◇ Interruption d'alimentation électrique ;
- ◇ Contamination de l'environnement;
- ◇ Coûts de remplacement et perte de revenus.
- ◇ Diminution importante de la disponibilité des ressources humaines;

0.3.3. Mesures préventives et d'atténuation

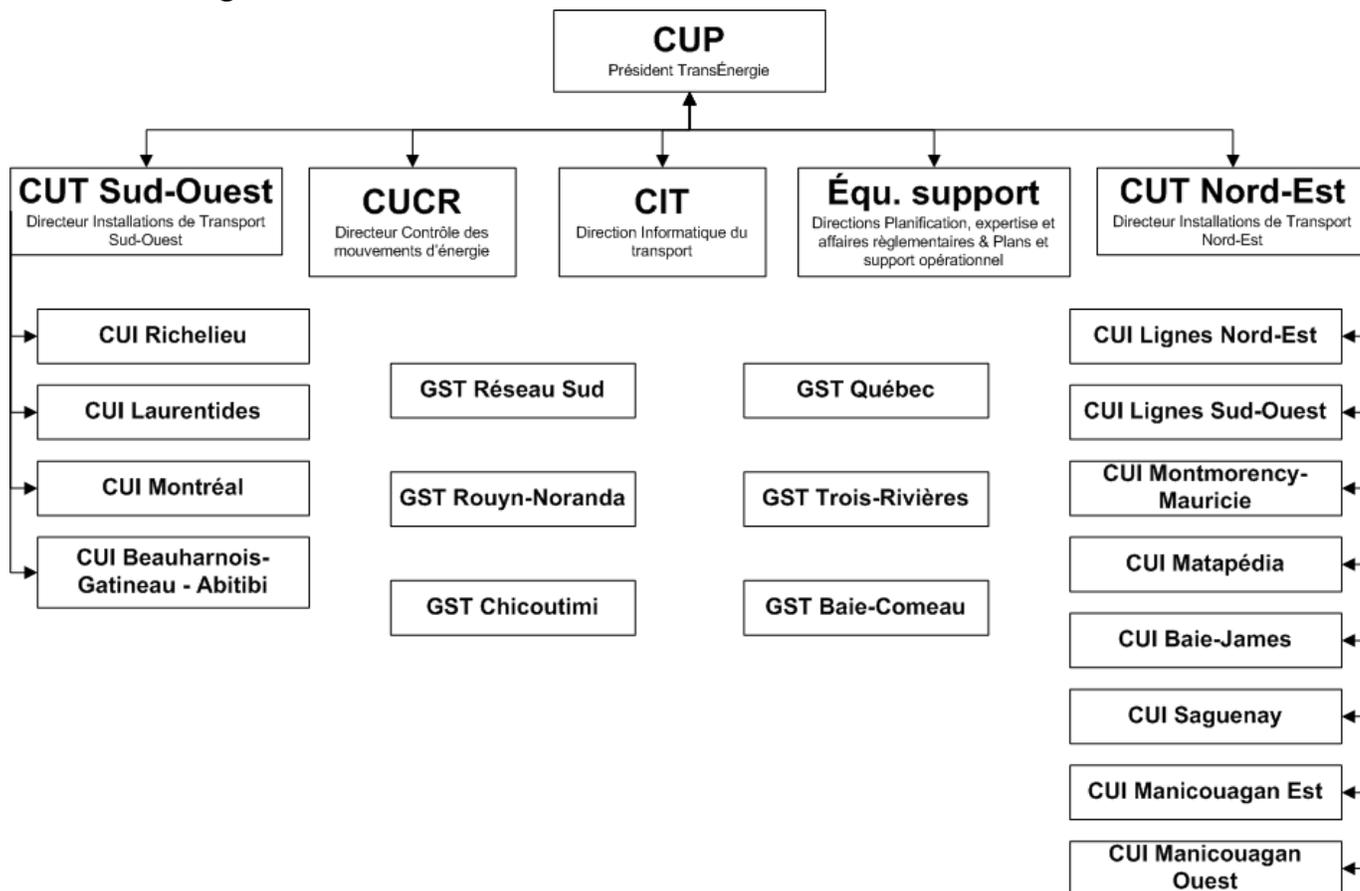
- ◇ Plan de maintenance;
- ◇ Redondance des systèmes et centre de relève et/ou repli;
- ◇ Surveillance et vigie effectuée sur les réseaux informatiques;
- ◇ Technique et équipement de déglacage (verglas);

0.3.4. Risques résiduels

- ◇ Moment d'occurrence, durée et ampleur des perturbations ou pannes;
- ◇ Erreur humaine;
- ◇ Effraction sur les actifs;
- ◇ Déversement accidentel;
- ◇ Événement hors contrôle.
- ◇ Atteinte à la santé des employés;

1. Organisation

1.1. Organisation de la structure de décision



Graphique 1 : Structure de décision d'Hydro-Québec TransÉnergie
Voir la signification des termes à l'Annexe A

1.2. Rôles et responsabilités des centres et équipes d'urgence

Chaque centre d'urgence possède des rôles et responsabilités bien précis. Ils sont énumérés ci-dessous. Une synthèse sous forme de processus est présentée à l'Annexe H

1.2.1. Centre d'urgence Installations (CUI)

Le CUI reçoit les appels de service, analyse la situation, rétablit le service, supporte les opérations, informe les équipes Relations avec le milieu, assure la sécurité du public et participe à l'élaboration des stratégies de rétablissement en concertation avec la Place d'Affaires ou le GST.

1.2.2. Groupe support téléconduite (GST)

Les GST de la direction Exploitation du réseau supportent les répartiteurs dans les Places d'affaires. Ils travaillent en étroite collaboration avec les CUI et les CUT pour l'exploitation des installations et le rétablissement des installations affectés par un événement.

1.2.3. Centre d'urgence territorial (CUT)

Le CUT des directions Installations de transport supporte les chefs Installations, évalue la situation, établit les priorités, coordonne les ressources

1.2.4. Centre d'urgence contrôle du réseau (CUCR)

Le CUCR, de la direction Contrôle des mouvements d'énergie, supporte les répartiteurs CCR en vue de maintenir la stabilité du réseau, élaborer et définir les stratégies du réseau de transport et mettre à jour le plan de remise en charge du réseau. Il informe le CUP et les réseaux voisins

1.2.5. Centre d'urgence provincial (CUP)

Accueille et approuve les scénarios de rétablissement généraux, arbitre les besoins en ressources, établit les orientations, informe la Cellule de coordination PUC, informe le CUP Distribution et le Centre d'urgence communications corporatives (CUCC).

1.2.6. Cellule d'intervention technique (CIT)

La cellule d'intervention technique est une structure mise en place pour la surveillance et la gestion des incidents de sécurité en technologie de l'information (TI) sur les systèmes de conduite du réseau (CCR & PA), ainsi que les systèmes supportant les installations de transport (ALCID, télé-maintenance, etc).

Elle est composée de deux parties :

- Le guichet CIT qui effectue la vigie sur tous les événements en TI;
- Le support CIT, qui est responsable de l'enregistrement, de l'analyse, du confinement, de l'éradication, du recouvrement et de la fermeture d'un incident de sécurité des TI;

1.3. Composition des centres d'urgence

1.3.1. Centre d'urgence installations

- ◇ Responsable du centre d'urgence: **Chef Installations**
- ◇ Adjoint opérationnel
- ◇ Adjoint logistique
- ◇ Agent stratégie de rétablissement (si requis)
- ◇ Agent de liaison
- ◇ Agent de communication
- ◇ Agent de liaison de Distribution (si requis)
- ◇ Service d'expertise et de support technique des unités suivantes : Planification , expertise et affaires règlementaires, et la direction Plans et support opérationnel si requis

Note : Chaque membre du CUI doit avoir un substitut

Les centres d'urgence Installations sont également supportés par les centres d'urgence Distribution, Relations avec le milieu, Centre de Services Partagés, Télécommunication, Direction principale projet de transport et construction, Sécurité industrielle, l'unité Sécurité, et l'unité Environnement toutes deux de la direction PSO.

En fonction des besoins, un représentant d'un ou de plusieurs de ces groupes pourra être intégré au CUI.

Si l'ampleur de l'événement nécessite l'ouverture d'un CUT, certaines responsabilités qui étaient assurées par le CUI migreront vers le CUT tels que la priorisation et l'information pour permettre au CUI de concentrer ses efforts sur les activités opérationnelles. Le support qui était fourni par les groupes de Distribution, Relations avec le milieu, Centre de Services Partagés, Télécommunication, DPPTC et Sécurité industrielle sera également déplacé vers le CUT.

1.3.2. Groupe support téléconduite

- ◇ Responsable du centre d'urgence : **chef Gestion des opérations**
- ◇ Adjoint opérationnel
- ◇ Adjoint logistique
- ◇ Agent stratégie de rétablissement
- ◇ Agent de liaison
- ◇ Responsable centre d'urgence adjoint : chef Gestion des opérations

Note : Chaque membre du GST doit avoir un substitut

Le responsable adjoint centre d'urgence est une ressource utilisée lorsque le répartiteur responsable du réseau où se situe l'événement est localisé physiquement dans une autre Place d'affaires. Dans ce cas précis, le responsable adjoint centre d'urgence est un Chef Gestion des opérations de la même Place d'affaires que celle où est situé le répartiteur, et sera en soutien au GST.

1.3.3. Centre d'urgence territorial

- ◇ Responsable du centre d'urgence : **Directeur Installations de transport**
- ◇ Adjoint opérationnel
- ◇ Adjoint logistique
- ◇ Agent comportement et stratégie de rétablissement
- ◇ Agent(s) de liaison
- ◇ Agent de communication
- ◇ Agent de liaison de Distribution (si requis)
- ◇ Service d'expertise et de support technique des unités suivantes : SST, PAET et Exploitation si requis

Note : Chaque membre du CUT doit avoir un substitut

Le CUT peut solliciter du support des unités Distribution, Relations avec le milieu, Centre de Services Partagés, Télécommunication, Direction principale projet de transport et construction, Sécurité industrielle, l'unité Sécurité, et l'unité Environnement toutes deux de la direction PSO. Un représentant d'un ou de plusieurs de ces groupes pourra être intégré au CUT.

L'agent de communication du CUT, lorsque celui-ci est ouvert, intègre les informations fournies par les agents de communications des CUI.

1.3.4. Centre d'urgence contrôle du réseau

- ◇ Responsable du centre d'urgence : **Directeur CME***
- ◇ Adjoint opérationnel
- ◇ Agent stratégie de rétablissement
- ◇ Agents de liaison (CCR & GST)
- ◇ Agent de communication
- ◇ Agent programmation
- ◇ Service d'expertise et de support technique des directions suivantes : PSO et PEAR

Note : Chaque membre du CUCR doit avoir un substitut

Le CUCR est également supporté par les groupes Télécommunication, Centre de Services Partagés, Sécurité industrielle et les unités Exploitation des systèmes TI et Évolution des systèmes TI. Si requis, un représentant d'un ou de plusieurs de ces groupes pourra être intégré au CUCR.

Le CUCR est en communication avec les différentes entités qui utilisent le réseau de transport principal sous la juridiction de CME et avec les GST qui assurent le lien avec Hydro-Québec Production.

*Le fonctionnement opérationnel du CUCR est sous la responsabilité du chef Programmation et contrôle du réseau.

1.3.5. Centre d'urgence provincial

- ◇ Responsable du centre d'urgence : **Président HQT**
Substitut : Vice-président – Exploitation des installations
- ◇ Adjoint opérationnel
- ◇ Adjoint logistique
- ◇ Agent stratégie de rétablissement
- ◇ Agent Communication
- ◇ Agent commercialisation
- ◇ Coordonnateur Plan d'urgence de TransÉnergie

Note : Chaque membre du CUP TÉ doit avoir un substitut

Au besoin, le président du CPSS pourra être intégré au CUP TÉ pour l'aspect santé et sécurité.

1.3.6. Cellule d'intervention technique

Guichet CIT

- Centre de service TI (point de contact et signalement)

Support CIT

- Responsable Sécurité TI : Chef Expertise TI sécurité
Substitut : Chef centre de service TI
- Conseiller déploiement fonctionnel du CIT : Chef TI TransÉnergie exploitation
- Coordonnateur CIT TransÉnergie : Conseillers sécurité des TI, Unité Expertise TI Sécurité

1.4. Rôles et responsabilités des intervenants

Lors de l'ouverture d'un centre d'urgence, il est possible d'ouvrir avec un nombre réduit d'intervenants. Les intervenants en place se partagent alors les rôles et responsabilités requis par la situation. De la même façon, il est possible d'ouvrir avec tous les intervenants identifiés, et diminuer par la suite selon le rythme et la nature de l'événement.

1.4.1. Responsable du centre d'urgence

Rôles :

- ◇ Assure la responsabilité de toutes les décisions et des actions reliées aux mesures d'urgence;
- ◇ S'assure de la mise à jour de tous les documents relatifs à son plan d'urgence et de la disponibilité des ressources nécessaires;
- ◇ S'assure que son personnel a reçu la formation sur le plan d'urgence et tient des exercices.

Responsabilités :

- ◇ Évalue la situation;
- ◇ Décide de l'ouverture du CU et avise le supérieur hiérarchique;
- ◇ Mobilise les ressources humaines, financières et matérielles nécessaires au fonctionnement du CU (équipe en rotation sur les quarts);
- ◇ Choisit les personnes dans les rôles du CU en fonction du besoin de la situation;
- ◇ Adapte le plan d'intervention en fonction de la situation;
- ◇ Émet les directives concernant les opérations à effectuer;
- ◇ Préside les réunions de concertation et de coordination de l'équipe d'urgence;
- ◇ Informe la ligne hiérarchique sur l'évolution de la situation;
- ◇ S'engage sur le délai de rétablissement vis-à-vis les autres unités d'affaires lorsque applicable;
- ◇ Assure la coordination avec les autres directions ou unités du territoire, Sécurité industrielle et organisme externe si requis.

1.4.2. Responsable adjoint de centre d'urgence

Rôles :

- ◇ Assurer la gestion du personnel dans la Place d'affaires durant l'événement;
- ◇ Demeurer en contact avec le Responsable du GST.
- ◇ S'assurer de la disponibilité d'un agent de liaison répartiteurs.

1.4.3. Adjoint opérationnel

Rôle :

L'adjoint opérationnel du CU est responsable de l'ensemble des tâches assurant l'évolution et la continuité opérationnelle du CU.

Responsabilités :

- ◇ S'assure que la chronologie des événements, les décisions, les étapes de rétablissement et toutes les informations pertinentes soit enregistrés au suivi et au rendre compte;
- ◇ S'assure qu'un journal des opérations (journal de bord) sera tenu;

- ◇ À la demande ou au besoin, prépare ou fait préparer une synthèse de l'événement;
- ◇ Prépare le « briefing » (mise à niveau) durant les opérations et le « débriefing » (retour d'expérience) à la fin des opérations;
- ◇ Prépare les rapports de situation et la synthèse des délais de rétablissement;
- ◇ Modifie le ou les plans d'intervention en cours de déroulement;
- ◇ Transmet des directives pour le responsable du CU;
- ◇ Agit comme intervenant avec la direction principale – Sécurité industrielle;
- ◇ Agit comme coordonnateur des services de support technique interne;
- ◇ S'assure de l'implantation des contrôles de gestion des coûts adaptés (Annexe B).

