



Affaires autochtones et  
Développement du Nord Canada

Aboriginal Affairs and  
Northern Development Canada

# Plan d'intervention d'urgence pour les systèmes de traitement des eaux usées dans les collectivités des Premières Nations

Guide et modèle

A decorative graphic on the right side of the page, consisting of overlapping, semi-transparent, curved shapes in shades of blue and purple, creating a sense of movement and depth.

Canada

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

[www.aadnc.gc.ca](http://www.aadnc.gc.ca)

1 800 567-9604

ATS seulement 1 866 553-0554

QS-6337-050-FF-A1

Catalogue : R3-204/2014F-PDF

ISBN : 978-0-660-21672-0

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

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

## Avant-propos

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

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

Le présent ouvrage a principalement été élaboré par le bureau régional de la Colombie-Britannique d'Affaires autochtones et Développement du Nord Canada (AADNC). L'équipe d'ingénierie et de soutien technique de l'Administration centrale à Gatineau a adapté le document pour qu'il convienne à l'ensemble des régions.

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





## Table des matières

1. Introduction .....	1
2. Raisons justifiant l'adoption d'un plan d'intervention d'urgence pour les systèmes d'eaux usées .....	2
3. Éléments à inclure à un plan d'intervention d'urgence .....	4
4. Exemples de situations d'urgence et mesures d'intervention connexes .....	9
4.1. Interventions en fonction des causes .....	10
4.2. Interventions en fonction du niveau des répercussions de la situation d'urgence .....	13
5. Communiquer l'information à la collectivité .....	15
Annexes .....	17
Annexe A. Plan d'intervention d'urgence   Modèle de répertoire des personnes ressources .....	18
Annexe B. Plan d'intervention d'urgence   Modèle de liste des mesures à prendre .....	20
Annexe C. Modèle pour la consignation et la présentation de données relatives à une intervention d'urgence .....	22
Annexe D. Avis de rejet ou d'urgence environnementale .....	25
Annexe E. Documents visant à informer les membres de la collectivité et les autres utilisateurs du système .....	26

## 1. Introduction

Les eaux usées brutes ou traitées inadéquatement transportent un dangereux cocktail de bactéries infectieuses, de virus, de parasites et de produits chimiques toxiques.

Lorsqu'elles aboutissent dans l'eau que nous consommons ou que nous utilisons à des fins récréatives, ou encore dans le sous-sol de notre maison, elles constituent une menace importante pour la santé et l'environnement. Lorsque l'être humain entre en contact avec des eaux usées brutes ou traitées inadéquatement, celles-ci peuvent causer de graves problèmes de santé, dont le choléra, la dysenterie, l'hépatite A, la giardiase, la gastro-entérite, etc. Si les eaux brutes se déversent dans des plans d'eau où vivent des poissons, les substances toxiques qu'elles contiennent peuvent causer des maladies aux poissons et tuer la vie aquatique.

Les systèmes de traitement des eaux usées (systèmes d'eaux usées) communautaires sont conçus pour protéger la santé publique et l'environnement. Les eaux usées sont recueillies puis acheminées vers un système de traitement qui permet de diminuer la concentration de polluants avant le rejet de l'effluent dans l'environnement. Lorsque ces systèmes fonctionnent correctement (les systèmes de collecte et de traitement), il y a peu de risque pour la santé publique et l'environnement. Cependant, en situation d'urgence, le risque est accru. L'élaboration et la mise à l'essai d'un plan d'intervention d'urgence (PIU) peuvent sauver des vies, prévenir des maladies, accroître la sécurité du système, diminuer la responsabilité et réduire au minimum les dommages matériels et les répercussions sur l'environnement. Un PIU efficace comprend la planification des interventions pour tous les scénarios d'urgence imaginables, la communication avec les utilisateurs du système ainsi qu'avec les autorités sanitaires et environnementales et la prise de mesures pour arrêter, contenir et atténuer au maximum les répercussions du déversement.

Le présent guide vise à soutenir les administrateurs des Premières Nations ainsi que les opérateurs des systèmes d'eaux usées à élaborer leur propre PIU, lequel pourrait en retour les aider à réduire au minimum les répercussions négatives éventuelles des déversements d'eaux usées sur la santé publique et l'environnement. Le guide fournit des exemples des types d'urgence les plus courants, de leur niveau et des interventions précises à effectuer dans ces situations d'urgence. Il invite les opérateurs à élaborer un répertoire des personnes-ressources et des organismes qu'ils pourraient avoir à joindre en cas d'urgence. Le présent guide est axé sur la prévention ou la réduction des répercussions immédiates et à court terme des déversements d'eaux usées sur la santé publique et l'environnement. Il complète mais ne remplace pas un plan d'intervention d'urgence établi dans une collectivité donnée ni un plan plus vaste de gestion des urgences.

### **En quoi consiste un déversement d'eaux usées?**

Un déversement d'eaux usées désigne l'échappement ou le déversement, dans l'environnement, d'eaux usées brutes ou d'un effluent d'eaux usées traitées inadéquatement dans une quantité pouvant entraîner la pollution. Ces déversements sont généralement associés à une situation extraordinaire et ne font pas partie des activités quotidiennes liées à la collecte et au traitement des eaux usées.



