PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick

Les partenaires

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

Déroulement de la formation

Objectifs généraux

- Adopter une philosophie de mesures d'urgence ;
- Démontrer pourquoi il importe de se préparer **avant** une urgence;
- **Présenter globalement les divers acteurs clés et leurs rôles ;**
- Expliquer comment se préparer;
- Appliquer ses **communications** d'urgence **avant** que l'urgence arrive;
- **Développer une stratégie de communication et les relations médias pour affronter l'urgence**

Objectifs spécifiques

1. Décrire les quatre étapes de l'opération et les 4 phases de la sécurité civile
2. Nommer vos alliés en sécurité civile et mesures d'urgence ;
3. Énumérer les principales missions et rôles en urgence ;
4. Citer comment faire vivre votre planification d'urgence;
5. Nommer ce que signifie une déclaration d'état d'urgence ;
6. Expliquer pourquoi et comment les communications sont indispensables en urgence.

Terminologie: parlons le même langage!

Définitions

selon la Loi sur les mesures d'urgence

Loi sur les mesures d'urgence… les grandes lignes

à jour en date du 14 juillet 2018

...mise en contexte

Source : G. Maltais, conférence de clôture, Colloque de la Sécurité civile du Québec, 2017
Photo : Gordon Ramsay, Google images

Entre improvisation et planification

Prévoir le plus possible pour être plus efficace, et en confiance, le jour J.

...

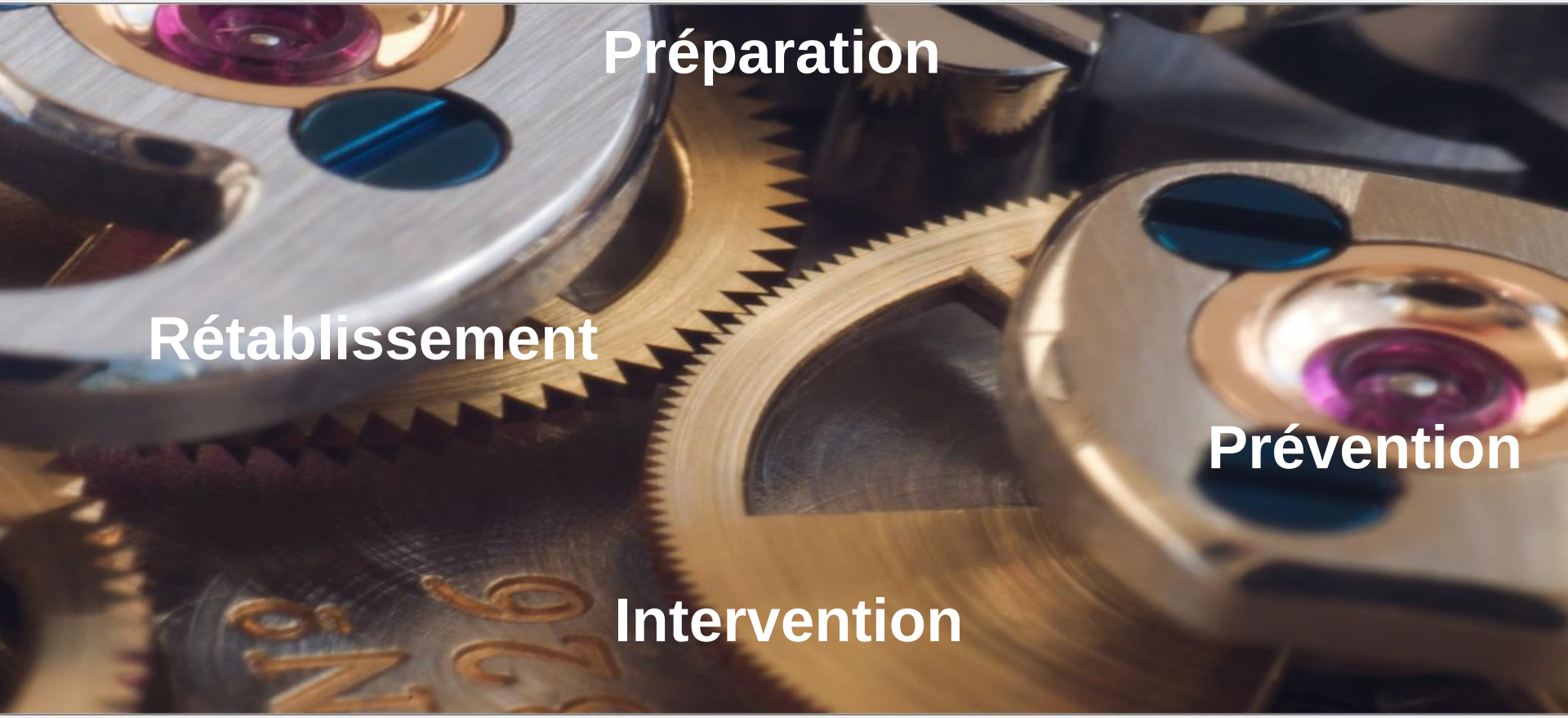
Garder à l'esprit que **l'invention** et **l'improvisation** puissent se trouver au menu.