1.4.4. Adjoint logistique

Rôle :

Cet adjoint peut rassembler sous son autorité pour le responsable du CU, l'ensemble des tâches devant assurer le support à l'opération en ressources humaines et matérielles en harmonie avec les orientations pour le contrôle des coûts (Annexe B)

Responsabilités :

- ◇ Aide à l'évaluation et coordonne les besoins en ressources et services (Matériels de reconstruction, main d'œuvre externe, etc.);
- ◇ Coordonne les activités suivantes en liaison avec Centre de Services Partagés, Groupe Technologie et DPPTC :
 - Transport aérien ou terrestre;
 - Télécommunications;
 - Hébergement, repas, cantine;
 - Services externes (firmes conseils) et entrepreneurs;
 - Inventaire et distribution du matériel d'urgence prévu dans le plan d'intervention;
 - Coordination avec la direction principale projet de transport et construction (DPPTC);

1.4.5. Agent de communication

Rôle :

Assurer le transfert d'informations destinées aux médias, aux Services à la clientèle et aux communications internes.

Responsabilités :

- ◇ Reçoit et transmet les demandes d'information;
- ◇ Participe à l'élaboration de la réponse aux demandes d'information;
- ◇ Valide le contenu des bulletins d'information avec le responsable du CU;
- ◇ Diffuse l'information aux intervenants d'Hydro-Québec, externes au CU;
- ◇ Supporte le gestionnaire en matière de relations externes (en étroite collaboration avec l'équipe Relations avec le milieu);
- ◇ Assure un lien continu avec les équipes Relations avec le milieu.
- ◇ Transmet l'information vers les conseillers Communications pour les besoins de communication interne à Hydro-Québec TransÉnergie;
- ◇ Dans le cas de l'agent sur le CUP, assure un lien continu avec le responsable CUP Distribution (CCPCC) et/ou l'équipe Média corporative;

1.4.6. Agent de liaison

Rôle :

Assurer la communication entre le CU et d'autres intervenants extérieurs au CU (toute structure impliquée dans la gestion de l'urgence).

Responsabilités :

- ◇ Transmet les orientations, décisions et l'évolution de l'ensemble de la situation aux responsables des opérations pour assurer une coordination harmonieuse dans les opérations;
- ◇ Recueille toute information pertinente sur l'évolution de la situation (au niveau des opérations);
- ◇ Fait rapport au CU de l'évolution des travaux.

Note : Il est possible qu'il y ait plus d'un agent de liaison sur le même CU. Par exemple, dans un CUI, pour un événement donné, il pourrait y avoir un agent de liaison opérationnel (en lien avec les chefs Maintenance) et un agent de liaison Distribution (en lien avec le CED et le CUS). De plus, il est important que l'agent de liaison soit familier avec l'activité avec laquelle il doit intervenir.

1.4.7. Agent stratégie de rétablissement

Rôle :

En concertation avec les agents stratégies de rétablissement des autres structures d'urgence, fournir des analyses de comportement des équipements lors de pannes survenues sur le territoire et établir des stratégies de rétablissement.

Responsabilités :

- ◇ Analyse les données des oscilloperturbographes et des enregistreurs chronologiques d'événements;
- ◇ Recueille les intrants sur l'état du réseau et des équipements de transport et distribution;
- ◇ Établit des stratégies de remise en charge en concertation avec les intéressés;
- ◇ Fournit des rapports;
- ◇ Fait des recommandations.
- ◇ Informe le CUT Distribution.
- ◇ Dans le cas des CUI et CUT, il peut être appelé à siéger sur l'unité technique du CED concernés par les pannes.

1.4.8. Chef de mission

Rôle :

Mener à bien le mandat de maintenance ou de reconstruction que lui confie le Centre d'Urgence Installation ou le Centre d'Urgence Territorial, avec l'équipe que le Coordonnateur provincial des missions lui a assignée.

Responsabilités :

- ◇ S'assure de la disponibilité des ressources humaines, financières et matérielles requises à la réalisation des travaux;
- ◇ Coordonne les travaux des membres de la mission et s'assure de leur optimisation;
- ◇ Rend compte de l'avancement des travaux auprès du centre d'urgence responsable de la mission;
- ◇ Établit et maintient un réseau d'interrelations internes et externes nécessaires au bon fonctionnement des structures d'urgence en place;

- ◇ S'assure que la réalisation des travaux respecte les encadrements en matière de santé et sécurité relatifs aux employés et du milieu ainsi que des encadrements en matière environnementale;
- ◇ S'assure qu'un bilan technique est préparé, et qu'il sera remis au responsable du Centre d'urgence à la fin des travaux;
- ◇ Remet les équipements reconstruits au responsable du Centre d'Urgence Installations concerné pour fin de mise en route;
- ◇ Procède à l'évaluation de la mission (post-mortem) avant la démobilisation de l'équipe, et transmet le rapport d'évaluation au responsable du centre d'urgence responsable de la mission;
- ◇ Avise le Coordonnateur provincial des missions de la fin des travaux et procède à la démobilisation des équipes;

1.4.9. Coordonnateur provincial des missions

Rôle :

Attribue les ressources nécessaires aux missions et en fait le suivi

Responsabilités :

- ◇ Reçoit les demandes de constitution d'une mission;
- ◇ Contact les chefs Installations pour trouver les ressources requises;
- ◇ Transmet l'ordre de mission et le lieu de rassemblement des ressources;
- ◇ Effectue le suivi du déploiement des missions;
- ◇ S'assure que les ressources sont retournées dans leurs unités d'origine à la démobilisation d'une mission, et en avise les gestionnaires concernés;

1.5. Schémas de communication

1.5.1. Communications avec nos clients

Hydro-Québec Distribution

Communications concernant la fourniture d'électricité

Hydro-Québec Distribution étant responsable de l'approvisionnement et de la fourniture de l'électricité aux clients québécois, un mécanisme d'échange d'informations a été mis en place dans le but de transmettre le plus rapidement possible toute information pertinente relative aux délais de rétablissement afin que le distributeur puisse en aviser ses clients.

Ce mécanisme prévoit que l'on transmette au distributeur nos délais de rétablissement des postes, et au besoin, de discuter de stratégies communes de rétablissement.

À cette fin, les agents Stratégie de rétablissement des CUI (ou CUT) discuteront avec leur vis-à-vis de la vice-présidence Réseau, en vue de convenir des stratégies d'intervention. Par la suite, les stratégies de rétablissement seront discutées et réalisées en concertation entre les CUI et les GST concernés.

Lorsqu'un événement se produit et affecte des milliers de clients répartis sur plusieurs territoires (ex. : délestage, télédelestage), un mécanisme de transmission d'information a été convenu pour que l'information pertinente soit diffusée rapidement aux concernés (voir Annexe I). Le chef Programmation et contrôle du réseau ou le chef Exploitation de réseau communique avec l'équipe média corporatif, le coordonnateur rétablissement d'Hydro-Québec Distribution et le guichet unique CUP Distribution (CCPCC).

Communications destinées au public externe d'Hydro-Québec

Nous devons fournir au distributeur les bonnes informations pour qu'il puisse répondre adéquatement à ses clients lors d'une panne causée par le réseau de transport principal ou par le réseau régional.

Aussi, nous avons convenu des arrimages suivants :

- ◇ Lorsqu'un CUI est ouvert, celui-ci transmet un bulletin d'information à l'équipe Relations avec le milieu du territoire touché (voir Annexe C), les informations sur la cause de la panne, le délai de rétablissement prévu et nos ressources déployées. L'équipe Relations avec le milieu transmettra cette information aux Services à la clientèle, aux médias régionaux, à Sécurité industrielle et aux coordonnateurs de mesures d'urgence des municipalités touchées. Lorsque le Centre d'urgence – Communications corporatives (CUCC) est ouvert, la même information leur sera transmise.
- ◇ Lorsqu'un CUT est ouvert (plus d'un CUI ouvert sur le même territoire), la communication prévue au paragraphe précédent sera prise en charge par le CUT. Les CUI devront faire parvenir à celui-ci toute l'information requise dans le but de l'acheminer aux équipes Relations avec le milieu.
- ◇ Si un GST ouvre, celui-ci pourrait être sollicité par l'équipe Relations avec le milieu pour obtenir de l'information sur l'acheminement des capacités vers les clients (excluant l'acheminement vers les interconnexions conformément à la séparation fonctionnelle) ou sur les possibilités de délestage cyclique ou autre.
- ◇ Lorsque le CUP TÉ est ouvert, celui-ci transmettra au représentant du CUP Distribution ou à l'équipe Média corporative toute information pertinente sur les orientations de rétablissement.

Clients du service de transport

Dans le but de respecter le contrat du service de transport approuvé par la Régie de l'énergie et d'assurer la séparation fonctionnelle entre les activités du transport et les activités commerciales, toute information concernant les indisponibilités sur les interconnexions du réseau de transport de TransÉnergie doivent être divulguées sur le site OASIS du Transporteur.

Les unités d'Hydro-Québec et autres unités externes pourront consulter le site web d'OASIS en consultant le site <http://www.oatioasis.com/hqt/>.

1.5.2. Communication vers les partenaires externes

Toute information pertinente pour nos partenaires externes (Sécurité civile, ministères, villes et municipalités, etc) devra être transmise aux équipes Relations avec le milieu, ou au CUP Distribution pour que cette information puisse être réacheminée vers les partenaires concernés.

Les membres des équipes Relations avec le milieu, sont responsables des communications avec les villes et municipalités;

Le représentant DPSI, présent avec les équipes RAM, est responsable des communications avec les ministères et la Sécurité civile (Ministère de la sécurité publique);

1.5.3. Communication interne

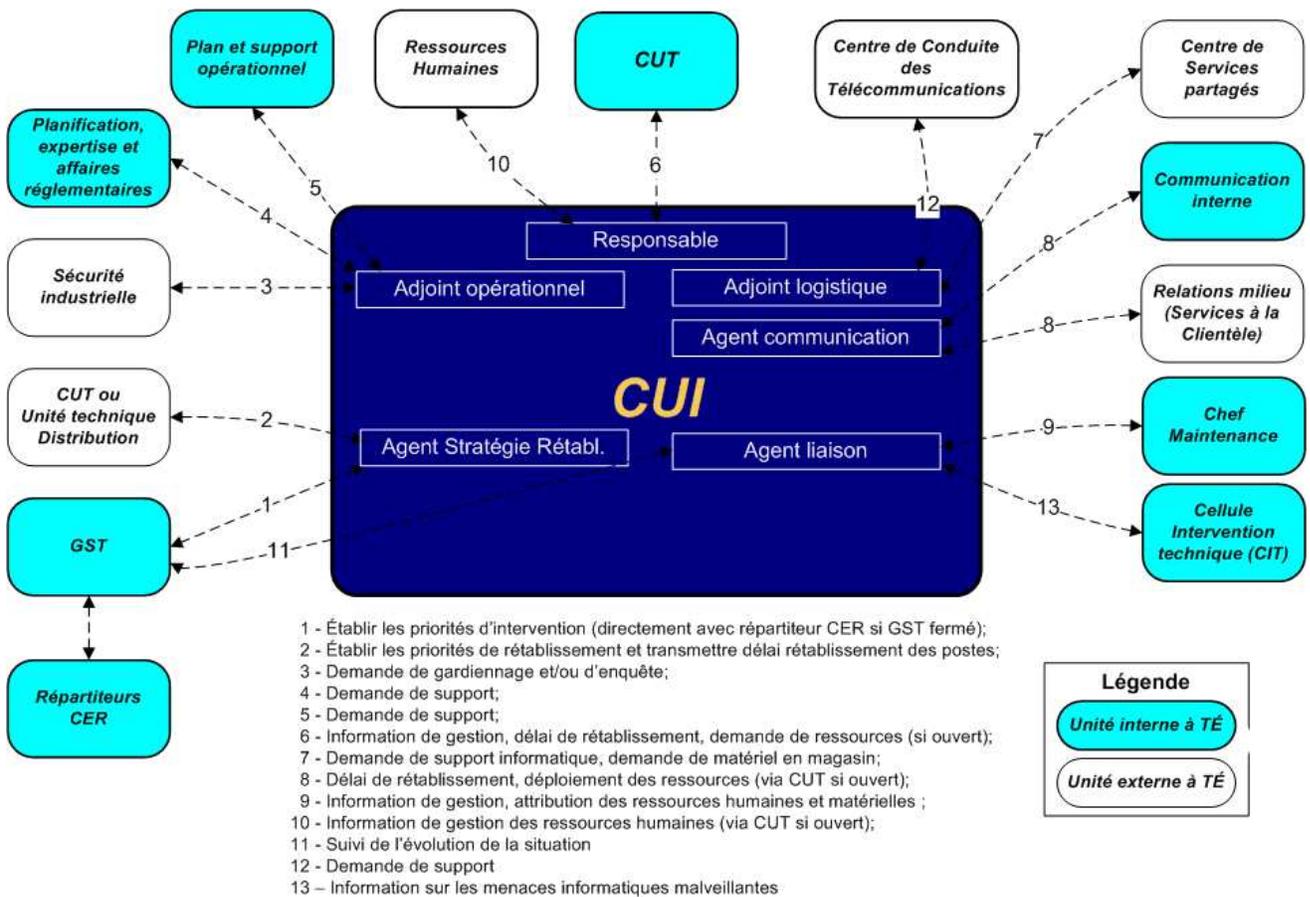
Pour permettre à nos employés qui n'interviennent pas dans le plan d'urgence d'être informés des événements majeurs qui surviennent sur le réseau, nous avons prévu un mécanisme de transmission d'information.

Ainsi, l'agent de communication d'un CUI ou d'un CUT qui doit transmettre le bulletin d'information vers l'équipe Relations avec le milieu, transmettra le même bulletin aux conseillers communication d'Hydro-Québec TransÉnergie.

Ceux-ci, s'ils le jugent opportun, transmettront alors l'information pertinente à l'ensemble des employés d'Hydro-Québec TransÉnergie, ainsi qu'à l'équipe Communication d'entreprise d'Hydro-Québec.