## 2. Raisons justifiant l'adoption d'un plan d'intervention d'urgence pour les systèmes d'eaux usées

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

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

Les opérateurs des systèmes d'eaux usées communautaires ont besoin d'un PIU pour assurer la sécurité et pour protéger la santé de tous les membres de la collectivité ainsi que l'environnement. La *Loi sur les pêches*, une loi fédérale, interdit le rejet de substances nocives dans les plans d'eau où vivent des poissons. Plus précisément, le *Règlement sur les effluents des systèmes d'assainissement des eaux usées* et de nombreux règlements provinciaux interdisent le rejet d'eaux usées dans l'environnement, sauf si celles-ci respectent les normes de qualité relatives aux effluents. En outre, aux termes du

*Règlement sur les avis de rejet ou d'urgence environnementale*, il faut informer les autorités compétentes du rejet — effectif ou probable — d'une substance ou d'une urgence environnementale. Un PIU peut contribuer à éviter le rejet de substances nocives et à veiller à ce que le système d'eaux usées respecte les exigences réglementaires applicables.

Un plan réfléchi et bien conçu fournit avec précision la marche à suivre et les personnes à joindre afin de mener une intervention rapide et efficace. La capacité de réagir de la sorte contribue à prévenir des problèmes inutiles et protège la santé et la sécurité des membres de la collectivité qui utilisent le service ainsi que l'environnement immédiat de la collectivité et les environs. Un PIU peut également se traduire en une économie pour les propriétaires d'installations, car il permet de réduire au minimum les complications éventuelles.

### **Agir plutôt que réagir**

Lorsqu'une situation d'urgence se rapportant au système d'eaux usées se produit, il faut prendre immédiatement les mesures nécessaires pour y remédier sans s'interroger sur les étapes à suivre, par où commencer et quoi faire en suite. Pour être prêt, il importe d'abord de bien connaître le système d'eaux usées communautaire et d'être en mesure de prévoir divers types de problèmes qui pourraient survenir et leurs causes. Puis, il faut trouver des solutions précises pour chacun de ces problèmes afin de prévenir ou de réduire au minimum les déversements. Il faut également établir au préalable les conditions qui requièrent l'émission d'avis publics, une demande d'aide et d'autres préoccupations. En fait, la planification d'une intervention visant à remédier à une situation d'urgence éventuelle touchant le système d'eaux usées peut permettre d'éviter cette situation. En établissant et en appliquant des mesures d'atténuation, il est possible de limiter, voire d'éviter, les répercussions d'une situation. Des mesures d'atténuation devraient donc être intégrées au PIU. Elles sont abordées à la section 3.

Les sections suivantes fournissent plusieurs exemples de situations qui exigent une intervention d'urgence ainsi que des recommandations relatives aux mesures adéquates à prendre si elles se produisent. La liste n'est pas exhaustive et d'autres types de situations pourraient être relevés. Le présent ouvrage doit être utilisé comme un document d'orientation pour l'élaboration d'un PIU adapté à la collectivité.



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

#### Liste des personnes-ressources

Le PIU devrait au moins contenir un répertoire comprenant le nom et le numéro de téléphone des personnes-ressources et des organismes à joindre pour obtenir de l'aide ainsi que des services de dépannage et d'entretien. Ce répertoire devrait comprendre les coordonnées des opérateurs, de réparateurs, d'organismes gouvernementaux, de représentants des médias et de membres de la collectivité. L'annexe A du présent guide fournit un modèle de répertoire. Ce dernier devrait être affiché sur le mur de votre bureau.

Les composantes du PIU doivent être organisées de façon logique afin qu'il soit possible de repérer facilement l'information voulue. Les sections qui suivent présentent les principaux éléments à inclure dans un PIU.

#### Introduction

L'introduction du PIU doit servir à en expliquer le but, les objectifs et la structure générale. Elle doit également décrire les rôles et les responsabilités des membres de la collectivité concernés, y compris les opérateurs du système d'alimentation en eau potable. La définition de la mission et des buts du plan d'intervention d'urgence constitue une première étape importante, car elle permet de mettre l'accent sur les principaux aspects du plan. L'énoncé de mission devrait refléter l'obligation d'assurer le traitement et le rejet adéquats des eaux usées, de protéger la santé publique, l'environnement, l'infrastructure et les biens. Voici les objectifs que devrait comprendre le PIU:

- Évaluer le type et la gravité des situations d'urgence
- Aviser les personnes-ressources et les autorités concernées
- Prendre rapidement des mesures d'intervention d'urgence appropriées

- Prendre des mesures pour limiter les dommages au système
- Effectuer un retour à la normale

Le fait de définir clairement les rôles et les responsabilités pour opérateurs du système et d'autres membres du personnel en cas d'urgence accélère le temps d'intervention et évite les confusions. Les membres du personnel responsables du système doivent savoir à qui rapporter un incident, qui est responsable de la gestion de l'urgence dans son ensemble et qui a un pouvoir décisionnaire. Ils doivent également connaître leurs propres responsabilités. Les systèmes plus vastes peuvent avoir de nombreuses personnes concernées sur place, alors que les systèmes plus petits peuvent se fier à une seule personne, généralement l'opérateur du système d'eaux usées.