Mise en situation #1.

Expliquez-nous les 5 premières étapes OU par quoi vous commencez (3-4 1eres étapes indispensables) (dans l'ordre) et pourquoi.

Photo : Pexels.com

Les 4 phases de la sécurité civile



Processus permanent = amélioration continue

Étapes à considérer avant un sinistre

1. Appui du conseil municipal
2. Mettre en place un comité municipal de sécurité civile
3. Connaître ses alliés (locaux, régionaux, provinciaux, etc.)
4. Connaître son territoire :
   - 4.1 Identifier les risques
   - 4.2 Analyser et évaluer les risques
5. Communiquer à la population (la démarche et les risques

AVANT DE COMMENCER

Les autorités municipales :

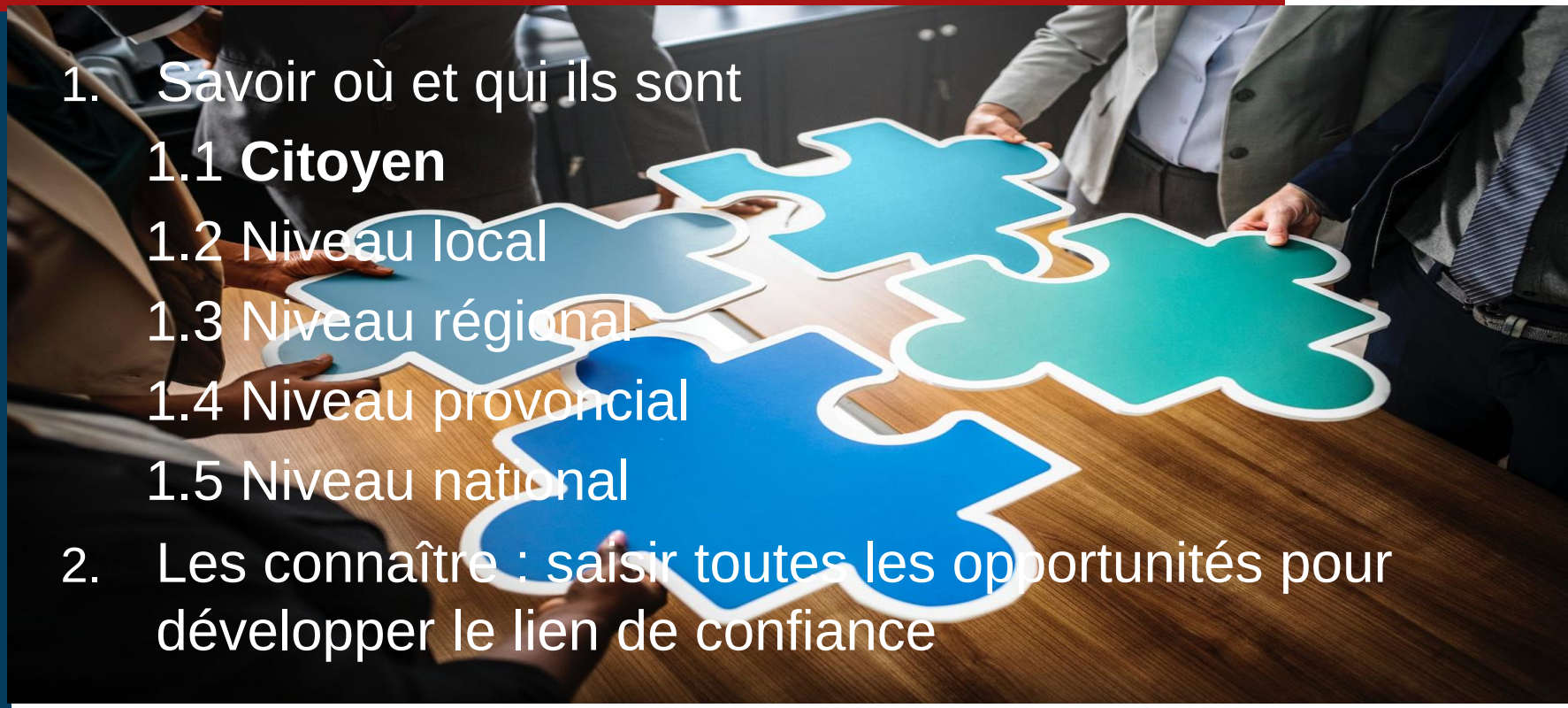
- créent un comité municipal de sécurité civile (CMSC);
- mandatent le CMSC pour préparer un plan de sécurité civile;
- soutiennent la démarche en allouant les ressources nécessaires;
- s'assurent de la contribution des services municipaux;
- s'assurent que les intervenants externes sont associés à la démarche;
- s'assurent que les responsables de la sécurité civile reçoivent une formation appropriée.

