

LETTRE D'ENTENTE SERVICES AUX SINISTRÉS

Entre

LA VILLE DE FARNHAM

et

**LA SOCIÉTÉ CANADIENNE DE LA CROIX-ROUGE
DIVISION DU QUÉBEC**

1-877-362-2433
Urgences 24 heures

ENTENTE

ENTRE : VILLE DE FARNHAM
dont l'adresse est : 477, rue de l'Hôtel de Ville
Farnham, QC J2N 2H3

Ici représentée par : ~~Josef Hüster, Maire~~ André Claveau, maire suppléant
~~François Giasson, Directeur général~~ Marielle Benoit, greffière

Partie ci-après désignée par « la VILLE »

ET : La Société canadienne de la CROIX-ROUGE, société légalement constituée en vertu des lois du Canada et dont le centre administratif de Québec est au 6, Place du Commerce, Verdun, Québec, ici représentée par son vice-président, Québec, monsieur Pascal Mathieu, dûment autorisé à ces fins;

Partie ci-après désignée par « la CROIX-ROUGE »

ATTENDU que les villes / municipalités doivent prendre des mesures pour assurer la protection des personnes et des biens contre les sinistres, conformément à plusieurs textes législatifs, notamment la Loi sur la sécurité civile (L.R.Q., chapitre S-2.3), la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., C.C. -19), et le Code municipal (L.R.Q., C.C. -27);

ATTENDU que les villes / municipalités doivent protéger la vie, la santé, l'intégrité des personnes et des biens lors de sinistres;

ATTENDU que la CROIX-ROUGE est partie intégrante de la Société canadienne de la CROIX-ROUGE, dont la mission est d'assister des individus, des groupes ou des communautés qui vivent des situations d'urgence ou des sinistres en leur offrant une assistance humanitaire;

ATTENDU que la CROIX-ROUGE, organisme à part entière du Mouvement international de la CROIX-ROUGE et du Croissant-Rouge, intervient selon les règles régissant l'aide humanitaire (*Annexe A Les principes et les règles régissant l'aide humanitaire de la CROIX-ROUGE*), conformément à ses principes fondamentaux et au code de conduite qu'elle a adopté;

ATTENDU que la CROIX-ROUGE est un organisme humanitaire sans but lucratif possédant des ressources et de l'expertise susceptible d'aider et de supporter, à titre d'auxiliaire des pouvoirs publics, les villes / municipalités, lors d'un sinistre mineur ou majeur, et ce, selon la disponibilité de ses ressources humaines et matérielles;

ATTENDU que la CROIX-ROUGE a une entente de partenariat avec le ministère de la Sécurité publique du Québec à titre d'auxiliaire des pouvoirs publics relativement à la préparation et à la mise en œuvre de services aux sinistrés lors de sinistre;

ATTENDU que la CROIX-ROUGE a une entente avec le ministère de la Sécurité publique du Québec concernant la gestion de l'inventaire du matériel d'urgence appartenant au gouvernement du Québec et disponible en cas de sinistre pour aider une population sinistrée;

ATTENDU la volonté de la VILLE et de la CROIX-ROUGE de convenir d'une Entente écrite.

EN CONSÉQUENCE, LES PARTIES CONVIENNENT DE CE QUI SUIT :

1. DÉFINITIONS

Dans la présente Entente, les termes ci-après sont définis comme suit :

- 1.1 **INTERVENTION D'URGENCE** : Toute activité d'urgence sur le territoire de la VILLE et nécessitant les services aux sinistrés offerts par la CROIX-ROUGE, tel que convenu dans la présente;
- 1.2 **SERVICES AUX SINISTRÉS** : Intervention de la CROIX-ROUGE qui consiste à dispenser des services aux personnes sinistrées, soit : l'Inscription et renseignements (Rétablissement des liens familiaux), Accueil et information, Hébergement de secours, Alimentation de secours, Habillement de secours, Services généraux (Services personnels), lors de sinistres mineurs ou majeurs. Ces services sont décrits à l'Annexe B *Description des Services aux sinistrés*;
- 1.3 **SINISTRÉ** : Toute personne devant évacuer d'urgence un lieu par mesure préventive ou, suite à un événement, qui met en cause son intégrité physique. Les personnes devant respecter des mesures de confinement sont également considérées comme sinistrées. L'avis d'évacuation d'urgence ou les mesures de confinement doivent être émis par les autorités municipales;
- 1.4 **PERSONNEL DE LA CROIX-ROUGE** : Qu'il soit bénévole, employé permanent ou contractuel;
- 1.5 **SINISTRE MAJEUR** : Un événement dû à un phénomène naturel, une défaillance technologique ou un accident découlant ou non de l'intervention humaine, qui cause de graves préjudices aux personnes ou d'importants dommages aux biens et exige de la collectivité affectée des mesures inhabituelles, notamment une inondation, une secousse sismique, un mouvement de sol, une explosion, une émission toxique ou une pandémie; (L.R.Q., chapitre S-2.3);
- 1.6 **SINISTRE MINEUR** : Un événement exceptionnel de même nature qu'un sinistre majeur, mais qui ne porte atteinte qu'à la sécurité d'une ou de quelques personnes. (L.R.Q., chapitre S-2.3);
- 1.7 **JOURS** : Lorsque des délais sont indiqués, ils sont calculés en nombre de jours ouvrables, c'est-à-dire que les samedis, les dimanches et les jours fériés sont exclus.