1.5.4. Centre d'urgence installations (CUI)

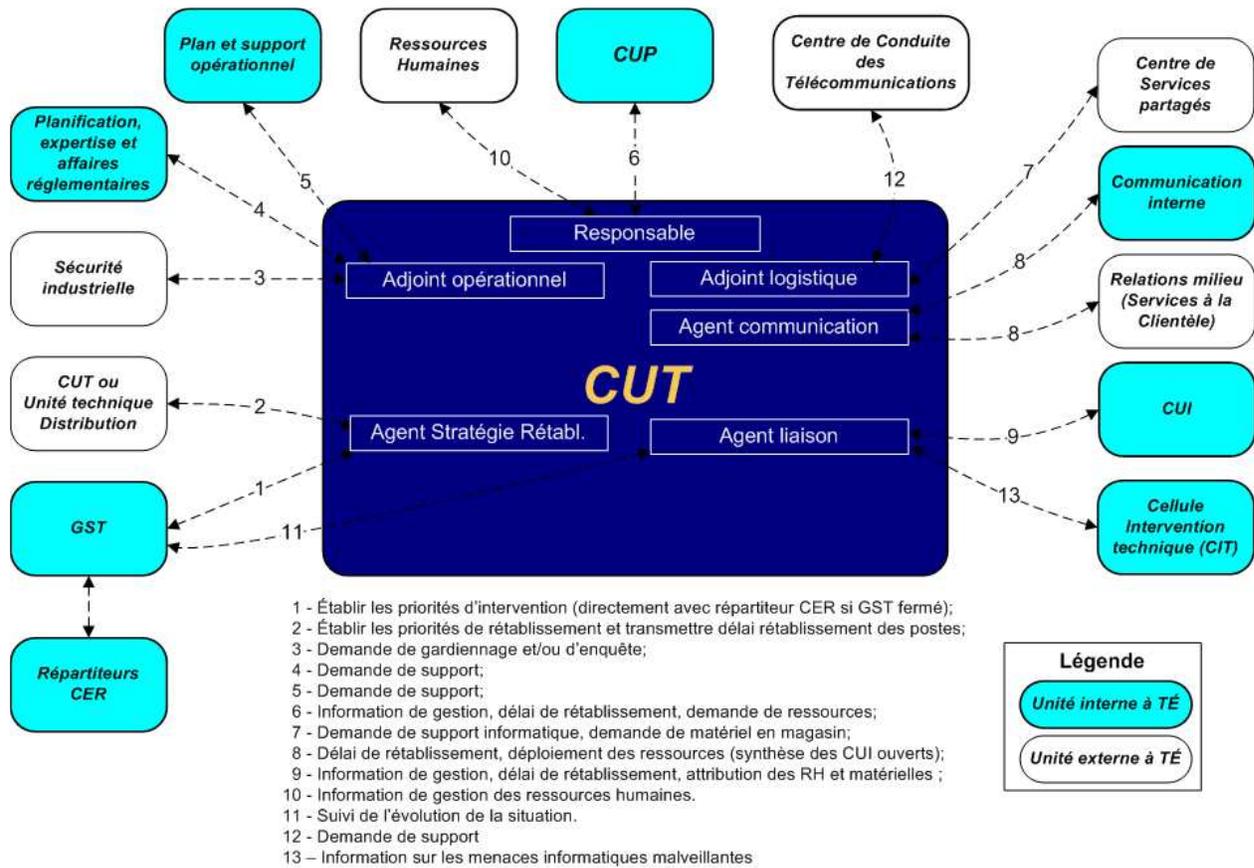
Voici le schéma de communication résumant les liens que doit maintenir le CUI lors d'une urgence :



Graphique 2 : Schéma de communication d'un CUI

1.5.5. Centre d'urgence territorial (CUT)

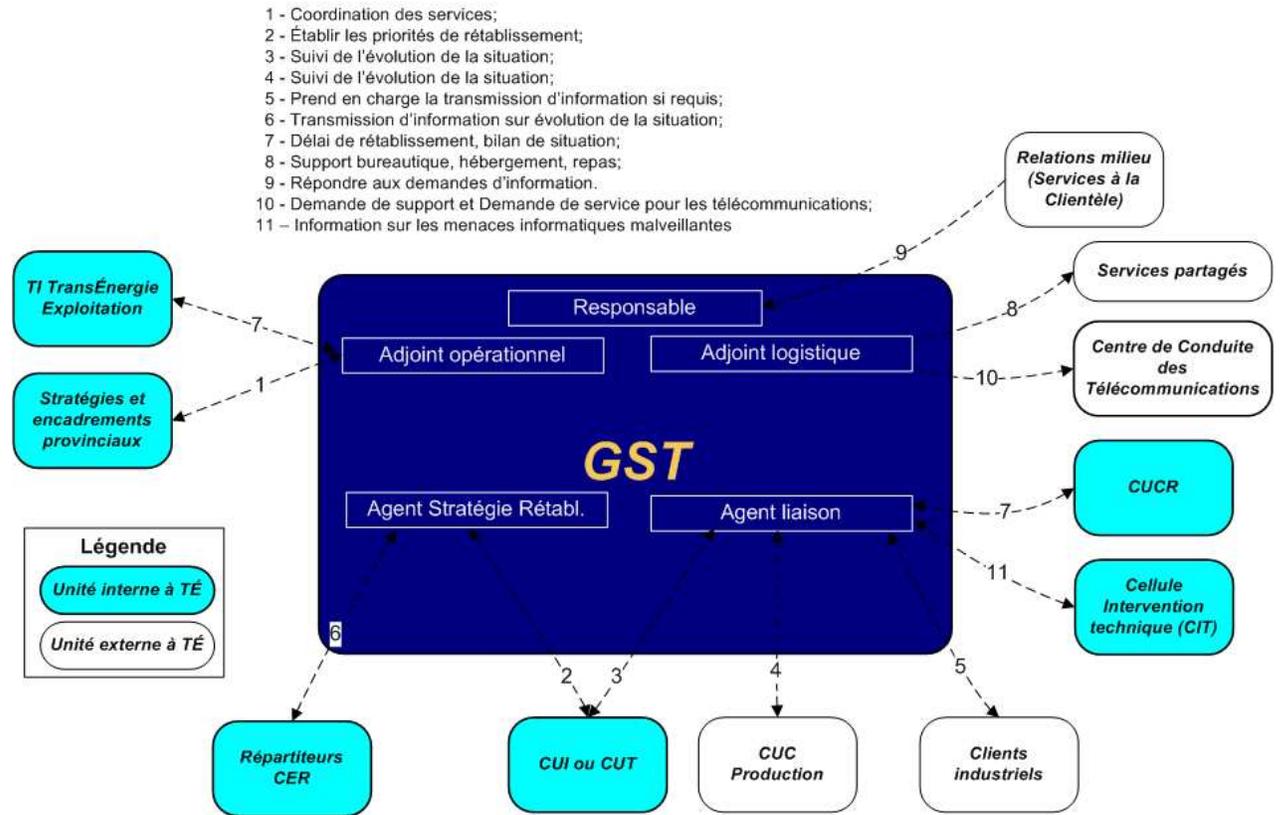
Voici le schéma de communication résumant les liens que doit maintenir le CUT lors d'une urgence :



Graphique 3 : Schéma de communication d'un CUT

1.5.6. Groupe support téléconduite (GST)

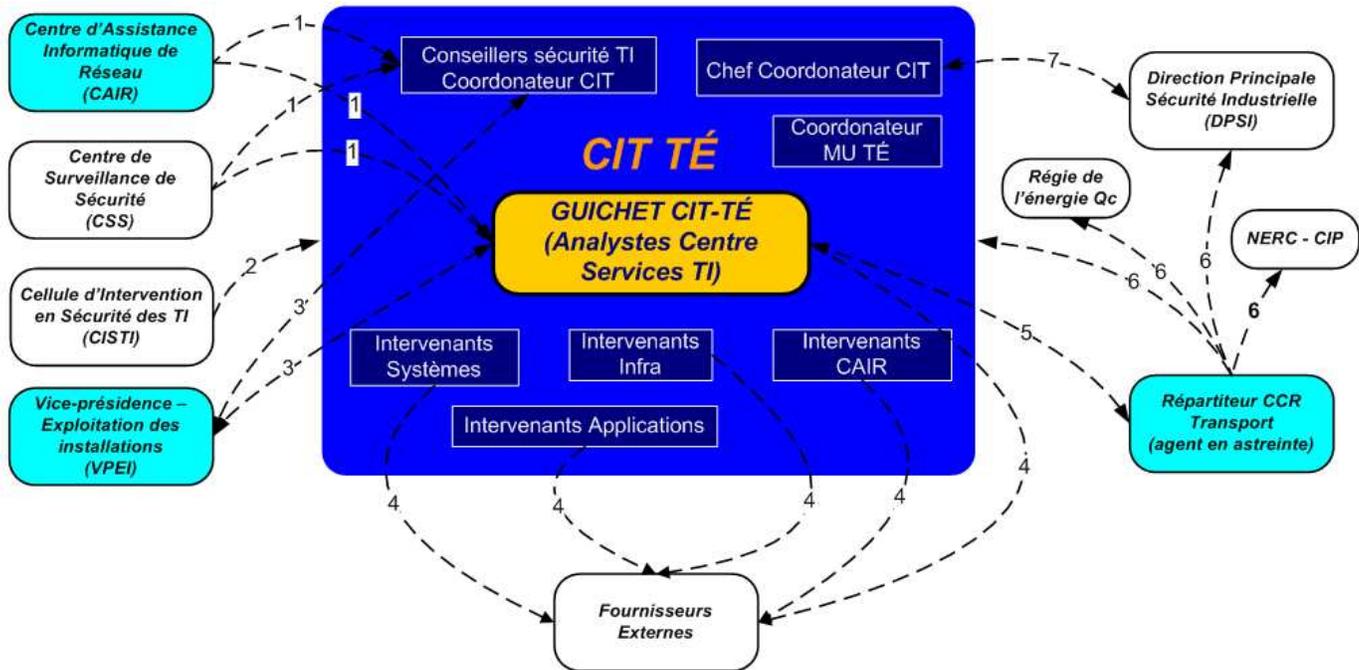
Voici le schéma de communication résumant les liens que doit maintenir le GST lors d'une urgence :



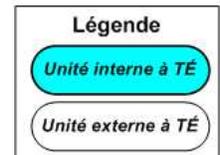
Graphique 4 : Schéma de communication d'un GST

1.5.7. Cellule d'Intervention Technique (CIT)

Voici le schéma de communication résumant les liens que doit maintenir le CIT lors d'une urgence :



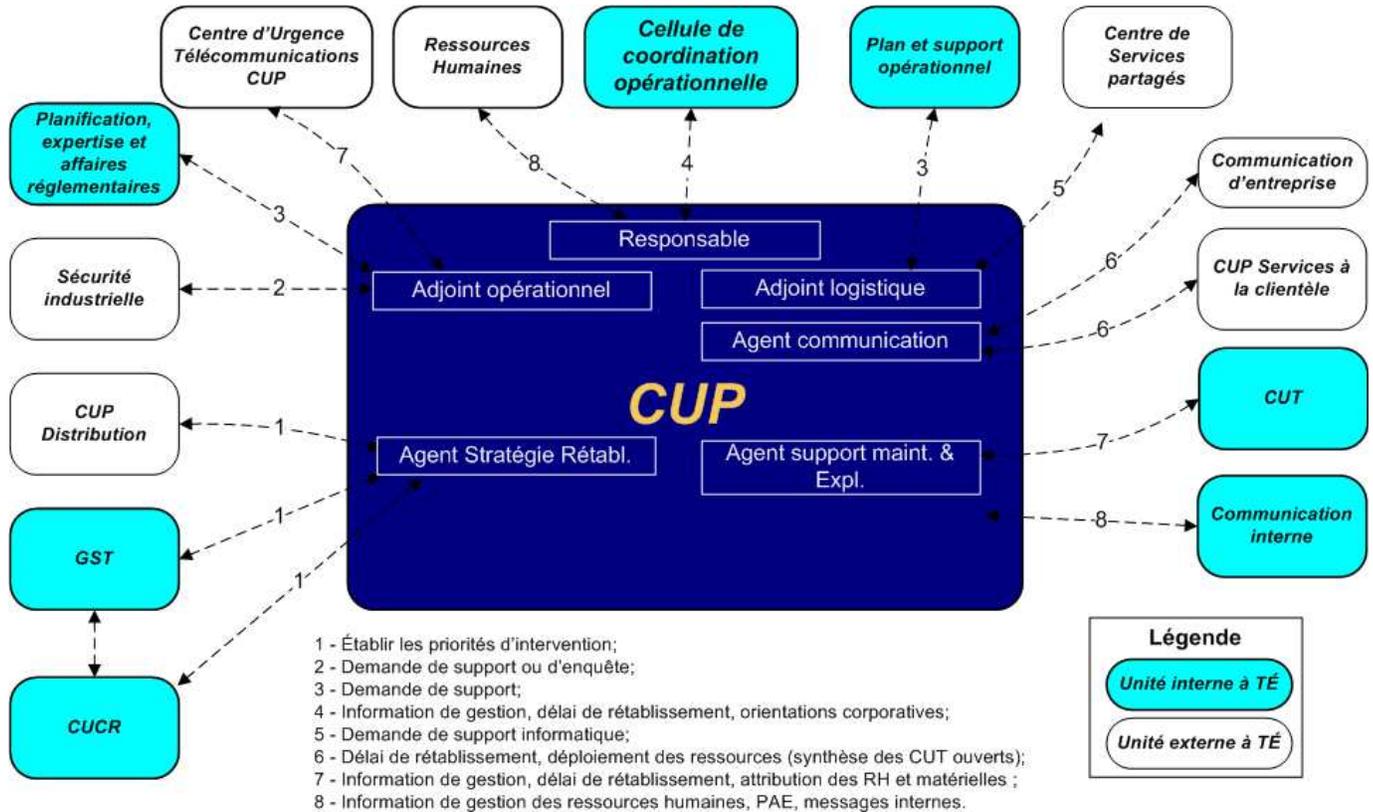
- 1 – Déclaration d'un événement de sécurité TI par le CSS ou le CAIR pouvant évoluer vers l'incident de sécurité TI à HQTÉ ;
- 2 – Déclaration d'un incident de sécurité TI actif à HQTÉ ;
- 3 – Avis à la VPEI si un événement ou un incident de sécurité TI est actif dans des installations de HQTÉ ;
- 4 – Contribution possible d'un fournisseur externe lors de l'étape d'évaluation d'impacts d'un incident de sécurité TI et de l'élaboration d'une solution (processus de gestion des changements) ;
- 5 – Avis au répartiteur du Centre de Conduite du Réseau lors de la déclaration d'un incident de sécurité TI à TÉ ;
- 6 – Selon la gravité de la situation évaluée par l'agent en astreinte au CCR, un formulaire d'avis est envoyé au CIT TÉ, REQ, DPSI et NERC indiquant qu'une menace et/ou un incident de sécurité TI est actif à HQTÉ ;
- 7 – Si l'incident est de type « malveillant » et jugé nécessaire, une enquête de sécurité sera demandée à la DPSI.



Graphique 5 : Schéma de communication du CIT

1.5.8. Centre d'urgence provincial (CUP)

Voici le schéma de communication résumant les liens que doit maintenir le CUP lors d'une urgence :



Graphique 6 : Schéma de communication du CUP

1.6. Emplacement et équipement des salles d'urgence

Les centres d'urgence permanents ou temporaires (Centre d'urgence primaire) doivent disposer d'un local adéquat pour recevoir tout le personnel et l'équipement requis. Il est souhaitable qu'une salle d'urgence comporte les caractéristiques suivantes :

- ◇ Bien éclairé;
- ◇ Bonne ventilation;
- ◇ Local facile à sécuriser;
- ◇ Alimentation d'urgence en cas de panne d'électricité;

L'Annexe D liste des éléments que l'on peut retrouver dans une salle d'urgence. La liste est non exhaustive, et certains centres d'urgence peuvent installer des équipements qui ne sont pas inscrits à cette liste. De même, tous les équipements de cette liste ne sont pas obligatoires.

Les équipements peuvent être installés en permanence dans un local (centre d'urgence permanent), ce qui facilite le déploiement du centre d'urgence et sa vérification régulière. Cependant, cette option peut s'avérer peu économique dû au coût que représente la location d'une salle à temps plein.

L'autre option consiste à installer une armoire qui peut être verrouillée, dans laquelle seront remisés tous les équipements et qui seront déployés lorsque requis (centre d'urgence temporaire). Cette option requiert que la salle soit clairement identifiée comme centre d'urgence, et qu'elle puisse être réquisitionnée en tout temps par le responsable du centre d'urgence.

1.7. Emplacement et équipement des salles d'urgence alternatives

Chaque centre d'urgence doit disposer d'une salle d'urgence alternative avec l'équipement minimum requis (une partie des équipements de l'Annexe D) pour permettre un fonctionnement adéquat du personnel et des équipements.

La salle alternative doit être suffisamment éloignée du centre de coordination primaire pour être accessible lorsque le centre de coordination primaire ne l'est pas.

Tout comme la salle primaire, la salle alternative peut être permanente ou temporaire.

1.8. Mission

1.8.1. Définition

Une Mission est une force opérationnelle apportant des ressources supplémentaires et placée sous la juridiction d'une unité de rattachement², soit un CUI ou un CUT.