### **Renseignements relatifs au système**

- Décrire le système de collecte, de traitement et de rejet des eaux usées ainsi que les fonctions du système qui font l'objet d'une redondance intégrée;
- Décrire les procédures opérationnelles normalisées de l'équipement;
- Décrire les procédures concernant la connexion de pompes portatives, l'utilisation de sources d'alimentation en électricité alternatives, le fonctionnement de générateurs et la disposition de schémas des systèmes électriques dans les stations de relèvement et les usines de traitement des eaux usées. Ils devraient être à côté de l'équipement qu'ils concernent;
- Décrire les procédures opérationnelles normalisées de l'équipement;
- Indiquer l'emplacement des outils et de l'équipement d'entretien;
- Indiquer l'emplacement du manuel de fonctionnement et d'entretien du système;
- Fournir une carte de la collectivité qui illustre l'emplacement des éléments suivants afin d'accélérer au maximum l'intervention :
  - Réseaux de collecte des eaux usées;
  - Points de contrôle essentiels (p. ex. stations de relèvement, vannes d'arrêt, trous d'homme, regards de nettoyage, réservoirs de trop-plein, installations de dérivation);
  - Routes, chemins ou sentiers permettant d'accéder à ces points de contrôle essentiels;
  - Usine de traitement des eaux usées;
  - Systèmes d'élimination des effluents (c.-à-d. champs d'épuration en surface, conduits d'évacuation, etc.);
  - Toutes les fonctions du système qui font l'objet d'une redondance intégrée;
  - Installations d'élimination des eaux usées à grand débit, le cas échéant;
  - Canalisations de distribution de l'eau potable;
  - Sources d'eau potable (puits, prises d'eau de surface) et stations de pompage;
  - Autres endroits situés en aval courant un risque élevé d'être touchés en cas de déversement, comme des résidences, des écoles, des hôpitaux, des garderies, des établissements de soins de longue durée, des puits se trouvant dans des aquifères confinés ou affectés par l'eau de surface, les habitats de mollusques et crustacés, des plages utilisées à des fins récréatives, des plans d'eau où vivent des poissons.

### **Mesures d'atténuation**

Les mesures d'atténuation renvoient aux mesures prises afin d'éliminer ou de réduire les effets néfastes des situations d'urgence associées aux systèmes d'eaux usées. Si elles sont appropriées, ces mesures peuvent permettre de réduire la vulnérabilité des composantes du système recensées à la section précédente aux problèmes éventuels, lesquels peuvent

causer des dommages. La réalisation d'une évaluation approfondie de tous les points vulnérables ou éventuellement problématiques de leur système permet déterminer les étapes qui peuvent être prises dès maintenant pour éviter un incident. Les éléments suivants fournissent un guide pour l'établissement des mesures d'atténuation. Les collectivités doivent inclure à leur PIU les éléments qui s'appliquent à leur système d'eaux usées.

Voici des mesures d'atténuation relatives au système de collecte des eaux usées :

- Nettoyer les conduites d'égout régulièrement pour enlever la graisse, les granules et d'autres débris pouvant causer un refoulement;
- S'assurer de réduire au minimum l'infiltration et l'afflux d'eau souterraine et d'eau de pluie (l'entrée d'eau pluviale dans les conduites d'égout peut entraîner un refoulement);
- Inspecter et entretenir les trous d'homme, les entrées d'égout et les conduites d'égout pour assurer l'intégrité structurale;
- Vérifier régulièrement les valves et s'assurer que leur accès n'a pas été recouvert de pavé;
- Installer des stations de relèvement aux points de contrôle importants du système ou installer un générateur portable pour assurer une protection en cas de déversement;
- Prévoir un endroit qui servira à contenir les écoulements ou les refoulements pendant une panne d'électricité d'une durée limitée;
- Sensibiliser les usagers du système au sujet des comportements pouvant causer des refoulements ou blocages. La graisse, la saleté, des os, des tampons, des serviettes de papier des couches, de la vaisselle cassée et des déchets sont des matières solides qui s'accumulent généralement dans les conduites et qui causent des refoulements.

Voici des mesures d'atténuation relatives à l'interruption du processus de traitement des eaux usées :

- Posséder des générateurs de secours et avoir accès à de l'essence;
- Obtenir une formation sur la façon d'opérer manuellement les réseaux de services publics lors d'une défaillance des systèmes automatisés;
- Conserver des trousseaux de réparation, des pièces de rechange, une pompe portative, etc.

Voici des mesures d'atténuation relatives aux répercussions des déversements :

- Déterminer la meilleure méthode et le meilleur emplacement pour dériver les refoulements attribuables à une défaillance de l'équipement ou à une panne d'électricité;
- Prendre des dispositions relatives aux conduits d'évacuation ou d'urgence;
- Faire en sorte que le matériel de nettoyage soit facilement accessible et qu'il se trouve dans un endroit connu.