2. OBJET DE L'ENTENTE

La présente Entente vise à établir les paramètres de collaboration entre la VILLE et la CROIX-ROUGE en ce qui a trait à l'assistance humanitaire aux personnes sinistrées suite à un sinistre mineur ou majeur.

Comme partenaire de la VILLE, la CROIX-ROUGE contribue, selon ses normes et dans la mesure de ses capacités, à aider les citoyens affectés par un sinistre en dispensant les services aux sinistrés demandés.

3. CHOIX DES SERVICES

La VILLE fera appel aux services de la Croix-Rouge lors : **(cochez)**

Sinistres majeurs

Sinistres mineurs

4. **OBLIGATIONS DES PARTIES**

4.1 **Obligations générales de la CROIX-ROUGE**

LA CROIX-ROUGE doit :

- 4.1.1 Mettre à la disposition de la VILLE, dans la mesure de ses disponibilités et sans mettre en danger la santé ou la sécurité, des ressources humaines, composées principalement de bénévoles, pour l'aider à organiser et dispenser les services aux sinistrés. Le caractère volontaire de la participation des bénévoles et/ou une situation qui compromettrait leur santé ou leur sécurité et/ou une force majeure peuvent avoir pour effet de réduire sans préavis leur nombre et leur disponibilité;
- 4.1.2 Fournir à la VILLE l'information sur son système d'alerte afin qu'elle puisse, en tout temps, faire appel à elle pour obtenir les services aux sinistrés;

La CROIX-ROUGE a un centre d'appel fonctionnel 24 heures/7jours. Pour avoir recours aux services de la CROIX-ROUGE lors d'un sinistre majeur ou mineur, vous devez composer le 1-877-362-2433 (ligne d'urgence) pour rejoindre le personnel le garde.
- 4.1.3 Identifier tout son personnel et son matériel avec l'emblème de la CROIX-ROUGE sur le site de l'intervention;
- 4.1.4 Nommer, lors d'intervention d'urgence, un porte-parole autorisé qui travaillera de concert avec le responsable des communications de la VILLE;
- 4.1.5 S'engager à travailler en collaboration avec les organismes du milieu afin d'éviter les dédoublements de services offerts aux sinistrés;
- 4.1.6 S'engage à travailler avec les services gouvernementaux appropriés afin de venir en aide aux enfants non accompagnés de moins de 16 ans et/ou aux personnes adultes vulnérables jusqu'à ce qu'ils retrouvent un membre de leur famille qui n'est ni un enfant ni un adulte vulnérable ou pris en charge par le service gouvernemental approprié. Le personnel de la CROIX-ROUGE qui surveillera des enfants non accompagnés ou des adultes vulnérables aura fait l'objet d'une vérification de leurs antécédents judiciaires avant d'être habilités à effectuer de telles surveillances;
- 4.1.7 Informer la VILLE de tout changement pouvant modifier la prestation de services aux sinistrés.

4.2 **Obligations de la CROIX-ROUGE lors de sinistres majeurs**

En plus de ses obligations prévues à l'article 4.1, la CROIX-ROUGE doit :

- 4.2.1 Mettre à la disposition de la VILLE les ressources matérielles d'urgence (lit pliant, couverture, oreiller, trousse d'hygiène) dont elle dispose selon la disponibilité conformément à l'entente qu'elle a avec le ministère de la Sécurité publique du Québec en ce qui a trait aux priorités d'acheminement soit : centre d'hébergement d'urgence ouvert lors de la demande, isolement de la population sinistrée, probabilité de l'intensification du risque et finalement, l'ordre d'arrivée de la demande;
- 4.2.2 Agir selon les modalités prévues dans le formulaire *Offre de services aux sinistrés et de matériel d'urgence* qui sera signé entre les parties. Les informations relatives à ce formulaire sont décrites à l'Annexe C *Offre de services aux sinistrés et de matériel d'urgence*.