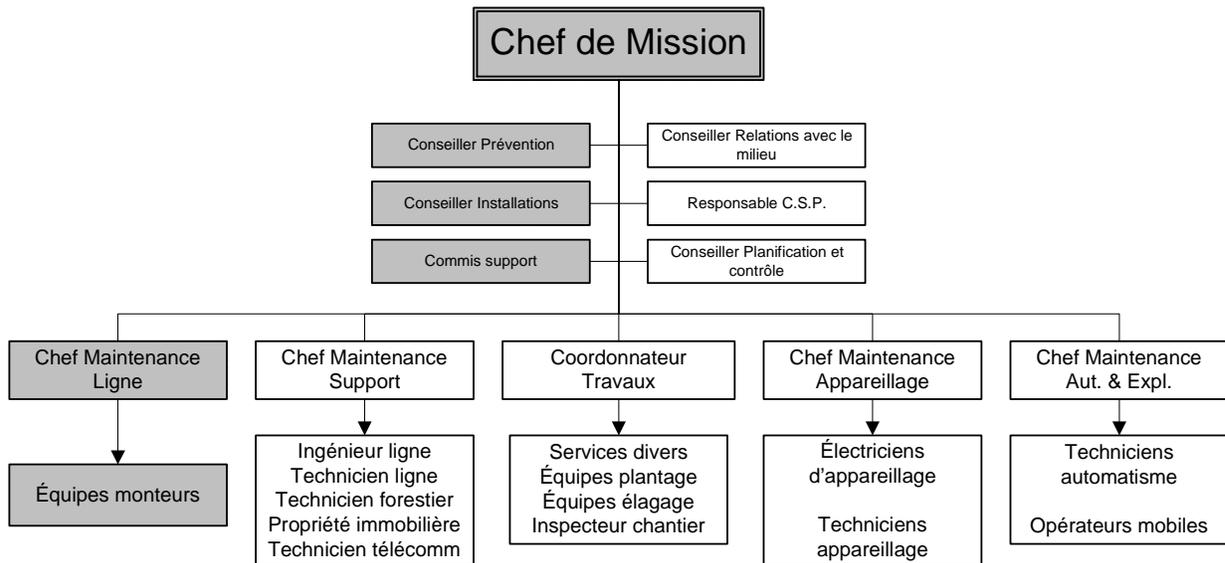
Le but de la Mission est de mener à terme des actions de maintenance ou un mandat de reconstruction sur une partie du réseau de transport ou de répartition suite à un événement majeur, afin de réalimenter les clients ou consolider la sécurité du réseau.

La Mission peut être entièrement autonome, i.e. qu'elle possède toutes les ressources qui lui sont nécessaires pour mener à bien son mandat ou semi autonome, i.e. qu'elle pourra faire appel à certaines ressources de l'unité de rattachement pour la supporter. Dans tous les cas, le chef de mission devra rendre compte de l'avancement de ses travaux au responsable de l'unité de rattachement.

² Unité de rattachement : Centre d'Urgence Installations ou Centre d'Urgence de Territoire auquel est rattachée la Mission et pour qui la Mission doit réaliser un mandat de mission.

1.8.2. Organigramme

Voici l'organigramme type d'une Mission :



Graphique 7 : *Organigramme d'une Mission*

Sous la direction d'un chef de mission, l'équipe de base (cases ombrées) est constituée d'un conseiller prévention, d'un conseiller installations, d'un commis support, d'un chef Maintenance ligne ainsi que d'un ingénieur ligne (ou une ressource support ligne).

Le chef Maintenance ligne aura sous sa responsabilité, les équipes de monteurs nécessaires à l'ampleur des travaux à effectuer.

D'autres ressources facultatives (cases blanches) peuvent se joindre à la Mission selon les besoins du chef de mission. Ainsi, si des services externes sont nécessaires, un coordonnateur travaux sera inclus dans la Mission pour prendre en charge les relations avec les entrepreneurs responsables de ces services (planteurs, élagueurs). Un technicien ligne pourra aussi être ajouté à la Mission pour la supervision des travaux. Dans certains cas, un Conseiller planification et contrôle sera utile pour effectuer l'affectation et le suivi des coûts.

Dans les cas où la Mission doit être autonome, une équipe supplémentaire de ressources pourra se joindre à la Mission. Selon les besoins d'autonomie, un(e) Conseiller(e) Relations avec le milieu et/ou un(e) responsable C.S.P. viendront supporter le chef de mission. Dans ces deux cas précis, les personnes ayant à supporter le chef de mission seront assignées par l'unité Relations avec le milieu ou Approvisionnement et services desservant le territoire où intervient la Mission.

De même, un chef Maintenance appareillage, un technicien appareillage et des équipes d'électriciens d'appareillage, et/ou un chef Maintenance exploitation et automatismes, des techniciens automatismes et un ou des opérateurs mobiles, pourront être intégrés à la Mission si le mandat de celle-ci inclut des interventions dans un poste.

Les rôles et responsabilités des fonctions suivantes sont décrits aux chapitres 1.4.8 et 1.4.9

- ◇ Chef de mission
- ◇ Coordonnateur provincial

Les autres fonctions que l'on retrouve au sein de la Mission, sont des fonctions que l'on retrouve normalement à l'intérieur de l'entreprise. Leurs rôles et responsabilités demeurent donc les mêmes qu'en condition normale.

1.8.3. Quand doit-on déployer une Mission ?

Une Mission pourra être mise sur pied lorsque l'ampleur des travaux de maintenance ou de reconstruction est telle, que l'unité responsable (normalement un CUI ou un CUT) prévoit que le délai de rétablissement des clients affectés par la panne dépassera 16 heures. Avec le déploiement d'une Mission, on espère ainsi faire des gains appréciables sur le temps de rétablissement.

On doit tenir compte dans le calcul du temps de rétablissement, d'un délai raisonnable pour la mobilisation de cette Mission, surtout si les équipes qui la composent proviennent d'un ou plusieurs territoires voisins.

Ici, la notion de clients affectés est importante, de même que celui de la sécurité du réseau. Ces deux éléments peuvent avoir une importance variable selon que les clients peuvent ou pas être réalimentés par le réseau de distribution ou selon que la stabilité du réseau est compromise ou pas.

1.8.4. Comment déployer la Mission ?

Dès qu'un CUI ou un CUT décide de faire appel à une Mission, le responsable du centre d'urgence (ou son délégué) place une demande auprès du coordonnateur mesures d'urgence, en précisant le nom de la Mission, la nature des travaux à effectuer, le nombre de ressources qu'il juge nécessaire, les échéanciers, et le lieu de rassemblement. Le coordonnateur des mesures d'urgence fera les démarches requises auprès des autres territoires pour constituer la Mission.

Afin d'accélérer la constitution de la Mission, le coordonnateur des mesures d'urgence utilisera des listes prédéterminées de personnels pouvant agir de titre de chef de mission, ainsi que des barèmes préétablis de ressources disponibles par territoire.

Le responsable de l'unité de rattachement accueillera la Mission, et transmettra au chef de mission les dernières informations requises à la bonne marche de la Mission. Si requis, le responsable de l'unité de rattachement trouve un lieu pouvant servir de quartier général à la Mission. Ce peut être un local dans un bâtiment Hydro-Québec ou un local qu'une municipalité aura prêté. Une demande à cet effet peut être placée auprès du personnel de l'équipe Relations avec le milieu pour contacter une municipalité.

Le responsable de l'unité de rattachement aura au préalable avisé le personnel du Centre de services partagés de l'arrivée du personnel de la Mission pour qu'ils puissent prévoir l'hébergement et les repas.

Tout au long des travaux, à intervalles convenus à l'avance, le chef de mission informera le responsable de l'unité de rattachement de l'avancement des travaux.

À la fin des travaux, le chef de mission informera le responsable de l'unité de rattachement, et remettra à celui-ci les installations complétées. Le responsable de

l'unité de rattachement pourra préparer la mise en route des équipements remis selon l'entente convenue au préalable avec le personnel de la PA³ concernée.

Le chef de mission peut procéder au « débriefing » et à la démobilisation de l'équipe.

1.8.5. Évaluation de la Mission

Avant la démobilisation de la Mission, le chef de mission doit procéder au retour d'expérience de la Mission afin d'améliorer le processus propre au fonctionnement d'une mission.

Pour ce faire, le chef de mission convoquera une rencontre le plus rapidement possible après la fin des travaux, pour recueillir les commentaires de tous les intervenants de la Mission. Ceci peut se faire en sous-groupe si le nombre d'intervenants est trop grand pour permettre à tous de s'exprimer.

Chacun pourra s'exprimer sur les points forts du processus ou des besoins d'amélioration. Les propositions de solutions pourront également être retenues pour analyse ultérieure. Un modèle de compte-rendu est disponible pour compléter le retour d'expérience.

Le compte-rendu du retour d'expérience complété sera remis au responsable de l'unité de rattachement qui le transmettra à qui de droit à la fin de l'événement.

De plus, le chef de mission complétera un bilan technique dans lequel nous retrouverons la nature des travaux effectués, les échéanciers, les ressources humaines et matérielles requises à l'exécution des travaux ainsi qu'un sommaire des coûts encourus. Ce bilan sera remis lui aussi au responsable de l'unité de rattachement.

1.8.6. Démobilisation de la Mission

Après l'acceptation des équipements par le responsable du CUI concerné et la reconnaissance appropriée transmis aux membres de la Mission, le chef de la mission pourra retourner les ressources de la mission dans leurs unités d'origine.

Le chef de mission s'assurera d'aviser le coordonnateur des mesures d'urgence du retour des ressources dans leurs unités d'origine en précisant le moment où ceux-ci auront été ou seront libérés. Le coordonnateur des mesures d'urgence avisera les gestionnaires concernés.

Sitôt les formalités administratives terminées, le chef de mission pourra lui aussi retourner à ses occupations habituelles.

1.8.7. Bilan technique de la Mission

Afin de permettre au chef Installations responsable des équipements reconstruits de bien apprécier l'ampleur des travaux et l'état des installations, le chef de mission remettra à celui-ci un bilan technique de mission lors de la démobilisation de la Mission.

Le bilan technique de mission contiendra les éléments suivants :

- ◇ Les travaux réalisés (modification de l'inventaire);
- ◇ Les pièces installées;
- ◇ Les pièces récupérées;
- ◇ Mesures temporaires;

³ Centre de Téléconduite

- ◇ État des équipements;
- ◇ Rapports d'inspection;

1.9. **Coordination régionale**

Dans les territoires, les responsables des comités d'urgence coordonnent toutes les activités opérationnelles et décisions touchant leurs installations sur le territoire. Lorsque deux centres d'urgence de deux divisions différentes sont ouverts dans une même région administrative d'Hydro-Québec, une cellule de coordination régionale peut être convoquée pour coordonner la situation.

La coordination régionale a comme but de concerter les actions de toutes les unités de l'entreprise afin d'améliorer les délais de rétablissement, et également de s'assurer que les messages d'information transmis seront cohérents.

1.9.1. Rôles et responsabilités du Coordonnateur régional

- Coordonner, pour le territoire concerné, les activités, l'affectation des ressources humaines, matérielles et autres afin de permettre le rétablissement de la situation dans les plus brefs délais, en toute sécurité pour les employés et la population.
- Obtenir une information constante de la part des centres d'urgence des différentes unités touchées et du responsable Relations avec le milieu.
- Maintenir des liens de communication avec les structures d'urgence d'Hydro-Québec.
- Participer au besoin, avec le responsable Relations avec le milieu, à recommander des stratégies de communication.
- S'assurer de la collaboration des unités, incluant les unités de soutien.
- Assurer le retour à la normale et effectuer les analyses rétrospectives des événements ayant nécessité la mise en place de la coordination régionale..

1.9.2. Participation à la cellule de coordination régionale

Tous les directeurs d'Hydro-Québec TransÉnergie ou les chefs Installations peuvent être appelés à participer à une cellule de coordination régionale lors d'événement touchant leurs installations.

Un directeur de territoire peut convoquer la coordination régionale si celui-ci sait qu'au moins une autre unité de l'entreprise est aussi touchée par l'événement, et que l'un de ses centres d'urgence est ouvert. Tout autre directeur (de territoire ou régional) touché par un événement pourra convoquer la coordination régionale, et pourrait demander à un directeur de territoire de TransÉnergie d'y participer.

Rôle et responsabilité du représentant de TransÉnergie sur un comité de coordination régional :

- Représenter son unité, partager l'information et contribuer aux prises de décisions et aux recommandations, en tenant compte des enjeux des autres unités d'affaires afin d'assurer la cohésion et la cohérence des actions.
- Informer sur l'état de la situation, les prévisions et les enjeux dans son champ d'activité et faire part de ses besoins particuliers nécessitant une coordination avec les autres unités.
- Cerner les problématiques et proposer des stratégies pour le maintien de la mission.

- Transmettre et assurer, dans son unité, la diffusion des informations et le déploiement des décisions, stratégies et orientations émanant du comité de coordination régionale et en assurer le suivi.
- Informer, en continu, le comité de coordination régionale de tout nouvel élément pouvant avoir un impact sur les décisions.
- Contribuer aux analyses rétrospectives des événements.

2. Mécanisme de surveillance

2.1. Systèmes d'informations

SYSTÈME	SURVEILLANCE	SIGNALEMENT/ COORDONNÉES
Interruptions de service	<p>Nombre de pannes électrique sur le réseau moyenne et basse tension du Distributeur.</p> <p>Disponible par région administratives Distribution, par chemin électrique (postes et ligne de distribution) et également par municipalités.</p>	
Géo Diffusion	Localise les cellules orageuses et les sites d'accumulation de givre.	
Météo	Donne les prévisions météorologiques pour les prochains jours ainsi que les veilles et alertes.	Analyste exploitation informatique

Tableau 1 : Systèmes de surveillance et de signalement

2.2. Critères de déclenchement

L'information en condition normale circule déjà entre les répartiteurs CCR et CER et les chefs maintenance. Par contre, lorsqu'une condition potentiellement dangereuse (alerte) est signalée au répartiteur CCR, ce dernier doit aviser le ou les répartiteurs CER concernés qui à leur tour, aviseront le ou les chefs d'installations concernées et s'assureront que les CED soient informés. Les chefs Installations, qui sont également les responsables des CUI doivent entreprendre les actions qui s'imposent. Il est également possible que l'information provienne d'une PA ou d'une autre source. Dans ce cas, le répartiteur CER doit informer le répartiteur CCR et le ou les chefs d'installations concernées. Dans le cas où la condition dépasserait la juridiction d'une PA qui a signalé la situation, le répartiteur CCR a la responsabilité d'aviser les autres répartiteurs CER concernés. De plus, selon les critères établis et la nature de l'alerte, le CCR avise les coordonateurs de la fiabilité du NPCC.

2.2.1. Centre d'urgence installations

Les Centres d'Urgence Installations (CUI) se mettent en veille lorsqu'une condition potentiellement dangereuse pour la continuité du service est annoncée dans plus de 2

heures. Les conditions d'alerte qui justifient la mise en veille des centres d'urgence peuvent être d'origine météorologique (ex : orage violent, foudre, tornade, verglas, etc.) ou reliés à des situations où les installations sont menacées (ex : feux de forêt, risque d'inondation, problème informatiques, etc.)

Le centre d'urgence installations est à la base de toutes les interventions qui devront être entreprises en situation d'urgence. Le tableau en annexe est un outil pour aider le chef Installations à déterminer la limite entre une « intervention normale » et une situation qui exige la mise en place d'un centre d'urgence installations (voir tableau à l'Annexe J).

Lorsque le chef Maintenance constate qu'il risque de perdre la maîtrise de la situation, il demande l'ouverture du CUI. De même, lorsqu'une situation a un impact médiatique important ou comporte un risque sur la sécurité du public ou l'environnement (voir processus déversement accidentel majeur à l'Annexe K), l'ouverture du CUI devra être demandée.