### **Situations d'urgence éventuelles**

En préparant leur plan d'intervention d'urgence, les collectivités doivent tenter de prévoir toutes les situations qui pourraient avoir une incidence négative sur la santé et la sécurité des personnes, ou sur l'environnement. Voici certaines causes de déversements et d'autres défaillances qu'il faudrait considérer :

- Déversement d'eaux usées et bris de l'égout collecteur
- Blocage de l'égout collecteur
- Défaillance de l'usine de traitement des eaux usées
- Panne de la pompe ou du siphon
- Défaillance des commandes électriques
- Panne d'alimentation électrique
- Défaillance des installations d'élimination des eaux usées (c.-à-d. champs d'épuration en surface, conduits d'évacuation)
- Inondation des installations de traitement ou d'élimination des eaux usées
- Tremblements de terre endommageant le système
- Tempête de neige ou vents violents
- Incendie
- Acte de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage causant l'arrêt du système

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

Les répercussions causées par les situations d'urgence énumérées ci-dessus peuvent être classées en trois catégories : situations d'urgence mineures, importantes et majeures.

La section 4 donne quelques exemples de situations d'urgence pouvant se concrétiser et des interventions possibles en fonction des causes de la situation ou du niveau des répercussions. Une fois les situations d'urgence et les mesures d'intervention établies, il

est suggéré de les consigner d'après le modèle de liste de mesures fourni à l'annexe B du présent guide.

### **Plan de communication**

La communication influence grandement la qualité de l'intervention offerte en cas d'urgence. Premièrement, il faut pouvoir avertir tous ceux qui pourraient être touchés par le déversement, surtout s'il y a un risque éventuel pour leur santé s'ils entrent en contact avec les eaux usées. La section 5 offre des lignes directrices supplémentaires sur l'élaboration d'un plan de communication simple et efficace pour des interventions d'urgence.

### **Utilisation de l'équipement**

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

### **Formation et mise à jour du plan d'intervention d'urgence**

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



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

Les paragraphes suivants décrivent quelques exemples de situations d'urgence pouvant se concrétiser et des interventions possibles. Les situations sont classées en deux catégories, soit les « interventions en fonction des causes », où les interventions sont présentées en fonction de causes fréquentes de situations d'urgence liées aux systèmes d'eaux usées; et les « interventions en fonction du niveau des répercussions », où les interventions à mettre en oeuvre sont présentées en fonction de leurs conséquences.

Veillez prendre note que les exemples fournis ci-après peuvent ne pas s'appliquer au système d'eaux usées de certaines collectivités. Le type d'intervention, le répertoire des personnes-ressources et l'ordre dans lequel les mesures sont prises peuvent également varier en fonction de plusieurs facteurs, dont la taille des systèmes, la quantité de substance déversée, sa composition, l'emplacement du déversement, la sensibilité du milieu du déversement.

Si un opérateur de système d'eaux usées communautaire estime que le déversement ne relève pas de la bande, il doit informer les résidents responsables du déversement de la marche à suivre et des organismes à joindre pour obtenir de l'aide. Il doit fournir aux résidents une brève liste qu'ils pourront utiliser pour communiquer avec les entrepreneurs.



## 4.1. Interventions en fonction des causes

### Déversement d'eaux usées et bris de l'égout collecteur

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviser le chef et le conseil.</li> <li>• Demander des services de réparation ou de l'équipement.</li> <li>• Estimer la quantité d'eaux usées déversées.</li> <li>• Déterminer le niveau de la situation d'urgence, conformément à la section 4.2, et prendre des mesures en conséquence.</li> <li>• Informer Environnement Canada si le déversement touche un plan d'eau.</li> <li>• Communiquer avec Environnement Canada pour obtenir des directives précises.</li> <li>• Contenir le déversement dans la mesure du possible.</li> <li>• Bris de l'égout collecteur : isoler la conduite d'égout, si possible pour arrêter, contenir ou minimiser le déversement, ou le dériver vers un endroit présentant de faibles risques.</li> <li>• trouver un endroit où conserver le trop-plein, au besoin, c.-à-d. dériver le déversement vers un trou d'homme situé en aval, si possible, pomper et évacuer les eaux usées par camion-citerne, ou prévoir un endroit où les entreposer en cas d'urgence, etc.</li> </ul>
----------------------------------	---

### Défaillance de l'usine de traitement des eaux usées

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aviser le chef et le conseil.</li> <li>• Localiser les composantes du système qui connaissent une défaillance, si possible.</li> <li>• Réparer les problèmes mineurs, si possible.</li> <li>• Demander des services de réparation ou commander des pièces de rechange.</li> <li>• Surveiller le rendement de l'usine de traitement des eaux usées.</li> <li>• Prendre des échantillons des effluents une fois par semaine pendant que les pièces sont défaillantes.</li> <li>• Déterminer les répercussions du trouble de fonctionnement. Déterminer le niveau de la situation d'urgence, conformément à la section 4.2, et prendre des mesures en conséquence.</li> </ul>
----------------------------------	---