4.3 **Obligations générales de la VILLE**

La VILLE doit :

- 4.3.1 Fournir à la CROIX-ROUGE l'information sur son système d'alerte afin qu'elle soit en mesure de fournir les services demandés lors de sinistres;
- 4.3.2 Informer le personnel concerné de la VILLE de l'objet de l'Entente ainsi que des modalités de fonctionnement;
- 4.3.3 Informer la CROIX-ROUGE de tout développement pouvant modifier la prestation des services aux sinistrés;
- 4.3.4 Respecter les normes d'utilisation du logo de la CROIX-ROUGE pour l'identification des services, du personnel ainsi que pour le matériel, notamment par l'obtention du consentement écrit de la CROIX-ROUGE avant l'utilisation de celui-ci.

L'emblème de la CROIX-ROUGE est une croix rouge sur fond blanc, un signe reconnu internationalement comme un symbole de protection et de neutralité, tandis que le logo de la CROIX-ROUGE est constitué de l'emblème et la phrase « Croix-Rouge canadienne / Canadian Red Cross ».
- 4.3.5 Collaborer avec la CROIX-ROUGE dans l'application des règles relatives à l'aide et à la surveillance des enfants non accompagnés de moins de 16 ans et/ou des personnes adultes vulnérables;
- 4.3.6 Faire état auprès des citoyens de la VILLE, de la nature et des avantages de l'Entente conclue avec la CROIX-ROUGE.;
- 4.3.7 Transmettre à la CROIX-ROUGE une copie de la résolution du conseil municipal autorisant la signature de la présente entente dans les 30 jours suivant la signature de celle-ci.

4.4 **Obligation de la VILLE lors de sinistres majeurs**

En plus de ses obligations prévues à l'article 4.3, la VILLE doit :

- 4.4.1 Signer, dans un délai raisonnable, le formulaire *Offre de services aux sinistrés et de matériel lors d'intervention d'urgence* lorsque les services de la CROIX-ROUGE sont requis dans le cadre de sinistres majeurs ou lorsque le plan de sécurité civile municipal (section services aux sinistrés) est activé;
- 4.4.2 Convenir, avec la CROIX-ROUGE, des ressources humaines et matérielles de la VILLE pouvant supporter la prestation des services aux sinistrés.

5. **MODALITÉS DE L'OFFRE DE SERVICE**

5.1 **Lors de sinistres mineurs**

- 5.1.1 Lors de sinistres mineurs et lorsque le plan de sécurité civile municipal (section services aux sinistrés) n'est pas activé, la CROIX-ROUGE dispensera gratuitement les services aux sinistrés;
- 5.1.2 La CROIX-ROUGE dispensera les services en fonction de l'analyse des besoins des sinistrés jusqu'à un maximum de 72 heures suivant le sinistre, et ce, conformément à ses normes d'assistance;
- 5.1.3 Lorsque le nombre de sinistrés atteint plus de 100 personnes ou que les sinistrés ont des besoins particuliers, la CROIX-ROUGE pourrait solliciter l'aide de la VILLE pour obtenir du support (ressources humaines et matérielles) afin de venir en aide à ses citoyens sinistrés. La CROIX-ROUGE pourrait également demander à la VILLE de signer, dans un délai raisonnable, le formulaire *Offre de services aux sinistrés et de matériel lors d'intervention d'urgence*;

5.1.4 Après les premières 72 heures, si des services sont toujours requis, la CROIX-ROUGE pourrait demander à la VILLE de signer, dans un délai raisonnable, le formulaire Offre de services aux sinistrés et de matériel lors d'intervention d'urgence.

5.2 Lors de sinistres majeurs

5.2.1 Lors de sinistres majeurs ou lorsque la VILLE active son plan de sécurité civile (section services aux sinistrés), la CROIX-ROUGE dispensera, à la demande de la VILLE et en appui à celle-ci, les services aux sinistrés requis;

5.2.2 La VILLE remboursera à la CROIX-ROUGE les dépenses relatives à la prestation des services aux sinistrés ainsi que les dépenses encourues relatives aux ressources humaines et matérielles utilisées et associées à la prestation de cette aide. La facturation sera effectuée selon l'Offre de services aux sinistrés et de matériel d'urgence signée entre les parties et selon les paramètres décrits dans l'Annexe D « Frais assumés par une ville, municipalité ou tout autre demandeur lorsqu'il requiert les services de la Croix-Rouge lors d'interventions d'urgence. »;

5.2.3 Afin d'aider la CROIX-ROUGE à bien préparer son personnel et à planifier les services à offrir, la VILLE identifie, à titre indicatif, les services et le niveau de l'aide demandée à la CROIX-ROUGE suivants : **(cochez)**

Services	Organisation du service	Soutien bénévole
Inscription et renseignements (Rétablissement des liens familiaux)	X	
Accueil et information	X	
Hébergement de secours	X	
Alimentation de secours	X	
Habillement de secours	X	
Services généraux (Services personnels)	X	

L'Annexe B *Description des services aux sinistrés* présente une description des services.