2.2.2. Groupe support téléconduite

L'équipe support se met en veille lorsqu'une condition potentiellement dangereuse est signalée ou lors d'une panne des systèmes informatiques d'une PA.

Le GST se mobilise lors :

- ◇ Panne totale ou partielle du réseau de transport ou régional;
- ◇ Appel au public pour une diminution de charge;
- ◇ À la demande des Centres d'Urgence Production et Sécurité des Barrages
- ◇ À la demande du CUCR;
- ◇ Panne prolongée des systèmes informatiques affectant une PA ou un CT au complet.
- ◇ Infection ou intrusion malveillante des systèmes de conduite pouvant en affectant le fonctionnement normal;

Le GST peut également être mobilisé lors des situations suivantes :

- ◇ À la demande du répartiteur CER.
- ◇ Lors d'un délestage ou lorsqu'un délestage cyclique doit s'appliquer;
- ◇ Lors de l'ouverture d'un CUI ou à la demande du CUCR;

2.2.3. Centre d'urgence territorial

Le CUT se met en veille et assure une vigie lorsqu'un CUI de son territoire est ouvert.

Le CUT se mobilise lors :

- ◇ Mobilisation de deux CUI de son territoire;
- ◇ Panne de deux Places d'affaires (PA) du territoire;
- ◇ À la demande d'un chef Installations ou de la ligne hiérarchique;
- ◇ À la demande du CUCR;
- ◇ À la demande du CUT Distribution ou CUT Production du territoire ou tout autre organisme externe, ex : protection civile;
- ◇ Lors d'une situation ayant un impact médiatique important.

2.2.4. Centre d'urgence contrôle du réseau

Le CUCR se met en veille et assure une vigie lorsqu'un CUI ou un GST est ouvert, lorsqu'une condition potentiellement dangereuse est signalée ou lors d'une panne, infection ou intrusion malveillante des systèmes informatiques du CCR.

Le CUCR se mobilise lors :

- ◇ Panne totale du réseau de transport;
- ◇ Panne affectant plus d'une PA;
- ◇ Lors d'un appel au public;
- ◇ Condition ou défaut permanent qui met le réseau de transport en danger (première contingence non couverte);
- ◇ Lors d'événements ou phénomènes auxquels on ne trouve pas d'explication en temps réel ou qui représentent un danger potentiel pour le réseau de transport;
- ◇ Lors d'un délestage cyclique généralisé;
- ◇ Lorsque plusieurs lignes de transport sont privées simultanément de leurs téléprotections;
- ◇ À la demande d'un CUT ou du CUP Production (via le répartiteur CCR);
- ◇ À la demande du chef PCDR.

2.2.5. Centre d'urgence provincial

Le CUP se met en veille et assure une vigie lorsqu'un CUT ou le CUCR est ouvert.

Le CUP se mobilisera lorsque :

- ◇ Mobilisation de deux CUT;
- ◇ Panne totale du réseau;
- ◇ À la demande d'un territoire, du CUCR ou d'un autre CUP d'Hydro-Québec.
- ◇ Lorsque le plan d'urgence risque biologique est déployé.

2.2.6. Équipe support des directions PEAR, PSO

Ces équipes se mobiliseront :

- ◇ Suite à une demande d'un centre d'urgence;
- ◇ Lors de l'ouverture du CUCR;
- ◇ Suite à la demande d'une unité support technique de territoire.

2.3. **Alerte de sécurité physique**

Hydro-Québec TransÉnergie se doit de mettre en place des mesures de sécurité supplémentaires autour de ses actifs si une menace est pressentie ou présente à l'encontre de ses installations.

2.3.1. Niveaux d'alerte

Quatre niveaux d'alerte sont définis, inspirés des directives de la NERC (le niveau vert correspond à l'état normal). Les critères de déclenchement de ces niveaux sont énumérés ci-dessous :

1. Niveau de menace faible (Bleu)

Ce niveau s'applique lorsqu'il existe une préoccupation à propos de la manifestation d'une menace et de ses impacts.

2. Niveau de menace moyen (Jaune)
Ce niveau s'applique lorsque les informations indiquent la présence d'une menace qui pourrait toucher les personnes ou les actifs de l'entreprise.
3. Niveau de menace élevé (Orange)
Ce niveau s'applique lorsque la manifestation d'une menace est probable et que des personnes ou des actifs de l'entreprise seront vraisemblablement touchés..
4. Niveau de menace grave (Rouge)
Ce niveau s'applique lorsque la menace s'est manifestée ou qu'elle est sur le point de toucher des personnes, des actifs, des installations ou des équipements de l'entreprise et qu'il y a des impacts pour des personnes, des actifs ou la réputation de l'entreprise.

2.3.2. Responsabilités

Les gestionnaires d'Hydro-Québec TransÉnergie doivent :

- Évaluer les impacts sur leurs activités, de la menace décrite et transmise dans l'alerte;
- Déployer les mesures de prévention et d'atténuation requises selon le niveau de menace, lorsque demandé, et en informer l'émetteur de l'alerte;

2.4. Plan d'urgence - risques biologiques

Dans le but de préserver la mission de l'entreprise, et pour protéger le plus possible la santé de nos employés, un plan risques biologiques a été mis en place par la Vice-présidence Ressources humaines. Tous les gestionnaires d'Hydro-Québec TransÉnergie et de ses filiales, sont soumis à ce plan .

Le but de ce plan :

- ◇ Fournir aux travailleurs un milieu de travail aussi sain que possible.
- ◇ Limiter les impacts des maladies infectieuses susceptibles de causer un absentéisme menaçant la mission de l'entreprise.

La direction Santé et sécurité de la Vice-présidence Ressources humaines assure la vigie sanitaire et déclenchera le déploiement du plan.

3. Procédés d'alerte et de mobilisation

3.1. Procédés d'alerte

Lorsqu'un critère de déclenchement est atteint, ou qu'une situation devient assez préoccupante pour nécessiter l'ouverture d'un centre d'urgence, le responsable du centre d'urgence doit initier une série d'appel pour mobiliser les intervenants, et aviser ses partenaires de l'ouverture du centre d'urgence. Le schéma de communication (voir chapitre 1.4.8) est une bonne source d'information pour identifier ses partenaires.

De façon générale, les structures ou personnes suivantes doivent être avisés de l'ouverture d'un centre d'urgence :

- ◇ Le responsable du centre d'urgence supérieur
- ◇ Le centre d'urgence du territoire distribution (CUD, CUS ou CUT)
- ◇ L'équipe Relations avec le milieu (CCR-RAM)
- ◇ Le Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie

De plus, il n'est pas requis de mobiliser tous les intervenants d'un centre d'urgence; Le responsable de la mobilisation peut décider de ne mobiliser que certains des intervenants, et ainsi attribuer plusieurs rôles à une même personne. La structure de gestion des urgence peut ainsi être ajustée en fonction du besoin et de l'ampleur de la situation à gérer.

Note : Consulter les bottins des mesures d'urgence pour les coordonnés des intervenants.

3.1.1. Centre d'urgence installations

Lors de l'ouverture du CUI, le responsable du CUI doit :

- ◇ Aviser le responsable du CUT;
- ◇ Aviser le(s) responsable(s) Relations avec le milieu concerné(s);
- ◇ Aviser le(s) responsable(s) CUD/CUS Distribution concerné(s);
- ◇ Aviser le(s) responsable(s) GST concerné(s);
- ◇ Aviser le Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie.

3.1.2. Groupe support téléconduite

Lors de l'ouverture du GST, le responsable du GST doit :

- ◇ Aviser le responsable du CUI
- ◇ Aviser le responsable CUCR
- ◇ Aviser le Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie

3.1.3. Centre d'urgence territorial

Lors de l'ouverture du CUT, le responsable du CUT doit :

- ◇ Aviser le responsable du CUP;
- ◇ Aviser le(s) responsable(s) Relations avec le milieu concerné(s);
- ◇ Aviser le(s) responsable(s) CUT Distribution concerné(s);
- ◇ Aviser le(s) responsable(s) GST concerné(s);
- ◇ Aviser le Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie.

3.1.4. Centre d'urgence contrôle du réseau

Lors de l'ouverture du CUCR, le responsable du CUCR doit :

- ◇ Aviser le responsable du CUP
- ◇ Aviser le responsable CUP Distribution (CCCRD)
- ◇ Aviser le Coordonnateur rétablissement V.P. Réseau
- ◇ Aviser le Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie

3.1.5. Centre d'urgence provincial

Lors de l'ouverture du CUP, le responsable du CUP doit :

- ◇ Aviser le responsable de la Cellule de Coordination
- ◇ Aviser le responsable CUP Distribution (CCCRD)
- ◇ Aviser le responsable du CUTRT

4. Procédures spécifiques d'intervention

4.1. *Génératrice*

L'alimentation des services auxiliaires de plusieurs de nos installations possède une branche d'alimentation en provenance du réseau de distribution. Lorsqu'une panne importante prive une installation de ses services auxiliaires, l'utilisation d'une génératrice est une solution envisageable. La procédure présentée à l'Annexe E établit la marche à suivre pour se procurer une génératrice en provenance du parc d'équipement d'Hydro-Québec.

4.2. *Plan d'intervention des équipements de déglacage du poste Lévis*

Un plan d'intervention a été mis en place en vue de l'utilisation des équipements de déglacage du poste Lévis. Ce plan prévoit les mesures et arrimages de tous les intervenants, autant internes qu'externes, dans le but de limiter le plus possible les impacts de la chute de glace.

Le plan d'intervention (disponible sur le site intranet) sert de base pour les différents plans et procédures des intervenants impliqués par le déglacage des lignes.

Il est à noter que lors de l'utilisation du déglaceur, le Ministère du Transport et les villes fermeront les routes sous les lignes en cours de déglacage, dans le but d'assurer la sécurité des usagers de la route. Il faudra donc tenir compte de cette contrainte lors du déploiement de nos équipes pour le rétablissement du service.

4.3. *Protocole d'intervention – Individu en détresse dans nos pylônes*

Ce protocole définit les rôles et responsabilités des intervenants ayant à intervenir lorsqu'une personne en détresse doit être secourue dans une structure de transport.

Ce protocole définit également les méthodes de travail à utiliser pour assurer la sécurité des intervenants externes qui seront déployés lors de l'intervention.

Le protocole est disponible sur le site intranet Plan d'urgence de TransÉnergie.

5. Démobilisation et retour à la normale

5.1. *Critères de démobilisation*

Lorsque la situation revient tranquillement à la normale, et que la gestion de l'événement requiert moins d'intervenants, le responsable du centre d'urgence commence à démobiliser les intervenants selon les besoins et sa planification.

Il est cependant important que cette démobilisation des ressources ainsi que la fermeture du centre d'urgence se fasse dans un souci de retour à la normal harmonieux, de façon graduelle tout en gardant un niveau de réponse adéquat pour la fin des opérations.

Il est également important, au moment de procéder à la démobilisation, de procéder à une séance de débriefing à chaud. Ceci permettra de recueillir les premières impressions des intervenants sur la situation qu'ils ont vécue, et qui sera très utile lors de réunions de retour d'expérience.

5.2. Débriefing et soutien aux intervenants

5.2.1. Débriefing à chaud

Le débriefing à chaud se fait dès la fin des activités du centre d'urgence. Il permet aux intervenants de prendre un temps d'arrêt de quelques heures, dans une ambiance plus calme, et d'exprimer spontanément leurs premières impressions concernant la gestion de l'événement.

5.2.2. Débriefing à froid

Le débriefing à froid sera conduit quelques jours après la fin de l'événement. Il consiste essentiellement à recueillir auprès des intervenants les commentaires de ceux-ci sur la gestion de l'événement. Les commentaires seront en règle générale plus réfléchis, et porteront sur les processus de travail, l'organisation de l'équipe, l'ambiance de travail, les relations avec les partenaires. Les éléments recueillis serviront à faire le rapport d'évaluation (post mortem) de l'événement.

5.2.3. Débriefing psychologique

Lorsque la situation d'urgence demande une très grande implication des intervenants, une charge émotive importante, ou lorsque l'événement implique des blessures majeures à des personnes, ou pire, implique un ou des décès, il est opportun de procéder à un débriefing psychologique. Ce débriefing, mené par un spécialiste, servira à ventiler les perceptions et les émotions et ainsi rétablir l'équilibre psychologique des intervenants impliqués.

Il est possible de faire appel à un psychologue pour mener le débriefing psychologique en appelant un professionnel du Programme d'aide aux employés ou dans le CLSC de votre localité (ligne Info-CLSC).

5.3. Retour d'expérience

Le retour d'expérience consiste à organiser et analyser les commentaires recueillis lors du débriefing à froid, et présenter les recommandations qui en découlent dans un rapport d'évaluation. Ces recommandations seront supportées par un plan d'action, et sera suivi régulièrement pour assurer la mise en place des recommandations.

Pour que l'évaluation soit complète, il est fortement recommandé d'inviter les partenaires (Relations avec le milieu, CSP, Distribution, etc.) à la rencontre du post-mortem pour que ceux-ci apportent leur vision du fonctionnement du centre d'urgence qui a été ouvert.

Un rapport d'exercice devra aussi être rédigé lors de la tenue d'exercices, pour permettre d'améliorer les procédures et les actions prévues dans les plans.

Le rapport d'évaluation devra être envoyé pour suivi, au responsable du dossier Plan d'urgence de votre direction, et aussi au Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie. Ces rapports d'évaluation seront utilisés pour s'assurer que le Plan d'urgence reflète toujours les meilleures pratiques de l'organisation.

6. Formation

6.1. Objectifs

Pour assurer le bon fonctionnement des centres d'urgence lors d'une situation d'urgence, il est requis que tous les intervenants identifiés dans le plan d'urgence reçoivent une formation adaptée à leurs besoins.

6.2. Type de formation

Il existe 3 types de formation :

6.2.1. Introduction aux mesures d'urgence – Tronc commun corporatif

Cette formation est obligatoire pour tous les intervenants identifiés dans le plan d'urgence. Elle consiste en une autoformation disponible par l'entremise de l'espace Employé du site Ressources Humaines . Elle est d'une durée d'environ 1½ heures.

L'autoformation explique l'organisation des mesures d'urgence à Hydro-Québec ainsi que les rôles et responsabilités des intervenants.

Un suivi de cette formation sera fait pour Hydro-Québec.

6.2.2. Plan d'urgence de TransÉnergie – Rafrachissement

Cette formation consiste en un rappel des éléments principaux du plan d'urgence de TransÉnergie :

- Rôle du centre d'urgence;
- Rôle et responsabilités des membres;
- Critères de mise en veille et de mobilisation;
- Schémas de communication;
- Autres besoins spécifiques.

D'une durée d'environ 60 à 90 minutes, ce rafraichissement est obligatoire pour tous les membres des centres d'urgence et doit être suivie une fois par année.

Un suivi de cette formation sera fait auprès des différents comités de gestion de TransÉnergie.

6.2.3. Plan d'urgence de TransÉnergie – Formation de base

Cette formation couvre l'ensemble des aspects du plan d'urgence TransÉnergie. Elle définit les rôles et responsabilités des structures de la division, et les interactions de la division avec les autres divisions de l'entreprise. C'est une formation de type magistrale (salle de classe), et présente les aspects théoriques des plans et procédures. Elle sera diffusée par le coordonnateur des mesures d'urgence de la division.

Cette formation pourra être donnée lorsque les intervenants d'un centre d'urgence auront majoritairement changés, ou que les modifications au plan d'urgence TransÉnergie seront suffisamment importantes pour nécessiter une mise à jour des connaissances de base.