### **Panne de la pompe ou du siphon**

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser le chef et le conseil.</li><li>• Effectuer des réparations pour régler des problèmes mineurs si possible.</li><li>• Installer une pompe de rechange ou relier la pompe à une pompe portative si possible.</li><li>• Demander des services de réparation ou de l'équipement.</li><li>• Dans le cas d'un déversement, appliquer la procédure relative aux déversements d'eaux usées ci-dessus.</li><li>• Déterminer le niveau de la situation d'urgence, conformément à la section 4.2, et prendre des mesures en conséquence.</li></ul>
----------------------------------	---

### **Défaillance de la commande électrique**

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser le chef et le conseil.</li><li>• Effectuer des réparations pour régler des problèmes mineurs si possible.</li><li>• Demander des services de réparation ou de l'équipement.</li><li>• Dans le cas d'un déversement, appliquer la procédure relative aux déversements d'eaux usées ci-dessus.</li><li>• Déterminer le niveau de la situation d'urgence, conformément à la section 4.2, et prendre des mesures en conséquence.</li></ul>
----------------------------------	---

### **Panne d'alimentation électrique**

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser le chef et le conseil.</li><li>• Communiquer avec le fournisseur d'électricité.</li><li>• Démarrer le générateur de secours et s'assurer régulièrement de son bon fonctionnement.</li><li>• Aviser tous les utilisateurs de l'interruption de service si la source secondaire de courant est incapable de disposer des eaux usées.</li><li>• Dans le cas d'un déversement, appliquer la procédure relative aux déversements d'eaux usées ci-dessus.</li><li>• Déterminer le niveau de la situation d'urgence, conformément à la section 4.2, et prendre des mesures en conséquence.</li></ul>
----------------------------------	--

### **Défaillance des installations d'élimination des eaux usées (champs d'épuration en surface, conduits d'évacuation)**

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser le chef et le conseil.</li><li>• Déterminer les endroits où le système fonctionne mal.</li><li>• Demander des services de réparation ou commander des pièces de rechange.</li><li>• Déterminer les répercussions du trouble de fonctionnement et le niveau d'urgence.</li><li>• Prendre d'autres mesures et communiquer avec les personnes-ressources conformément à la section 4.2 en fonction du niveau d'urgence.</li></ul>
----------------------------------	---

**Inondation, tremblement de terre, tempête de neige, vents violents, acte de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage**

<b>MESURES À PRENDRE</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aviser le chef et le conseil.</li><li>• Téléphoner aux pompiers en cas d'incendie et à la GRC en cas de vandalisme.</li><li>• Demander aux utilisateurs des égouts de réduire au minimum leur consommation d'eau (lavage et chasse d'eau) si un déversement a eu lieu ou est imminent.</li><li>• Prendre d'autres mesures et communiquer avec les personnes-ressources conformément à la section 4.2 en fonction du niveau d'urgence</li><li>• Travailler en collaboration avec le chef de bande et le personnel d'entretien pour veiller à ce que l'intervention soit concertée et coordonnée.</li><li>• Communiquer avec les médias et utiliser les chaînes téléphoniques pour informer le public.</li></ul>
----------------------------------	--