L'organisation d'un service signifie que la CROIX-ROUGE organise, supervise et fait la prestation du service.

Le soutien bénévole signifie que la CROIX-ROUGE met à la disposition de la VILLE des ressources bénévoles qui dispenseront le service sous la supervision de la VILLE.

Lors d'une demande d'aide en cas d'un sinistre majeur, la VILLE pourra modifier ses choix en fonction des événements et selon des besoins.

5.2.4 Afin d'aider la CROIX-ROUGE à bien planifier sa logistique concernant le matériel d'urgence dont elle dispose, la VILLE identifie, à titre indicatif, le type de matériel qu'elle pourrait demander à la CROIX-ROUGE : **(cochez)**

Lits pliants

Couvertures

Oreillers

Trousses d'hygiène

6. MÉCANISMES DE SUIVI OPÉRATIONNEL DE L'ENTENTE

Afin de faciliter le travail de préparation et de planification de la prestation des services identifiés dans la présente entente :

- 6.1 La Croix-Rouge désigne madame **Claudie Laberge, Directrice, Service, Gestion des urgences**, pour assurer le suivi opérationnel de la présente entente;
- 6.2 La Ville de Farnham désigne **François Giasson, Coordonnateur des mesures d'urgence**, pour assurer le suivi opérationnel de la présente entente.

7. DURÉE DE L'ENTENTE

- 7.1 Cette entente est valide pour **trois ans (3)** et entre en vigueur à la date de signature par le représentant de la VILLE;
- 7.2 La présente entente se renouvellera automatiquement pour une seule période d'une même durée, à moins que l'une des parties n'avise l'autre de son intention d'en revoir le contenu dans les 90 jours précédant l'expiration de celle-ci;
- 7.3 Toutefois, l'une ou l'autre des parties peut résilier la présente entente en tout temps par l'envoi, à l'autre partie, d'un avis écrit de résiliation transmis dans les quatre-vingt-dix (90) jours avant la date de sa prise d'effet;
- 7.4 La présente entente pourra être modifiée en tout temps avec le consentement mutuel et écrit des parties

8. CONFIDENTIALITÉ

- 8.1 La CROIX-ROUGE et la VILLE reconnaissent que tous les renseignements personnels recueillis aux fins de la constitution des dossiers ont été divulgués à la CROIX-ROUGE en tant que renseignements personnels, protégés par la politique de confidentialité de la CROIX-ROUGE et par toute législation applicable protégeant la confidentialité des renseignements personnels.
- 8.2 La CROIX-ROUGE s'engage à informer les personnes sinistrées, de façon verbale ou écrite, de la raison de la cueillette de renseignements personnels, de la façon dont ils seront utilisés et qui y aura accès.
- 8.3 La CROIX-ROUGE et la VILLE reconnaissent qu'une personne sinistrée pourra exiger que les renseignements personnels qu'elle a divulgués à la CROIX-ROUGE ne puissent être transmis à la VILLE. Le cas échéant, la CROIX-ROUGE divulguera uniquement à la VILLE le nombre de personnes visées par une telle restriction.
- 8.4 La VILLE s'engage à respecter le caractère confidentiel de tous les renseignements et matériaux lui étant fournis par la CROIX-ROUGE qu'ils soient ou non expressément identifié comme étant «confidentiels». De plus, la VILLE convient d'utiliser ces renseignements seulement aux fins de la prestation de ses obligations selon la présente entente et à aucune autre fin.
- 8.5 Toutes les obligations de confidentialité demeurent valides une fois la présente entente échue.