6.3. Suivi de la formation

À chacune des sessions de formation données à un groupe de personne, le registre de formation doit être signé par tout les participants, et doit être archiver dans Livelink. Un suivi régulier sera effectué sur le nombre d'intervenants formés.

7. Exercices

7.1. Objectifs

Étant donné que des événements majeurs n'arrivent pas souvent, la compréhension du plan d'urgence, la validité de son contenu et l'habilité des gens responsables des centres d'urgence à le gérer sont souvent négligés. Même s'il faut reconnaître que dans son ensemble, tout est écrit et consigné dans des volumes, fascicules ou cartables.

Il est donc important de se doter d'un programme d'exercices pour que chaque intervenant des centres d'urgence et autres intervenants opérationnels soient en mesure de prendre des actions ou des décisions cohérentes et rapides en fonction des différents événements.

Afin d'être en mesure de prendre des décisions rapides et cohérentes, il faut s'assurer que les différents processus soient connus des intervenants afin que les actions à prendre deviennent des réflexes naturels par l'habitude de gérer ce genre d'événement.

Pour développer ce réflexe naturel, il faut être mis en situation. Pour retrouver cette similitude, des exercices périodiques devront être programmés à des fréquences qui tiennent compte de la période propice au développement d'événements (orage électrique, feux de forêt, etc.) et à des fréquences inversement proportionnelles au nombre d'interventions réelles annuelles. Un minimum d'un exercice par centre d'urgence doit être planifié et réalisé sur une période de 3 ans pour garder les intervenants à l'aise dans leurs rôles.

7.2. Type d'exercice

Voici un tableau résumant les différents types d'exercices.

Niveau	Type d'exercice	Caractéristiques
1	Exercice d'appropriation	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Familiariser les participants avec leur rôle et responsabilités, le plan, les procédures ou les équipements. ✓ Discuter d'une situation d'urgence dans un environnement informel et détendu. ✓ Cet exercice constitue une étape préalable à la tenue d'exercices de niveaux plus élevés. <p><i>Exemple : Un formateur explique le rôle et les responsabilités de chacun dans le cadre du plan d'urgence. Il présente un cas et pose des questions spécifiques quant aux actions à prendre.</i></p>
2	Exercice d'entraînement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entraîner les participants à une partie spécifique du plan (soit une fonction, une procédure, un équipement...). <p><i>Exemples : Pratiquer le procédé d'alerte, une procédure d'évacuation, l'utilisation d'un système ou d'un équipement spécifique.</i></p>
3	Exercice de table	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Exercice permettant de vérifier la maîtrise des rôles et l'interrelation entre les différents intervenants. ✓ Les participants sont mobilisés dans une salle. ✓ Le scénario ne comporte pas de contrainte externe puisque les interventions sont limitées à l'intérieur de la salle. <p><i>Exemple : Présentation d'un scénario et les participants expriment à tour de rôle la chronologie de leurs interventions et coordonnent leurs actions.</i></p>
4	Exercice fonctionnel	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pratiquer la réponse en temps réel par une simulation réaliste et l'activation du centre d'urgence. ✓ Ce type d'exercice est plus complexe et détaillé puisqu'on y ajoute des contraintes externes. Les communications et interventions à l'extérieur de la salle sont permises. ✓ Il ne comporte aucun déploiement de ressources sur le terrain. <p><i>Exemple : Mobilisation des intervenants dans la salle d'urgence en fonction des procédures prévues au plan d'urgence.</i></p>
5	Exercice avec déploiement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Simuler une situation d'urgence en temps réel qui se rapproche le plus possible à la réalité afin de pratiquer la réponse à l'urgence et la coordination de plusieurs organisations (interne et externe). ✓ Ce type d'exercice est plus coûteux, complexe et réaliste puisqu'il implique le déploiement des ressources sur le terrain. <p><i>Exemple : Les intervenants doivent se réunir, mobiliser les ressources et réaliser en temps réel la plupart des fonctions prévues au plan d'urgence.</i></p>

Tableau 2 : Types d'exercices

7.2.1. Les étapes :

Le Coordonnateur des mesures d'urgence établira le calendrier annuel des exercices;

Préparer des exercices à partir de cas vécus (règle du 80/20) et y apporter des variables (temps, conditions, etc.);

Préparer des exercices sur les points stratégiques de nos installations ainsi que sur les maillons faibles (ex. : perte d'un poste, d'une ligne sans relève, etc.);

Faire un rapport d'exercice et apporter les améliorations requises au plan d'urgence.

7.3. Programme d'exercice

Le programme d'exercice permet de prévoir dans le temps, à des périodes propices, des exercices en vue d'améliorer l'état de préparation des intervenants d'un centre d'urgence, d'un groupe de centre d'urgence, et des ressources opérationnelles également.

Le programme d'exercice est préparé par le Coordonnateur mesures d'urgence de la division à partir des informations reçues de chaque coordonnateur de centre d'urgence.

Il devra faire état de la planification des exercices pour chacun des centres d'urgence et des ressources opérationnelles de la direction. Nous retrouverons donc sur le programme d'exercice :

La planification des exercices pour chacun des centres d'urgence de la direction;

La planification d'un exercice opérationnel environnement pour chacune des directions installations de transport;

La planification des exercices « Appels de détresse » tel que stipulé dans la norme TET-SEC-N-0030.

Le programme d'exercice sera révisé annuellement (en décembre) pour tenir compte des exercices tenus et des cas réels qui pourrait survenir.

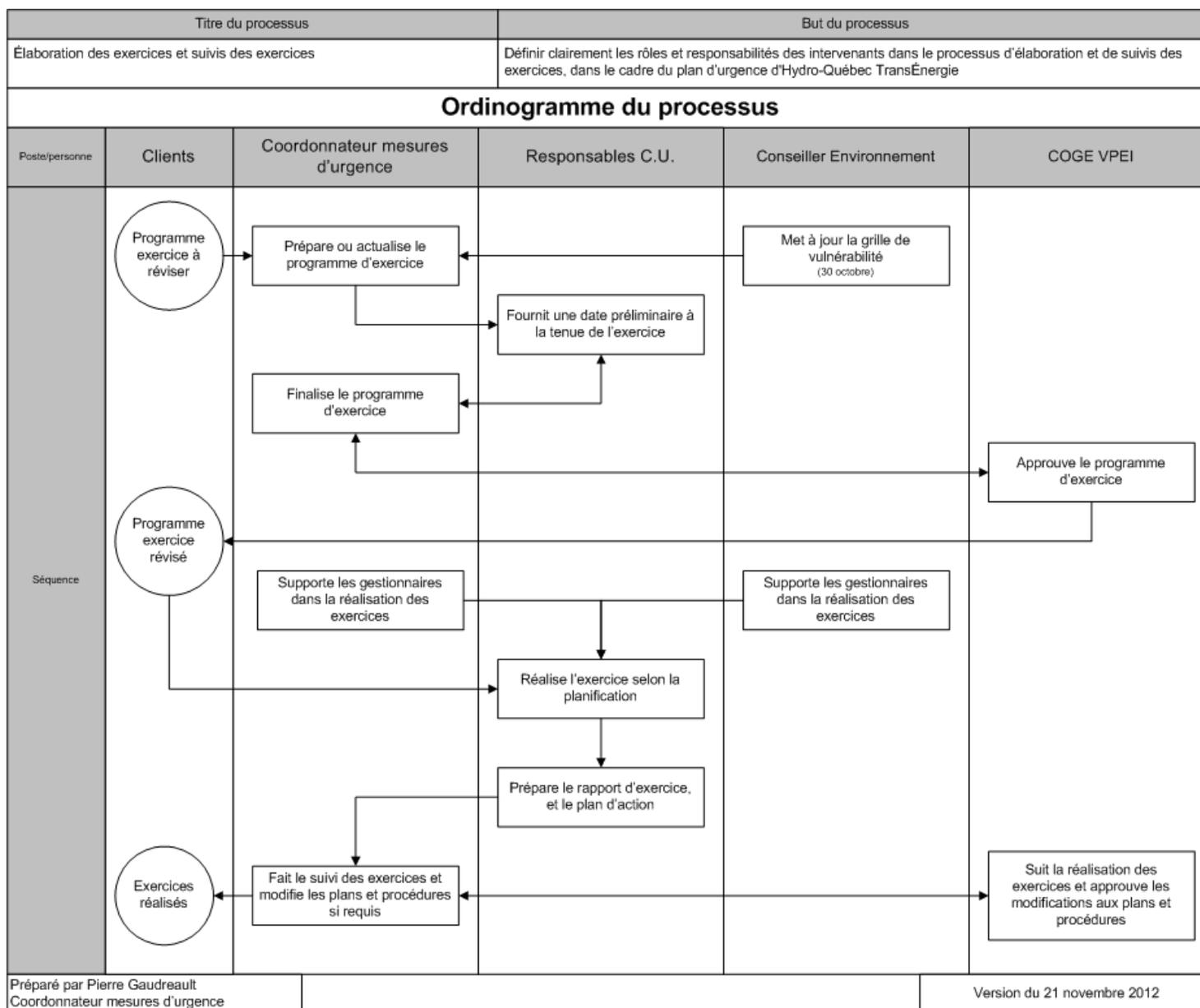
Un événement réel peut remplacer un exercice, aux conditions suivantes :

- ◇ L'événement a nécessité l'ouverture du centre d'urgence ou l'utilisation de procédures d'urgence, ou l'événement a nécessité le déploiement des procédures environnementales;
- ◇ Un rapport d'évaluation d'événement est disponible;
- ◇ Les objectifs poursuivis par l'exercice ont été rencontrés.

7.4. Exercices opérationnels en environnement

Dans le but d'améliorer notre performance opérationnelle lors d'un événement environnemental, deux exercices de niveau 5 (avec déploiement) devront être tenus annuellement. Chaque direction Installations de transport devra identifier dans le programme d'exercice, l'unité qui préparera et tiendra cet exercice. Le but de ces exercices sera de vérifier la capacité opérationnelle de nos ressources à gérer et traiter un cas d'événement environnemental. Bien entendu, ces exercices pourront être tenus simultanément avec des exercices réalisés par les centres d'urgences tel que stipulé au chapitre 7.3. Les plans d'actions et les recommandations issus de ces exercices seront suivis de la même façon que toutes les autres recommandations émanant des exercices et cas réels de mesures d'urgence, et seront inclus dans le rendre compte annuel (voir chapitre 8.2).

7.5. Processus de planification et de suivi des exercices



8. Conformité du plan

8.1. *Fréquence des révisions et mises à jour*

La direction – Exploitation du réseau est responsable de s'assurer du suivi et de la mise à jour du plan d'urgence d'Hydro-Québec TransÉnergie selon les besoins ou de façon statutaire à chaque année.

Pour toute mise à jour du Plan d'urgence d'Hydro-Québec TransÉnergie, veuillez SVP contacter :

Coordonnateur des mesures d'urgence
Direction – Exploitation du réseau

8.2. *Rendre compte annuel*

Le responsable de la Cellule de coordination du plan d'urgence corporatif est responsable de vérifier l'efficacité et le respect des règles stipulées dans la directive « Application des mesures en situation d'urgence ou de sinistres » en ce qui a trait aux risques reliés à la réalisation de la mission de l'entreprise.

Pour fin de suivi, les cadres supérieurs responsables de l'unité doivent, le 31 décembre de chaque année, rendre compte de l'état de préparation de son unité de façon générale sur les aspects suivants :

- ◇ La disponibilité d'un plan d'urgence approuvé, conforme aux spécifications;
- ◇ La réalisation des activités nécessaires à la communication et le maintien des connaissances des plans d'urgence;
- ◇ Le déploiement et le suivi des événements..

Pour répondre à cette exigence corporative, l'Annexe F du plan d'urgence doit :

- ◇ Être complétée par le responsable du centre d'urgence de chacune des structures d'urgence identifiée dans ce plan;
- ◇ Être transmise au Coordonnateur mesures d'urgence de TransÉnergie.

Une lettre déclarative sera signée par le responsable du CUP à chaque année, basée sur les éléments de suivis des directions d'Hydro-Québec TransÉnergie et sera transmise au responsable de la Cellule de coordination.

De plus, des indicateurs de performance ont été mis de l'avant, pour permettre le suivi de l'état de préparation de l'entreprise. À cette fin, chaque centre d'urgence doit mesurer à l'aide de la fiche à l'Annexe G son degré de préparation et transmettre la fiche remplie au Coordonnateur mesures d'urgence de la division. Une consolidation sera faite à partir de toutes les fiches pour Hydro-Québec TransÉnergie, et Hydro-Québec.

8.3. Distribution du plan

Le plan d'urgence est expédié par courrier électronique à tous les gestionnaires. Des copies papiers sont disponibles sur demande. De plus, le plan d'urgence est disponible par le site intranet du plan d'urgence (onglet ENCADREMENT).

Annexe A Sigles

CCPUC	Comité de Coordination – PUC
CCCRD	Centre de Coordination Conduite du Réseau de Distribution (Hydro-Québec Distribution)
CCPCC	Centre de Coordination Provincial Communication Clients (Hydro-Québec Distribution)
CCSI	Centre de Coordination – Sécurité industrielle
CCPRD	Centre de Coordination Provincial du Réseau de Distribution (Hydro-Québec Distribution)
CCR	Centre de Conduite du Réseau.
CCRRAM	Centre de Coordination Régional – Relations avec le milieu
CCT	Centre de Conduite des Télécommunications.
CCU	Centre de Coordination des Urgences
CED	Centre d'exploitation réseau de distribution (Hydro-Québec Distribution)
CFLCo	Churchill Falls Labrador Corporation
CHI	Clients Heures Interrompus
CIT	Cellule d'intervention technique
CLSC	Centre Local de Service Communautaire
CME	Contrôle des mouvements d'énergie.
COU	Centre d'opération d'urgence
CPSS	Comité Provincial Santé Sécurité
CRC	Centre de relation clientèle (Hydro-Québec Distribution)
CSP	Centre de services partagés.
CT	Centre de téléconduite (anciennement CER, maintenant remplacé par Place d'Affaires)
CUB	Centre d'Urgence Barrage (Hydro-Québec Production)
CUC	Centre d'urgence centrale (Hydro-Québec Production).
CUCR	Centre d'urgence contrôle du réseau (TransÉnergie).
CUD	Centre d'urgence de district (Hydro-Québec Distribution)
CUI	Centre d'urgence d'installation.
CUP	Centre d'urgence provincial.

CUS	Centre d'urgence secteur (Hydro-Québec Distribution)
CUT	Centre d'urgence de territoire.
DER	Direction Exploitation du réseau
DPPTC	Direction principale projet de transport et construction (Hydro-Québec Équipement)
DPSI	Direction principale Sécurité industrielle
FEMA	Federal Emergency Management Agency
FERC	Federal Energy Regulatory Commission
GST	Groupe support Téléconduite (Hydro-Québec TransÉnergie)
HQD	Hydro-Québec Distribution
HQP	Hydro-Québec Production
HQT	Hydro-Québec TransÉnergie
IESO	Independent Electricity System Operator (Ontario)
ISO	Independent System Operator
MRC	Municipalité Régionale de Comté
MSP	Ministère de la Sécurité Publique (Gouvernement du Québec et Gouvernement du Canada)
NBSO	New-Brunswick System Operator
NERC	North american Electric Reliability Corporation
NPCC	Northeast Power Coordinating Council
OASIS	Open Acces Same time Information System
OSCQ	Organisation de Sécurité Civile du Québec
ORSC	Organisation Régionale de Sécurité Civile
PA	Place d'Affaires d'un centre de téléconduite
PEAR	Direction principale Planification, expertise et affaires règlementaires (Hydro-Québec TransÉnergie)
PC	Poste de commandement
DPSO	Direction Plans et Support Opérationnel
PUC	Plan d'Urgence Corporatif.
RAM	Relations Avec le Milieu
SCADA	Supervisory Control And Data Acquisition (Télésurveillance et Acquisition de données)
TÉ	TransÉnergie

VPEÉP	Vice-présidence exploitation des équipements de production (Hydro-Québec Production)
VPEI	Vice-présidence Exploitation des Installations (Hydro-Québec TransÉnergie)
VPRD	Vice-présidence Réseau de Distribution (Hydro-Québec Distribution)

Annexe B Orientations financières corporatives

Orientation financière corporative

1. DÉFINITION

Activation d'une salle d'urgence

Déploiement de la structure de décision liée à un centre d'urgence provincial en fonction de critères précis de déclenchement tel que spécifié à l'intérieur du plan corporatif.