## 4.2. Interventions en fonction du niveau des répercussions de la situation d'urgence

Niveau des répercussions	Signification	Mesures à prendre	Personnel et organismes à informer
<b>Niveau 1 : urgence mineure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situation à faible risque nécessitant une aide extérieure minime.</li> <li>• Il n'y a pas eu de déversement ou il y a eu un déversement mineur et celui-ci n'entraîne aucune menace pour l'eau potable ou pour un plan d'eau.</li> <li>• La situation n'est pas susceptible d'entraîner des problèmes pour la santé publique ou l'environnement.</li> <li>• Le risque de blessures chez les membres du personnel est relativement faible.</li> <li>• Il est généralement possible de régler ce problème dans un délai de 24 heures.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Téléphoner au formateur itinérant pour obtenir des conseils au besoin.</li> <li>• Au besoin, informer les utilisateurs de la défaillance du système et leur demander de réduire au minimum leur consommation d'eau (lavage et chasse d'eau) jusqu'à nouvel ordre.</li> <li>• Consigner des renseignements sur l'incident et sur les mesures d'intervention d'urgence (consulter l'annexe C).</li> <li>• S'occuper des dommages causés après le retour à la normale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le chef et le conseil</li> <li>• Le formateur itinérant</li> <li>• AADNC</li> <li>• Environnement Canada/organisation provinciale désignée (annexe D) s'il y a eu un déversement dans l'environnement</li> </ul>
<b>Niveau 2 : urgence importante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le système connaît un déversement important ou une interruption majeure nécessitant une coordination externe ou l'émission d'un avis de santé.</li> <li>• Le déversement aura une incidence sur l'eau potable ou sur un plan d'eau.</li> <li>• Le risque de blessures chez les membres du personnel et le risque de répercussions sur la santé publique ou l'environnement sont élevés.</li> <li>• Il faudra probablement plus de 24 heures pour régler le problème.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre toutes les mesures du niveau 1 et celles formulées ci-dessous.</li> <li>• Prendre les mesures nécessaires pour arrêter le déversement et pour protéger la vie, les biens et l'environnement.</li> <li>• Déterminer à quel endroit s'écoulent les substances déversées (c.-à-d. sources d'eau potable situées en aval, entreprises ou agriculteurs utilisant l'eau).</li> <li>• Informer les utilisateurs du système situés en aval, les endroits où s'écoulent les substances déversées et informer les propriétaires de résidences et d'immeubles.</li> <li>• Demander aux utilisateurs du système d'eaux usées situés en amont de réduire au minimum leur consommation d'eau (lavage et chasse d'eau) jusqu'à nouvel ordre.</li> <li>• Informer immédiatement les entreprises et les agriculteurs utilisant de l'eau si le déversement pourrait avoir des répercussions.</li> <li>• Consigner l'heure et la durée de déversement d'eaux usées.</li> <li>• Effectuer un suivi dans les endroits touchés par le déversement lorsque l'état d'urgence a été levé.</li> <li>• Protéger le lieu du déversement afin d'éviter que le public n'entre en contact avec celui-ci avant qu'il n'ait été nettoyé en profondeur.</li> <li>• Après le déversement, nettoyer les lieux en profondeur.</li> <li>• Au besoin, désinfecter ou désodoriser les lieux à l'aide de chaux ou d'autres types de produits chimiques jugés appropriés.</li> <li>• Si les substances déversées s'écoulent dans un plan d'eau comprenant des poissons ou d'autres formes de vie aquatique, ne pas utiliser d'eau de Javel ou d'autres désinfectants.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les personnes à informer pour une urgence de niveau 1</li> <li>• Les opérateurs du système de traitement des eaux si l'eau de source est touchée</li> <li>• Consigner des renseignements sur l'incident et sur les mesures d'intervention d'urgence (annexe C) et informer AADNC et Environnement Canada/organisation provinciale désignée (annexe D)</li> </ul>
<b>Niveau 3 : urgence majeure</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un tremblement de terre, une grave inondation, une tempête ou un acte de vandalisme ou de terrorisme entraîne une grande interruption du système d'eaux usées dans l'ensemble de la collectivité.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre toutes les mesures du niveau 1 et 2, s'il y a lieu, et celles formulées ci-dessous.</li> <li>• Travailler de concert avec le chef de bande, le conseil de bande, le personnel d'entretien et l'opérateur du système de traitement des eaux pour</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toutes les personnes à informer pour une urgence de niveau 1 et 2</li> <li>• Les pompiers de la</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut informer immédiatement les services de gestion des situations d'urgence locaux et autres afin de contribuer à l'efficacité de l'intervention, et il faut communiquer avec la police si un acte de vandalisme pourrait avoir été commis.</li> <li>• Il faut communiquer efficacement avec les membres de la collectivité pour prévenir les blessures et les décès.</li> <li>• Le retour à la normale pourrait prendre plusieurs jours ou semaines.</li> </ul>	<p>veiller à ce que l'intervention soit concertée et coordonnée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer avec les médias et utiliser la chaîne téléphonique pour informer le public.</li> </ul>	<p>localité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La GRC si la situation d'urgence résulte d'un acte de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage</li> </ul>
--	---	--	--

## 5. Communiquer l'information à la collectivité

Les communications jouent un rôle essentiel dans la qualité de l'intervention en cas d'urgence. Votre plan de communication dépend avant tout du niveau de la situation d'urgence. Voici quelques méthodes permettant de transmettre un message aux membres de la collectivité.

### **Avis publics**

La transmission d'un prospectus ou d'une note aux personnes touchées représente une façon efficace de s'assurer que chaque personne touchée est au courant de la situation concernant le déversement d'eaux usées. Il est impératif que tout le monde soit averti qu'un incident a eu lieu et qu'il n'est plus possible d'utiliser les lieux en toute sécurité. Voici quelques suggestions concernant le prospectus ou la note :

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

### **Chaîne téléphonique, liste de courriels et réseaux sociaux du Web**

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

Bon nombre de petites collectivités disposent déjà d'une chaîne téléphonique ou d'une liste de courriels pour d'autres types d'urgence. Par exemple, des chaînes téléphoniques sont utilisées pour alerter les pompiers volontaires locaux. Il pourrait donc être utile de communiquer avec le chef du service d'incendie de la collectivité afin de pouvoir utiliser sa chaîne téléphonique pour les incidents concernant le système d'eaux usées. Si votre communauté possède déjà un plan de gestion des urgences qui englobe une vaste gamme d'urgences, vous devriez utiliser le protocole de communications déjà établi dans le cadre de ce plan. Le recours à une chaîne téléphonique nécessite une mise à jour régulière de celle-ci. Il est également pertinent d'exploiter au maximum toutes les voies de communication en place, comme les clavardoirs, Facebook, Twitter, etc. Pour l'envoi de courriels ou d'autres communications écrites, il importe de constituer à l'avance une liste d'envoi et des modèles de messages.