9. DISPOSITIONS FINALES

- 9.1 Rien dans la présente entente ne fait naître une relation de travail et/ou un lien de subordination entre la VILLE et le personnel de la CROIX-ROUGE, sauf si cette situation est prévue dans la Loi sur la sécurité civile (L.R.Q., chapitre S-2.3), la Loi sur les cités et villes (L.R.Q., C.C.-19), le Code municipal (L.R.Q., C.C.-27) ou une autre loi.
- 9.2 La CROIX-ROUGE s'engage à tenir la VILLE indemne de toute réclamation de tiers pour un préjudice découlant :
- 9.2.1 D'une faute commise par le personnel de la CROIX-ROUGE mis à la disposition de la VILLE dans l'exécution de leurs fonctions;
- 9.2.2 De l'utilisation, de l'usage ou de la manipulation du matériel ou de l'équipement fourni par la CROIX-ROUGE et sous sa supervision.
- 9.3 La CROIX-ROUGE s'engage à fournir à la VILLE du matériel en bon état de fonctionnement. Cependant, lorsque, à la demande de la VILLE, la CROIX-ROUGE fournit du matériel, sans que celui-ci ne soit utilisé sous sa supervision, la VILLE devra tenir la CROIX-ROUGE indemne de toute réclamation de tiers pour un préjudice découlant d'une utilisation, d'un usage ou d'une manipulation inapproprié ou abusif.
- 9.4 La CROIX-ROUGE est détentrice d'un droit d'auteur sur tous les documents qu'elle utilise lors d'une intervention d'urgence et en a l'usage exclusif.
- 9.5 La CROIX-ROUGE ne peut céder ses droits et obligations en vertu de la présente entente sans le consentement écrit de la VILLE.
- 9.6 La CROIX-ROUGE peut, lorsqu'elle le juge nécessaire, mandater des fournisseurs pour remplir ses obligations de services aux personnes sinistrées découlant de cette entente. Cependant, la CROIX-ROUGE ne peut mandater des fournisseurs pour les services d'inscription, la tenue des dossiers et la production de rapports à moins d'avoir préalablement obtenu le consentement de la VILLE. La CROIX-ROUGE conservera la responsabilité des actions des mandataires.
- 9.7 Les parties ne sont pas tenues responsables des engagements contractuels pris par l'autre partie avec un tiers pour l'exécution de leurs obligations en vertu de la présente entente.
- 9.8 Dans le cas d'une force majeure, c'est-à-dire lorsqu'un ensemble de circonstances entrave de manière significative la capacité de la CROIX-ROUGE à fournir des services aux personnes sinistrées en dépit d'efforts raisonnables incluant, mais sans restreindre, l'incapacité à accéder à du matériel d'urgence, la CROIX-ROUGE et la VILLE se consulteront pour décider des mesures appropriées pour le respect des obligations découlant de la présente entente.
- 9.9 L'une ou l'autre des parties peut résilier la présente entente en tout temps par l'envoi à l'autre partie d'un avis écrit de résiliation transmis par courrier recommandé ou certifié. La résiliation prendra effet de plein droit à l'expiration des quatre-vingt-dix (90) jours suivant la réception de l'avis. La CROIX-ROUGE aura le droit, le cas échéant, au remboursement des dépenses encourues pour toutes les activités réalisées dans le cadre de cette entente avant sa résiliation, sans autre compensation ni indemnité que ce soit.
- 9.10 La présente entente peut être signée en un ou plusieurs exemplaires, dont chacun sera réputé être un original, mais dont l'ensemble constitue une seule et même entente. Les fac-similés font foi d'une entente valide et exécutoire entre les parties.
- 9.11 Les annexes mentionnées à la présente entente font partie intégrante de celle-ci. En cas de conflit entre une annexe et la présente entente, cette dernière prévaut.

10. AUTRES DISPOSITIONS

- 10.1 Afin que la CROIX-ROUGE puisse prendre les dispositions nécessaires en vue de s'acquitter des obligations découlant de la présente entente et de participer à l'établissement d'une culture de sécurité civile au Québec, la VILLE accepte de participer, chaque année, à la collecte de fonds de la CROIX-ROUGE :

La VILLE s'engage à verser une contribution annuelle pour la durée de l'entente comme suit :

- 2017-2018 : 0,16 \$ per capita
 - 2018-2019 : 0,16 \$ per capita
 - 2019-2020 : 0,16 \$ per capita
- 10.2 Le versement de la contribution annuelle se fera dans les 30 jours suivants la signature de l'entente et, par la suite, à la date d'anniversaire de la signature pour la durée de l'entente.
- 10.3 Pour être en mesure d'aider adéquatement les sinistrés, la CROIX-ROUGE pourra organiser une collecte de fonds si ses ressources sont insuffisantes pour répondre aux besoins des sinistrés. La CROIX-ROUGE informera la VILLE de ses démarches. La collecte de fonds et l'utilisation de ceux-ci se feront selon les normes de la CROIX-ROUGE.
- 10.4 Au besoin et à la demande de la VILLE, la CROIX-ROUGE pourra faire la gestion d'une collecte de fonds destinée à aider les sinistrés. La collecte de fonds et l'utilisation de ceux-ci se feront selon les normes de la CROIX-ROUGE.

11. GESTION DE L'ENTENTE

Les parties désignent les représentants suivants pour assurer la gestion et le suivi de la présente entente ainsi que pour recevoir tous les avis envoyés dans le cadre de cette entente :

Représentant la VILLE :	Monsieur François Giasson Directeur général 477, rue de l'Hôtel de Ville Farnham, QC J2N 2H3 Téléphone : 450-293-3178 Télécopieur : 450-293-2989 Courriel : fgjasson@ville.farnham.qc.ca
-------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Représentant la CROIX-ROUGE :	Madame Claudie Laberge Directrice – Service, Gestion des urgences 6, place du Commerce Verdun, QC H3E 1P4 Téléphone : 418-648-9066, poste 6485302 Télécopieur : 418-648-1320 Courriel : ententesmunicipales@croixrouge.ca
-------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

LES PRINCIPES ET LES RÈGLES RÉGISSANT L'AIDE HUMANITAIRE DE LA CROIX-ROUGE

Les principes et les règles de la Croix-Rouge proviennent d'un code de conduite formulé et adopté en 1994 par huit des plus anciens et importants organismes d'assistance du monde, dont la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et le Comité international de la Croix-Rouge. Depuis, pas moins de 142 gouvernements ont donné leur appui au code.