2. INTERVENANTS

Approvisionnement

S'assurer d'avoir des protocoles ou ententes avec les fournisseurs de biens et de services pour faire face aux situations d'urgence.

Contrôle

S'assurer d'intégrer le contrôle dans vos situations d'urgence (par exemple: impliquer le contrôleur divisionnaire ou de groupes dans votre déploiement d'urgence).

3. RÈGLES À OBSERVER ET MESURES À PRENDRE

L'entreprise a mis en place des directives et des politiques de gestion qui demeurent valables mêmes si, en situation d'urgence, elles peuvent être difficilement applicables.

3.1) Contrôle des coûts

- a) Les coûts encourus doivent être isolés à la source, c'est-à-dire dans l'unité où ils ont été encourus. Ils doivent être accumulés dans les systèmes de l'entreprise selon les outils disponibles (éléments OTP, ordre interne, etc.). Il s'agit des coûts nécessaires à la remise en état du réseau (entretien et reconstruction) et à tout type de support afférent (approvisionnement, communications, services à la clientèle, ressources humaines ou autres).

Les coûts encourus doivent être imputés aux charges ou aux investissements selon les règles comptables établies.

- b) À la demande des unités touchées par la situation d'urgence, le contrôleur divisionnaire ou de groupes peut intervenir en matière de contrôle des coûts afin de supporter adéquatement dans les circonstances les unités concernées.

3.2) Processus et procédures

a) Accélération

À la demande des unités concernées par la situation d'urgence, la direction Comptabilité et contrôle corporatif peut revoir tout processus ou procédures pour en accélérer l'exécution. À titre d'exemple : paiement aux fournisseurs, dépenses de personnel, etc.

b) Ajustement

À la demande des unités concernées par la situation d'urgence, la direction Comptabilité et contrôle corporatif peut ajuster tout processus ou procédures pour répondre aux besoins particuliers des unités. À titre d'exemple : avances temporaires aux employés, petites caisses, etc. Toutefois, la procédure devra prévoir des mécanismes de contrôle suffisants pour protéger les intérêts d'Hydro-Québec.

3.3) Documentation

Durant une situation d'urgence, les gestes administratifs ou décisions doivent être documentés par des pièces justificatives adéquates et conservées selon les règles établies. Dans le cas où il est impossible de le faire durant l'événement, cela doit être fait le plus rapidement possible après l'événement.

4. POUVOIRS DE DÉCISION

En situation d'urgence, une multitude de décisions doivent être prises à grande échelle. Il peut donc arriver qu'un gestionnaire doive déléguer ses pouvoirs à ses subalternes. Par conséquent, il est important de rappeler que le Répertoire des pouvoirs de décision prévoit de telles mesures et qu'ils doivent être bien documentés. À cet effet, un document standardisé existe déjà dans les systèmes de l'entreprise qui devra être utilisé.

Annexe C Bulletin d'information

[Cliquez ici pour obtenir la version électronique de ce formulaire](#)

Inclure PDF ici

Annexe D Équipement d'une salle d'urgence

Liste non exhaustive et optionnelle des équipements d'un centre d'urgence :

- 4 lignes téléphoniques (numéros permanents et publiés) ;
- 1 ligne téléphonique (numéro non publié);
- 1 téléphone conférence
- Télécopieur;
- Radio portatif fréquence H.Q.;
- Téléphone cellulaire ou radio portatif (privé);
- Prises réseaux pour micro-ordinateur;
- Schémas unifilaires des installations;
- Schémas du réseau de Transport et des réseaux régionaux ;
- Instructions d'urgence;
- Bottin téléphonique des autres centres d'urgence;
- Tables, chaises, tableaux;
- Plan d'urgence;
- Répertoire téléphonique - groupe externe;
- Cartographie des gazoducs qui passent près des lignes (lorsque disponible).

Chaque centre d'urgence doit produire une fiche de conformité (Annexe G), sur laquelle on retrouvera les équipements nécessaire à son bon fonctionnement. Cette fiche devra être mise à jour annuellement.

Annexe E Procédure spécifique de fourniture de génératrice

But :

Décrire le mécanisme de communication pour assurer une réalimentation rapide des services auxiliaires d'un poste, alimenté par une ou plusieurs lignes de distribution.

Actions :

- 1) Lorsque les lignes de distribution alimentant les services auxiliaires d'un poste sont en panne, l'agent de liaison du CUI contacte le responsable du CUT Distribution pour demander la priorisation du rétablissement des artères.
- 2) Après analyse (max. 2 heures), le responsable CUT Distribution fera part à l'agent de liaison du CUI du délai de rétablissement applicable.
- 3) Si le CUI juge que le délai de rétablissement est trop long, celui-ci peut demander à l'unité Exploitation et Maintenance des génératrices, de la vice-présidence réseau de distribution, qu'une génératrice leur soit fournie pour alimenter les services auxiliaires du poste.
- 4) Pour demander une génératrice, contacter le guichet unique, en ayant soin d'avoir les éléments d'informations requis en main (voir formulaire ci-joint).
- 5) Après entente avec le responsable du guichet unique, remplir le formulaire ci-joint ou remplir le formulaire disponible en ligne sur intranet
- 6) Aviser le responsable CUT Distribution de vos démarches.

Annexe F Éléments du rendre compte annuel

À chaque année, nous devons déposer une lettre de reddition de compte décrivant l'état de préparation de notre division.

Veuillez indiquer ci-dessous les activités qui ont été réalisés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre.

1. Les éléments du plan d'urgence

Les éléments suivants du plan d'urgence ont été révisés et mis à jour :

Éléments de contenu du plan d'urgence	Date de mise à jour
1.1 Schémas de communication : coordonnées des intervenants de l'unité et partenaires externes	
1.2 Bottin d'urgence : coordonnées des intervenants de l'unité et partenaires externes.	

2. La réalisation des activités nécessaires au maintien des connaissances du plan d'urgence

Les activités suivantes du plan d'urgence ont été réalisées (inscrire autant de date qu'il y a eu d'activités):

Activités de communication du plan d'urgence	Dates de réalisation	Nombre de participants
2.1 Formation ou sensibilisation du personnel affecté aux mesures d'urgence		
2.2 Tenue d'exercice et de simulation		
2.3 Vérifier la conformité des centres d'urgence principal		

3. Le déploiement de la structure du plan d'urgence

Notre structure d'urgence a été mobilisée lors des événements suivants :

Date de l'événement déclencheur	Description / information (ex. nom de l'événement, activités d'urgence, etc.)	Date d'émission du rapport d'événement

Annexe G Fiche de suivi de conformité

Suivi de conformité d'un centre d'urgence Partie 1 - Maîtrise du Plan d'urgence par le responsable du CU

Identification du centre d'urgence :	Vérifié par :	Date:	
		Pointage	
		Global	Évaluation
			Références / Emplacement
Éléments à vérifier			
Organisation d'un centre d'urgence (CU)			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Composition du centre d'urgence <ul style="list-style-type: none"> - Représentation graphique ou textuelle de la structure fonctionnelle du CU, mettant en évidence les diverses fonctions et les rapports qui les unissent. - Identification des titulaires (nom ou fonction) - Identification des substituts ou processus formel de substitution ▶ Rôles et responsabilités (R&R) des membres du CU <ul style="list-style-type: none"> - Définition des R&R pour chacun des membres du CU ▶ Localisation des salles d'urgence (principale et alternative) <ul style="list-style-type: none"> - Coordonnées complètes de la salle principale (Adresse, étage, nom de la salle...) - Coordonnées complètes de la salle alternative (Adresse, étage, nom de la salle...) 	0.00 sur 6.00	À faire À faire À faire À faire À faire	
Alerte (mise en veille), mobilisation et démobilitation du centre d'urgence			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Surveillance / vigie : sources d'information ou systèmes de détection <ul style="list-style-type: none"> - Identification des éléments, systèmes ou équipements qui assurent la surveillance / vigie des événements. Ex.: guichet unique 24/7, limnimètre, prévisions météo annoncées, médias.... ▶ Critères de déclenchement - alerte (veille) et mobilisation <ul style="list-style-type: none"> - Description de critères mesurables, quantifiables ou pouvant être appréciés Ex. Nombre de clients en panne, cotes d'inondation, quantité de précipitation, force des vents... ▶ Responsable(s) du déclenchement de l'alerte et de la mobilisation <ul style="list-style-type: none"> - Le responsable de l'alerte (mise en veille) doit être clairement identifié dans le plan - Le responsable de la mobilisation doit être clairement identifié dans le plan ▶ Procédé d'alerte et/ou de mobilisation <ul style="list-style-type: none"> - Actions à poser pour alerter et mobiliser les ressources - Coordonnées téléphoniques des membres du CU à contacter ▶ Critères et procédé de démobilitation <ul style="list-style-type: none"> - Description de critères mesurables, quantifiables ou pouvant être appréciés - Actions à poser pour démobiliser les ressources 	1.35 sur 5.00	À faire À faire Identifié Identifié À faire À faire À faire À faire	
Communications en intervention			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Schéma de communication <ul style="list-style-type: none"> - Représentation graphique des réseaux d'échanges d'informations internes et externes (entre les intervenants et/ou CU impliqués dans la gestion de l'événement) ▶ Règles ou ententes de communication inter unités et externe <ul style="list-style-type: none"> - Communications qui doivent être faites entre les unités HQ - Communications qui doivent être faites vers l'externe si applicable ▶ Coordonnées téléphoniques des autres CU et partenaires <ul style="list-style-type: none"> - Ex. listes téléphoniques des autres CU, annuaires d'urgence... 	1.33 sur 4.00	À jour À faire À faire À faire	
Procédures et processus			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Procédures spécifiques aux situations d'urgence <ul style="list-style-type: none"> - Document qui décrit les actions pour un événement spécifique (ex. inondation, feux de forêt, déglacage, génératrices, relève informatique..) ▶ Procédure applicable aux risques biologiques <ul style="list-style-type: none"> - Mesures ou consignes à mettre en place lors d'un changement de niveau d'alerte ▶ Processus de débriefing et de retour d'événement (retour d'expérience) <ul style="list-style-type: none"> - Actions à prendre pour réaliser le débriefing et le retour d'événement 	0.00 sur 3.00	À faire À faire À faire	
Outils de travail du CU			
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Journal de bord / registre des opérations <ul style="list-style-type: none"> - Document qui permet de consigner les appels, actions, décisions ▶ Gabarit pour réaliser un retour d'événement et le rapport ▶ Outils de travail du CU (Ex.: Ordre du jour, check list, grille de contrôle des actions, aide mémoire) 	0.00 sur 2.00	À faire À faire À faire	
La maîtrise du plan est établie à 13.4%, soit 2.68 sur 20		0.00 sur 5.00	
Conformité de la salle d'urgence principale (sur 5 points)		0.00 sur 5.00	
La conformité de votre centre d'urgence (plan et salle) est établie à 10.7%, soit 2.68 sur 25			
Commentaires			

Suivi de conformité d'un centre d'urgence

Salle d'urgence principale

Partie 2 - Fiche descriptive des équipements et matériel de la salle d'urgence / vérification d'une salle d'urgence

Identification du centre d'urgence : Resp. de la salle :
 (ex. CUS, CUI, CUT)

Adresse civique : Salle:

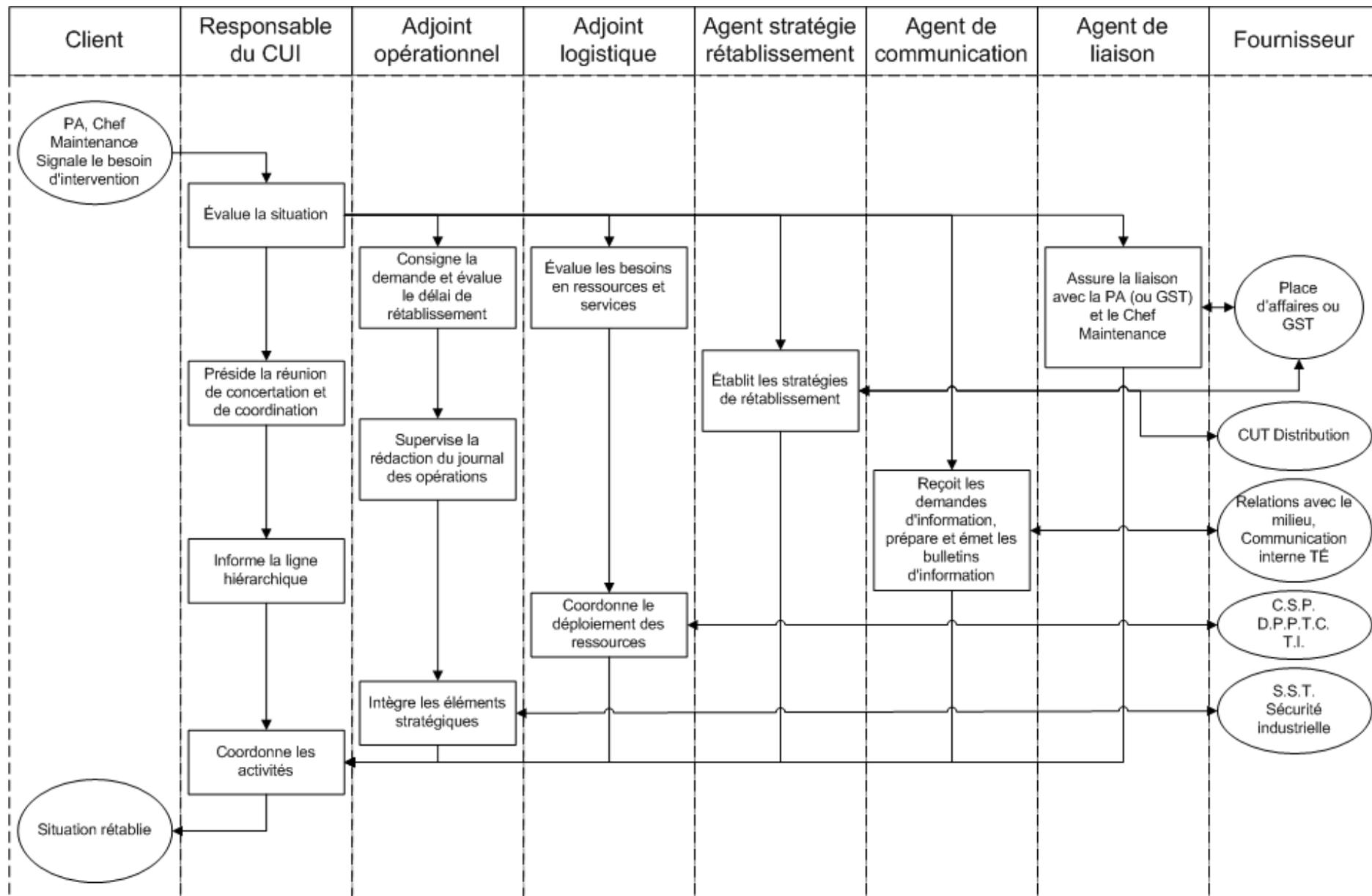
Signature du responsable Vérifié par :
 Date :

Requis Oui / Non	Description des éléments du centre d'urgence	Conforme Oui / Non	Pointage
Requis par le Plan d'urgence corporatif			
Oui	Fiche descriptive des équipements et matériel (inventaire)		
Oui	Identification de la salle d'urgence. (Affiche situé à l'intérieur ou l'extérieur de la salle)		
Oui	Lignes téléphoniques : (Vérifier l'accès interurbain)		
Oui	Prises réseaux		
Oui	Ameublement disponible (mobilier, chaise, table, ... ou plan de la salle)		
Oui	Plan d'urgence ou documents pertinents accessibles		
Requis par l'unité d'affaires (indiquer les éléments requis dans la colonne de gauche).			
Oui / Non	Ordinateurs		
Oui / Non	Imprimante		
Oui / Non	Télécopieur		
Oui / Non	Projecteur numérique		
Oui / Non	Prises sur génératrice		
Oui / Non	Horloge		
Oui / Non	Tableau		
Oui / Non	Téléviseur		
Oui / Non	Radio mobile		
Oui / Non	Téléphones satellite		
Oui / Non	Radio AM/FM à pile		
Oui / Non	Piles de rechange		
Oui / Non	Plans de réseau		
Oui / Non	Cartes routières		
Insérez ci-dessous la liste des autres équipements requis par l'unité			
	<input type="text"/>		
13	La salle d'urgence est conforme à 0%		0
Commentaires			
<input type="text"/>			
Note: Cette fiche sert à réaliser l'inventaire et à effectuer la vérification pour fins de suivi des indicateurs corporatifs.			