Pour les systèmes d'eaux usées très petits ayant au plus une dizaine de raccordements, tous situés les uns près des autres, une chaîne téléphonique n'est probablement pas nécessaire. Dans ce contexte, l'opérateur du système d'eaux usées se trouve généralement déjà sur les lieux. Il peut donc passer le mot en frappant aux portes et en désignant des messagers pour diffuser le message, de manière à ce que tous les utilisateurs soient informés sur-le-champ, et qu'ils savent qu'ils ne doivent pas utiliser le système d'égout pendant le déversement (p. ex. chasse d'eau, lavage). Si l'option de la chaîne téléphonique est retenue pour faire savoir aux utilisateurs qu'ils ne doivent pas utiliser le système d'égout pendant le déversement, il importe de faire en sorte que les personnes n'ayant pas de ligne téléphonique ou n'ayant pas été jointes à la première occasion soient informées autrement.

## **Média**

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

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

## **Annexes**

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

	<b>Organisme</b>	<b>Nom</b>	<b>Téléphone/télécopieur/ courriel</b>
Collectivité	Opérateur		
	Membre du personnel ou 2 <sup>e</sup> opérateur		
	Chef		
	Administrateur de la bande		
	Conseiller		
	Formateurs itinérants		
	Personnel d'urgence	Service de police. GRC	
Service d'incendie			
Ambulance			
Hôpital			
Programmes d'urgence provinciaux			
Responsables de la réglementation	Agent d'AADNC		
	Environnement Canada		
	Santé Canada		
	Ministère provincial responsable de l'environnement		
	Ministère des Pêches et des Océans ou Garde côtière canadienne		
Services publics	Tous les services publics/services d'excavation (« Appelez avant de creuser »)		
	Fournisseur d'électricité		
	Gaz		
	Téléphone		
Média	Télévision		
	Radio		
	Journaux		
Fournisseurs et entrepreneurs	Premier laboratoire environnemental le plus près		
	Deuxième laboratoire environnemental le plus près		
	Location de pompe		
	Services de pompage d'eaux usées		
	Réparation des systèmes de pompage		
	Fabricant ou fournisseur de pompes		
	Électricien		
	Services de plomberie		
	Location générale		
	Fabricants des principales composantes du système		

	Services d'excavation		
Date à laquelle le répertoire a été rempli			
Nom de la personne ayant rempli le répertoire			

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

---

### TYPE D'URGENCE

---

#### MESURES

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### PERSONNES-RESSOURCES

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

---

---

---

---

---

---

### TYPE D'URGENCE

---

#### MESURES

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

#### PERSONNES-RESSOURCES

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

---

---

---

---

---

---

**TYPE D'URGENCE**

---

**MESURES**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**PERSONNES-RESSOURCES**

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

---

---

---

---

---

---

**TYPE D'URGENCE**

---

**MESURES**

- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 
- 

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**PERSONNES-RESSOURCES**

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

---

---

---

---

---

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

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

2. Responsable : \_\_\_\_\_

### 3. Titre/poste

- Opérateur du système d'eaux usées  Administrateur de bande  
 Autre (préciser) : \_\_\_\_\_

### 4. Description des causes de l'incident

- Déversement d'eaux usées et bris de l'égout collecteur, emplacement \_\_\_\_\_  
 Blocage de l'égout collecteur, emplacement \_\_\_\_\_  
 Défaillance de l'usine de traitement des eaux usées \_\_\_\_\_  
Description \_\_\_\_\_  
 Panne de la pompe ou du siphon, emplacement \_\_\_\_\_  
 Défaillance de la commande électrique, emplacement \_\_\_\_\_  
 Panne d'alimentation électrique, région touchée \_\_\_\_\_  
 Défaillance des installations d'élimination des eaux usées (c.-à-d. champs d'épuration en surface, conduits d'évacuation) \_\_\_\_\_  
 Inondation \_\_\_\_\_  
 Tremblement de terre \_\_\_\_\_  
 Tempête de neige, forts vents \_\_\_\_\_  
 Incendie \_\_\_\_\_  
 Acte de vandalisme, de terrorisme ou de sabotage (p. ex. explosions) causant une interruption majeure du service. \_\_\_\_\_  
 Autres, précisez \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6. Est-ce qu'un déversement a eu lieu?  Oui  Non. Si non, passez les sections 7 à 12.

7. Estimation de la quantité déversée \_\_\_\_\_ litres.

8. Emplacement du déversement (joindre un plan du site et y indiquer le lieu du déversement)

**9. Emplacement de la zone en aval touchée**

- Source d'eau potable, préciser emplacement \_\_\_\_\_
- Puits, préciser l'emplacement \_\_\_\_\_
- Maison ou autres bâtiments, préciser l'emplacement \_\_\_\_\_
- Plan d'eau abritant des poissons, préciser l'emplacement \_\_\_\_\_
- Plan d'eau utilisé pour la baignade ou à des fins récréatives, préciser l'emplacement \_\_\_\_\_
- Zone très fréquentée, préciser l'emplacement \_\_\_\_\_
- Autre, préciser \_\_\_\_\_

**10. Durée du déversement**

De \_\_\_\_\_ (date) \_\_\_\_\_ (heure) \_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_ date \_\_\_\_\_ (heure)