Ce code n'a aucun caractère coercitif et peut être appliqué librement par toute organisation humanitaire. Il propose des principes d'action qui sont des normes professionnelles pour agir en cas de catastrophes.

Voici les dix principes essentiels que nous devons respecter et qui rejoignent nos principes fondamentaux :

1. **L'impératif humanitaire est une priorité absolue.**
2. **L'aide doit être apportée sans aucune distinction de race, de croyance ou de nationalité du bénéficiaire et sans discrimination d'aucune sorte. Les priorités en matière d'assistance sont déterminées en fonction des seuls besoins.**

La Croix-Rouge, qui s'efforce de prévenir et d'alléger la souffrance humaine, considère comme un devoir essentiel de : secourir toutes les victimes de désastre sans discrimination et de façon indépendante; apporter une aide humanitaire aux sinistrés à la mesure de leur souffrance; procéder à une analyse des besoins sur le terrain et soulager, par priorité, les détrences les plus urgentes.

3. **L'aide ne doit pas être utilisée pour subvenir à des besoins de convictions politiques ou religieuses, quelles qu'elles soient.**

L'aide humanitaire de la Croix-Rouge est apportée gratuitement et sans aucune distinction de nationalité, de race, de religion, de condition sociale ou d'appartenance politique et respecte les sept principes fondamentaux du Mouvement international de la Croix-Rouge : humanité, impartialité, neutralité, indépendance, volontariat, unité et universalité.

4. **Nous nous efforcerons de ne pas servir d'instrument à la politique étrangère des gouvernements.**
5. **Nous respecterons les cultures et les coutumes.**
6. **Nous chercherons à fonder nos interventions sur les capacités locales.**
7. **Nous nous emploierons à trouver les moyens d'associer les bénéficiaires des programmes à la gestion des secours.**
8. **Les secours doivent viser autant à limiter les vulnérabilités futures qu'à satisfaire les besoins essentiels.**

L'aide de la Croix-Rouge a, en principe, un caractère auxiliaire et complémentaire et s'exerce en premier lieu durant la phase d'urgence. Des circonstances particulières lors d'un sinistre pourraient amener la Croix-Rouge à développer un programme d'assistance exceptionnelle à plus long terme et temporaire. Lors d'un sinistre majeur, l'aide de la Croix-Rouge comble les besoins non couverts par les décrets gouvernementaux ou les polices d'assurance, selon l'analyse des besoins essentiels de première nécessité. La Croix-Rouge, le cas échéant, couvre des projets de développement ou de prévention.

9. **Nous nous considérons responsables tant à l'égard des bénéficiaires potentiels de nos activités que vis-à-vis nos donateurs**
10. **Dans nos activités d'information, de promotion et de publicité, nous présentons les victimes comme des êtres humains dignes de respect et non comme des sujets de compassion.**

DESCRIPTION DES SERVICES AUX SINISTRÉS

Inscription et renseignements (Rétablissement des liens familiaux)

Ce service a pour objectif de réduire l'anxiété et la peur ressenties lorsque des proches sont séparés en raison d'un sinistre mineur ou majeur.

Il permet de recueillir des renseignements précis auprès des sinistrés (inscription) et de répondre aux demandes de renseignements de leurs proches au sujet de leur santé et à savoir comment entrer en contact avec eux.

L'inscription peut avoir une certaine utilité pour supporter la prestation de d'autre type d'assistance, différent de ceux de la Croix-Rouge.

La Croix-Rouge peut dispenser ou organiser le service d'Inscription et renseignements de deux (2) façons :

- Selon le système d'Inscription et renseignements de Santé Canada
- Par contact direct en donnant accès aux sinistrés à un téléphone, à un courrier électronique ou à la base de données des inscriptions de la Croix-Rouge.

Accueil et information

Ce service a pour objectif d'accueillir les sinistrés dans les lieux où ils peuvent recevoir des services et ou de les informer sur les services qui sont disponibles qu'ils soient offerts par la Croix-Rouge ou d'autres organisations.

Ce service peut être organisé de deux (2) façons :

- Dans un centre d'hébergement d'urgence (CHU) où dans tout autre lieu où des services sont disponibles pour les sinistrés
- Par la mise sur pied d'un Centre d'accueil et d'information pour les sinistrés (CAI).