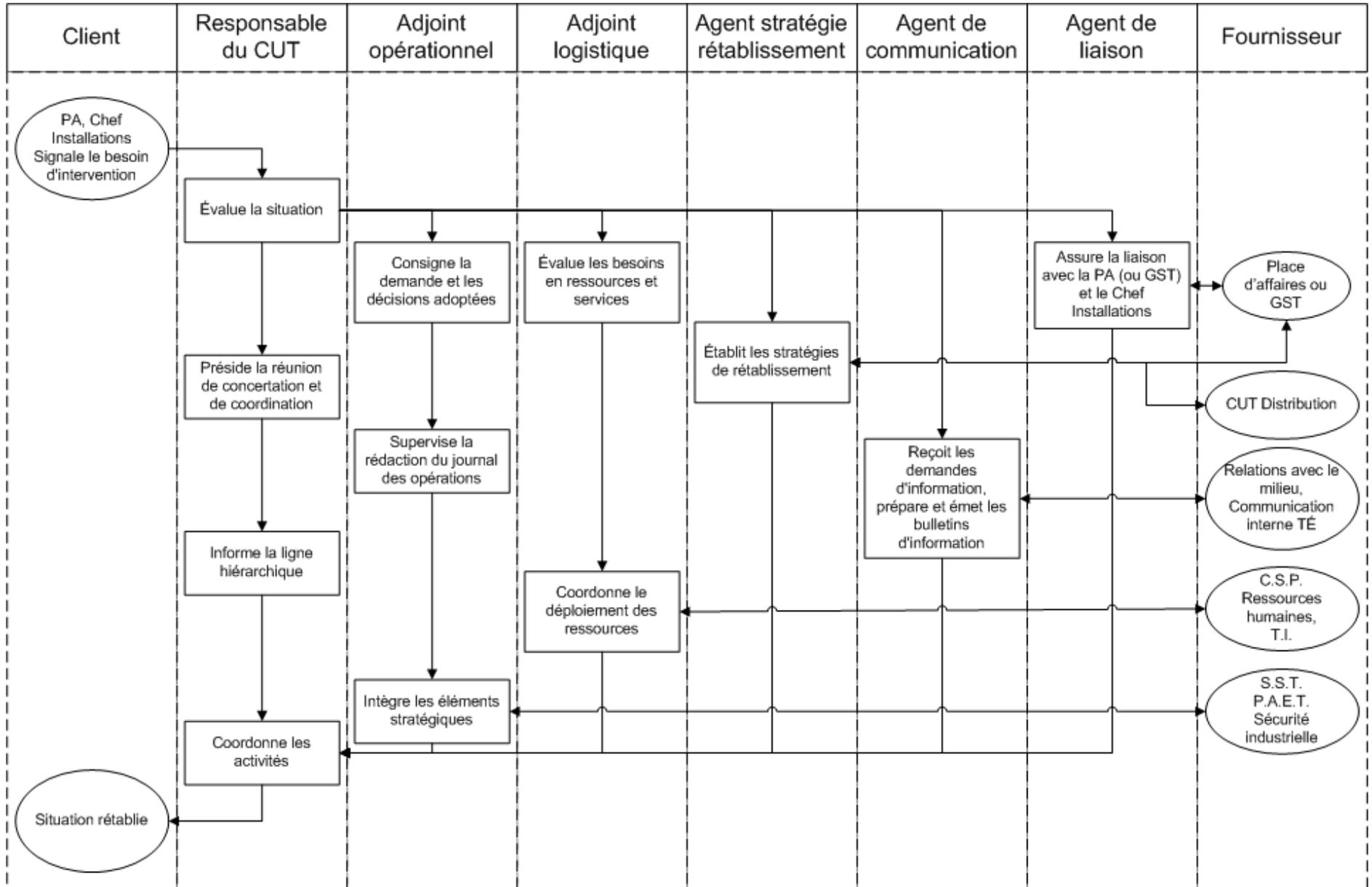
Annexe H Processus types

- 1. Processus type d'un CUI*
- 2. Processus type d'un CUT*
- 3. Processus type du CUCR*
- 4. Processus type du CUP*

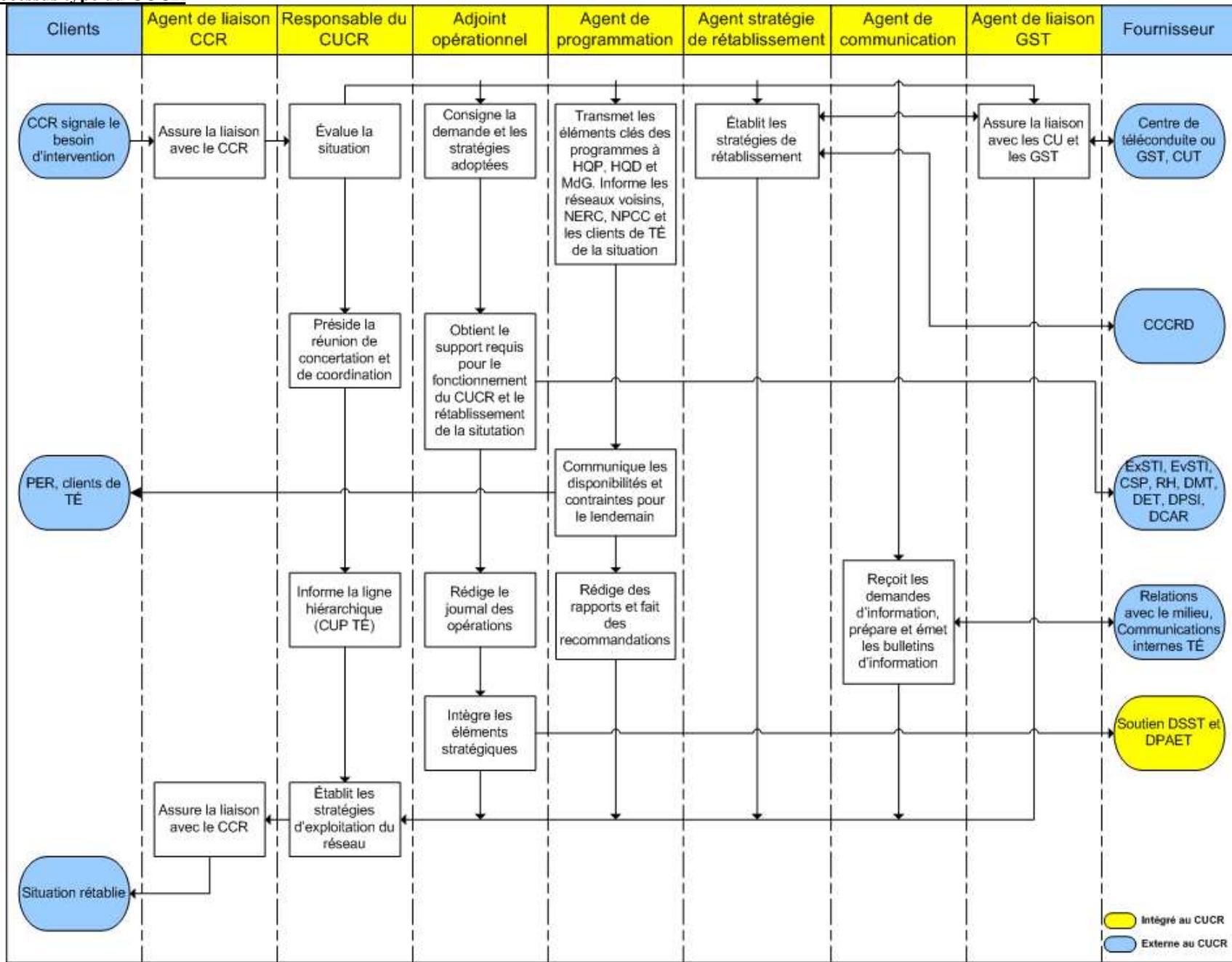
1- Processus type d'un CUI



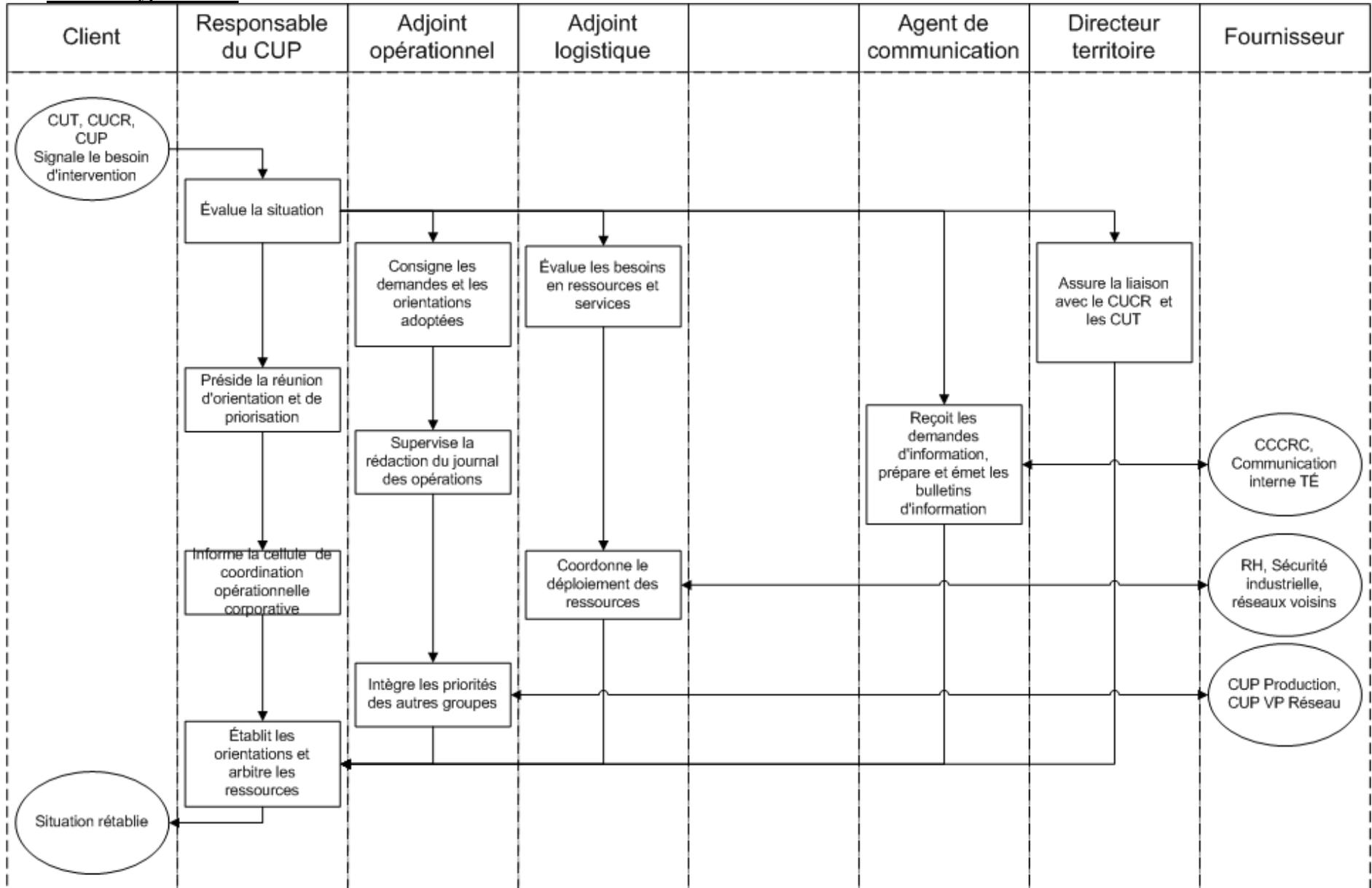
2- Processus type d'un CUT



3- Processus type du CUCR



4- Processus type du CUP



Annexe I Schéma d'alerte en cas de délestage, télédélestage ou événement majeur

En révision

Annexe J Tableau synthèse d'ouverture des CU

A titre d'indicatif
 Ouverture du centre d'urgence lors du croisement de deux critères. Si plus de deux critères, dont un implique des CHI, le CUI doit être ouvert.

	Panne locale	2000 CHI	5000 CHI	10 000 CHI	Délais plus 6 hrs	Délais plus 12 hrs	Avis météo moins 2 hrs	Avis météo plus 2 hrs	Equipes insuffisantes	Événements naturels (inondation)	A la demande d'un tiers*	A la demande d'un chef Maintenance	Équipement en contingence	Défaut permanent	Intervention multi-disciplinaire	A la demande d'un CUR, CT	A la demande de la direction
Panne locale	N	O	O	N	N	O	O	N	N	N	N	O	O				
Délais plus 6 hrs	N	N/A	O	N	N	O	O	O	N	N	N	O	O				
Délais plus 12 hrs	O	N/A	O	O	N	O	O	O	N	N	O	O	O				
Avis météo moins 2 hrs	O	O	O	N/A	O	O	O	O	O	O	O	O	O				
Avis météo plus 2 hrs	N	N	O	N/A	N	O	O	N	N	N	N	N	O	O			
Équipes insuffisantes	N	N	N	O	N	O	O	N	O	N	N	N	O	O			
Événements naturels (inondations, foudre, feu)	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O			
A la demande d'un tiers*	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O			
A la demande d'un chef Maintenance	N	O	O	O	N	N	O	O	O	O	O	O	O	O			
Équipement en contingence	N	N	N	O	N	O	O	O	O	N	N	N	O	O			
Défaut permanent	N	N	N	O	N	N	O	O	O	N	N	N	O	O			
Intervention multidisciplinaire	N	N	O	O	N	N	O	O	O	N	N	N	O	O			
A la demande d'un CUR, CT	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O			
A la demande de la direction	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O			

Annexe K Processus de déversement accidentel majeur