**11. Type de déversement**

- Eaux usées brutes  Effluent d'une fosse septique
- Effluent d'une usine de traitement des eaux usées

**12. Échantillons relevés**

	DBO <sub>5</sub> C	TSS	Coliformes fécaux	CL50*
<b>Emplacement 1</b> (joindre un plan du site)				
Date : _____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/l)	_____ (mg/l)	_____ (M.P.N./100 ml)	_____
Heure : _____ (heure)				
<b>Emplacement 2</b> (joindre un plan du site)				
Date : _____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/l)	_____ (mg/l)	_____ (M.P.N./100 ml)	_____
Heure : _____ (heure)				
<b>Emplacement 3</b> (joindre un plan du site)				
Date : _____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/l)	_____ (mg/l)	_____ (M.P.N./100 ml)	_____
Heure : _____ (heure)				
<b>Emplacement 4</b> (joindre un plan du site)				
Date : _____ (aaaa/mm/jj)	_____ (mg/l)	_____ (mg/l)	_____ (M.P.N./100 ml)	_____
Heure : _____ (heure)				

\* L'échantillonnage du CL50 à des fins de bioessai sur des poissons est nécessaire seulement si le déversement affecte des plans d'eau où vivent des poissons.

**13. Niveau des répercussions (consulter la section 4.2 pour connaître les critères de classement)**

- Niveau 1 (mineur)  Niveau 2 (important)  Niveau 3 (majeur)

**14. Mesures prises**

---



---



---

**15. Membres du personnel et représentants d'organismes contactés**

Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ N° de téléphone : \_\_\_\_\_

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

Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ Organisme : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ Organisme : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ Organisme : \_\_\_\_\_  
Date : \_\_\_\_\_ Nom : \_\_\_\_\_ Organisme : \_\_\_\_\_

**17. Mesures supplémentaires à prendre et échéanciers:**

Mesure 1 : \_\_\_\_\_  
Date limite (aaaa/mm/jj) \_\_\_\_\_  
Mesure 2 : \_\_\_\_\_  
Date limite (aaaa/mm/jj) \_\_\_\_\_  
Mesure 3 : \_\_\_\_\_  
Date limite (aaaa/mm/jj) \_\_\_\_\_

## Annexe D. Avis de rejet ou d'urgence environnementale

Le *Règlement sur les avis de rejet ou d'urgence environnementale* désigne (aux termes de la *Loi canadienne sur la protection de l'environnement* (1999)) et habilite (aux termes de la *Loi sur les pêches*) les personnes fournissant le service téléphonique d'urgence de 24 heures pour les organisations opérant pour les gouvernements provinciaux et territoriaux afin qu'elles puissent recevoir les avis qui, autrement, devraient être faits directement à Environnement Canada. La liste des coordonnées des organisations provinciale se trouve dans le tableau ci-dessous.

1. Ontario	Centre d'intervention en cas de déversement Ministère de l'Environnement de l'Ontario	416-325-3000 ou 1-800-268-6060*
2. Québec	Direction des activités de protection de l'environnement – Québec Environnement Canada	514-283-2333 ou 1-866-283-2333*
3. Nouvelle-Écosse	Bureau régional des Maritimes Garde côtière canadienne Pêches et Océans Canada	902-426-6030 ou 1-800-565-1633*
4. Nouveau-Brunswick	Bureau régional des Maritimes Garde côtière canadienne Pêches et Océans Canada	902-426-6030 ou 1-800-565-1633*
5. Manitoba	Ministère de la Conservation du Manitoba	204-944-4888*
6. Colombie-Britannique	British Columbia Provincial Emergency Program Ministry of Public Safety and Solicitor General	1-800-663-3456*
7. Île-du-Prince-Édouard	Bureau régional des Maritimes Garde côtière canadienne Pêches et Océans Canada	902-426-6030 ou 1-800-565-1633*
8. Saskatchewan	Saskatchewan Ministry of Environment	1-800-667-7525*
9. Alberta	Alberta Ministry of Environment	780-422-4505 ou 1-800-222-6514*
10. Terre-Neuve-et-Labrador	Bureau régional de Terre-Neuve-et-Labrador Garde côtière canadienne, Pêches et Océans Canada	709-772-2083 ou 1-800-563-9089*
11. Yukon	Ministère de l'Environnement du Yukon	867-667-7244*
12. Territoires du Nord-Ouest	Ministère de l'Environnement et des Ressources naturelles, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest	867-920-8130*
13. Nunavut	Ministère de l'Environnement et des Ressources naturelles, Gouvernement des Territoires du Nord-Ouest	867-920-8130*

\*Le contenu de ce tableau peut être modifié de temps à autre. Veuillez le consulter régulièrement pour disposer des bonnes coordonnées : <http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/DORS-2011-90/page-2.html>.

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

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

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

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

4. prospectus à distribuer de porte en porte (gardez-en une bonne quantité en stock);
5. des modèles de courriels (enregistrez-les sur votre ordinateur à un endroit facilement repérable);
6. des modèles de messages à publier sur les réseaux sociaux virtuels;
7. des modèles de communiqués de presse.