Hébergement de secours

Ce service permet d'offrir aux sinistrés un lieu d'hébergement temporaire, sécuritaire permettant de préserver leur dignité et de les supporter pendant l'évacuation.

La Croix-Rouge peut dispenser ou organiser ce service de deux (2) façons :

- Hébergement commercial, hôtel et motel
- Centre d'hébergement d'urgence (CHU)

La Croix-Rouge favorise l'utilisation des ressources personnelles en supportant les sinistrés afin qu'ils puissent retourner chez eux le plus tôt possible ou en leur suggérant d'avoir recours à des parents ou des amis pour leur hébergement. La distribution de couvertures, de trousseaux d'hygiène et d'oreillers est alors possible.

Ce service permet de fournir une alimentation de secours aux sinistrés afin d'assurer leur subsistance.

La Croix-Rouge peut dispenser et organiser ce service de deux (2) façons :

- En référant les sinistrés dans des établissements commerciaux tels que : restaurant, cafétéria publique ou avec l'aide d'un traiteur
- En cafétéria gérée par la Croix-Rouge (Dans ce cas la Croix-Rouge confiera la responsabilité à des professionnels)

La Croix-Rouge voit à ce que la nourriture réponde aux exigences alimentaires des groupes à risques, notamment les nourrissons, les enfants, les femmes enceintes ou qui allaitent, les personnes âgées, les personnes devant suivre une diète particulière et le personnel d'intervention. La nourriture doit également respecter la culture de la population touchée et tenir compte des effets du stress que certains aliments peuvent provoquer.

Habillement de secours

Ce service permet de fournir des vêtements dans le but de préserver la dignité des sinistrés et qu'ils soient vêtus convenablement en fonction du climat.

La Croix-Rouge dispense ce service avec l'aide de fournisseurs en habillement. La Croix-Rouge ne fournit que des vêtements neufs.

Services généraux (Services personnels)

La Croix-Rouge peut s'occuper de prendre soin temporairement, des enfants non accompagnés et des adultes non autonomes, jusqu'à ce qu'ils soient pris en charge par leur famille ou un autre organisme.

La Croix-Rouge peut faciliter l'accès à des soins médicaux ou répondre aux besoins personnels tels que, le renouvellement d'une ordonnance de médicaments essentiels, le remplacement ou à la réparation de lunettes, dentier, prothèse ou appareil auditif ou de matériel ambulatoire lorsque aucune autre ressource financière n'est disponible.

La Croix-Rouge distribue au besoin des trousseaux d'hygiène et s'assure que les bébés et les personnes incontinentes aient tous les produits requis.

Demande de services aux sinistrés et de matériel d'urgence

Lorsqu'une ville / municipalité demande l'aide de la CROIX-ROUGE pour une intervention, un formulaire d' *Offre de services aux sinistrés et de matériel d'urgence* sera alors complété par la CROIX-ROUGE et signée par les parties, dans les 24 heures, pour déterminer les services à dispenser, les modalités d'organisation, la durée ainsi que l'estimation des dépenses qui pourraient être facturées.

La ville / municipalité doit identifier les services aux sinistrés requis parmi les suivants et discuter des modalités d'organisation avec la CROIX-ROUGE :

- Inscription et renseignements (Rétablissement des liens familiaux)
- Accueil et information
- Hébergement de secours
- Alimentation de secours
- Habillement de secours
- Services généraux (Services personnels)

L'annexe B *Description des services aux sinistrés* présente une description des services.

La ville / municipalité doit déterminer le niveau de responsabilité d'intervention qui est confié à la CROIX-ROUGE pour chaque service. Ceci permet à la CROIX-ROUGE de planifier les ressources humaines et matérielles nécessaires. Les deux niveaux de responsabilités sont :

- **L'organisation d'un service** signifie que la CROIX-ROUGE organise, supervise et fait la prestation du service.
- **Le soutien bénévole** signifie que la CROIX-ROUGE met à la disposition de la ville / municipalité des ressources bénévoles qui dispenseront le service sous la supervision de la ville / municipalité.

La ville / municipalité doit identifier le type de matériel d'urgence ainsi que les quantités requises parmi le matériel suivant et devra s'entendre avec la CROIX-ROUGE sur les modalités pour le transport du matériel :

- Lits pliants
- Couvertures
- Oreillers
- Trousses d'hygiène

NOTE : La livraison du matériel d'urgence ne peut être faite à l'unité. Par exemple, pour les lits un minimum de 36 unités, équivalent à une palette de lits sera livrée au demandeur.

L'identification des coûts à être assumés par la ville / municipalité est basée sur les paramètres définis dans l'Annexe D « *Frais assumés par une ville, municipalité ou tout autre demandeur lorsqu'il requiert les services de la CROIX-ROUGE lors d'interventions d'urgence* » et des directives nationales sur l'aide aux sinistrés, Phase d'urgence, Croix-Rouge canadienne.

FRAIS ASSUMÉS PAR UNE VILLE, MUNICIPALITÉ OU TOUT AUTRE DEMANDEUR LORSQU'IL REQUIERT LES SERVICES DE LA CROIX-ROUGE LORS D'INTERVENTIONS D'URGENCE

Cette annexe identifie les frais qu'un demandeur devra assumer, notamment mais sans restreindre, lors d'un sinistre majeur, lorsqu'il active son plan de sécurité civile (section services aux sinistrés) ou lorsqu'il place la CROIX-ROUGE en préalerte.

SERVICES GRATUITS

Ressources humaines bénévoles

Afin d'être prête à supporter les villes / municipalités ou tout autre demandeur à aider les sinistrés, la CROIX-ROUGE recrute, forme et anime un réseau de bénévoles et d'employés spécialisés dans l'organisation et la prestation des services aux sinistrés.

Les heures investies par les bénévoles pour organiser et dispenser les services lors de sinistres sont la contribution offerte par la CROIX-ROUGE à la ville / municipalité ou tout autre demandeur. Selon une étude de Statistiques Canada, le travail effectué par les bénévoles est estimé à 16,39\$/heure.

Prêt de matériel

Aucuns frais de location ne sont facturés par la CROIX-ROUGE pour le matériel d'urgence prêté, tels que les lits pliants et couvertures.

Aucune dépense encourue par la CROIX-ROUGE pour la gestion et la préparation du matériel ne sont facturées.

Seuls les frais encourus et cités dans la partie « Dépenses relatives au matériel d'urgence prêté » sont facturés.

DÉPENSES POUVANT ÊTRE FACTURÉES

Dépenses relatives aux ressources humaines (personnel Croix-Rouge)

- Les frais de transport
- Les frais de subsistance
- Les frais de logement
- Le salaire des employés temporaires embauchés lors de l'intervention ainsi que le temps supplémentaire des employés réguliers, incluant les avantages sociaux. La raison de l'embauche ou du temps supplémentaire devra être reliée directement à l'intervention et acceptée par le demandeur.

Prêt de personnel régulier. À la demande de la ville / municipalité ou tout autre demandeur et suite à des discussions avec la CROIX-ROUGE, s'il est entendu que le mandat exige le prêt d'un membre du personnel régulier pour l'affecter à temps plein à l'intervention, la CROIX-ROUGE facture au demandeur le salaire de ce membre du personnel selon les échelles en vigueur, majoré de 25% pour couvrir ses avantages sociaux. Les heures supplémentaires et les jours fériés travaillés sont facturés.

Dépenses relatives aux ressources matérielles

Ces dépenses comprennent, notamment, mais sans restreindre : la location ou l'achat de matériel réutilisable relié à l'intervention, l'achat de matériel de sécurité, le remplacement du matériel perdu ou détérioré appartenant à la CROIX-ROUGE, les locations diverses (véhicules, téléphones, entrepôts, photocopieurs, etc.), la location de locaux ou renouvellement de baux, les frais variables d'utilisation des véhicules appartenant déjà la CROIX-ROUGE (par exemple, les assurances, le déductible en cas de perte ou dommage, les frais d'utilisation par kilomètre, etc.), les frais d'interurbains, le remplacement de biens utilisés (papeterie ou autres articles), le nettoyage du matériel ou des équipements de la CROIX-ROUGE, ainsi que les frais d'installation temporaire d'équipement (ligne téléphonique, ordinateur, télécopieur, etc.).

Dépenses relatives au matériel d'urgence prêté

- Pour les lits pliants et les couvertures : les frais de transport, de réparation, de remplacement du matériel perdu ou détérioré ainsi que les frais de nettoyage.
- Pour les trousseaux d'hygiène et les oreillers : les frais de transport et d'utilisation.

Dépenses liées à l'aide directe aux personnes sinistrées

La CROIX-ROUGE facture les dépenses de l'aide directe aux personnes sinistrées (hébergement, alimentation, habillement, services généraux) selon ses normes d'assistance aux personnes sinistrées en vigueur. La CROIX-ROUGE fournit au demandeur une copie de ses normes d'assistance en vigueur lors de l'offre de service.

Autres dépenses nécessaires lors de l'intervention

Si le type d'intervention le requiert, d'autres dépenses pourraient être faites par la CROIX-ROUGE. Par exemple, des frais d'émission de communiqué de presse, d'assurances spéciales, d'un service de sécurité, etc.

Toutes les réclamations de dépenses seront appuyées par des factures détaillées accompagnées des preuves de paiement. Si la CROIX-ROUGE fait des dépenses en utilisant des cartes cadeaux, elle fournira au demandeur les reçus des cartes cadeaux ainsi que le détail général de leur utilisation.