Le CMSC :

- est responsable de la démarche;
- détermine les mandataires chargés d'élaborer plan s'il délègue en tout ou en partie cette responsabilité;
- s'assure d'associer les acteurs locaux et extérieurs aux étapes du processus qui les concernent;
- établit un plan de travail;
- prend connaissance des études;
- amorce la démarche de planification.

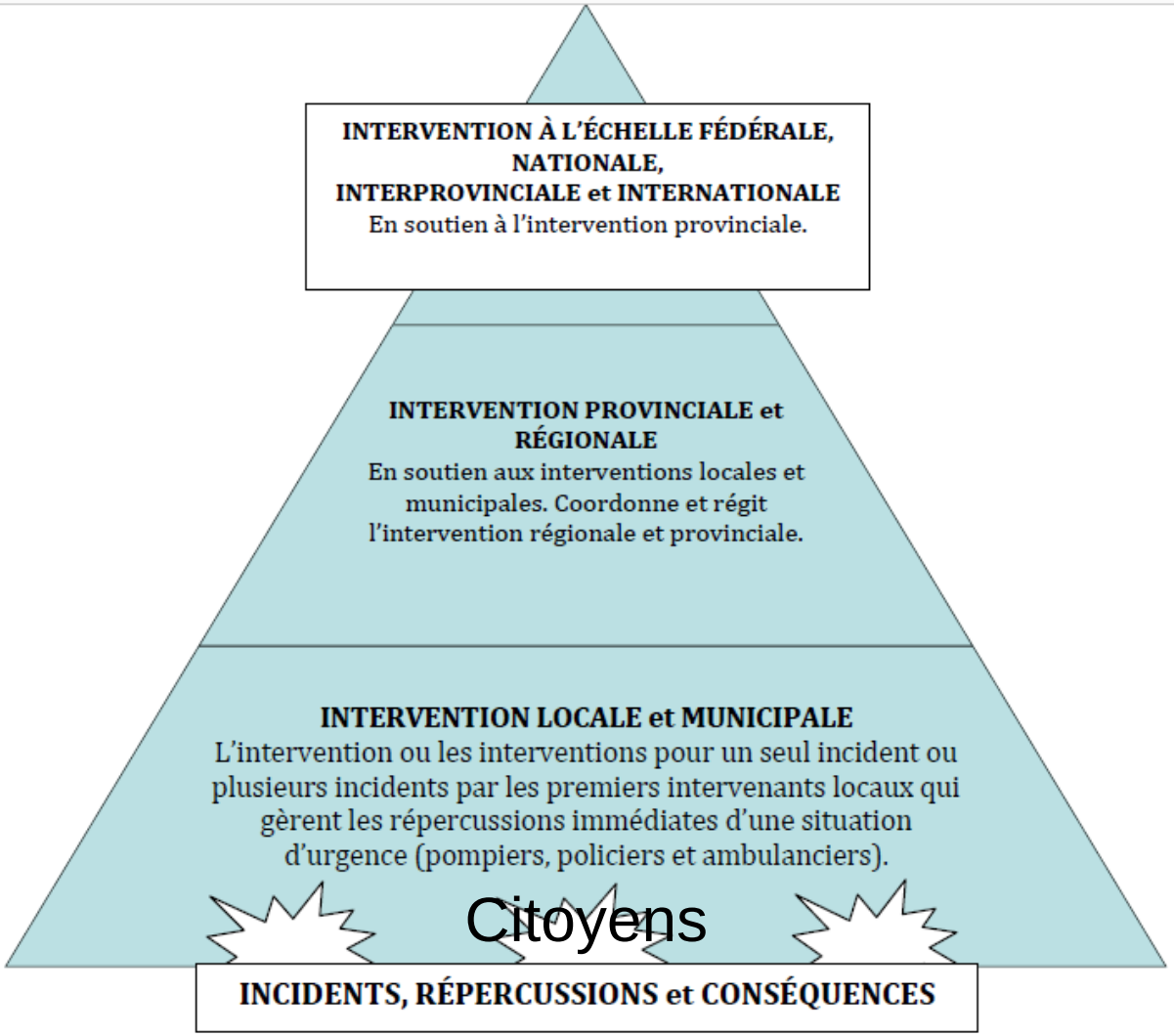
Source : MSP

Une démarche qui se fait avec des alliés



1. Savoir où et qui ils sont
   - 1.1 **Citoyen**
   - 1.2 Niveau local
   - 1.3 Niveau régional
   - 1.4 Niveau provincial
   - 1.5 Niveau national
2. Les connaître : saisir toutes les opportunités pour développer le lien de confiance

Source : Plan régional des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick
Photo : Pexels.com



Source : Plan provincial des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick

...lors d'une urgence locale (municipal)

Les responsabilités de la municipalité :

- mettre en oeuvre des plans locaux et mener les opérations
- Informer rapidement (alerter) le CRGU de toute urgence locale
- Demander du soutien aux autres municipalités
- demander l'aide du gouvernement par l'intermédiaire du CRGU

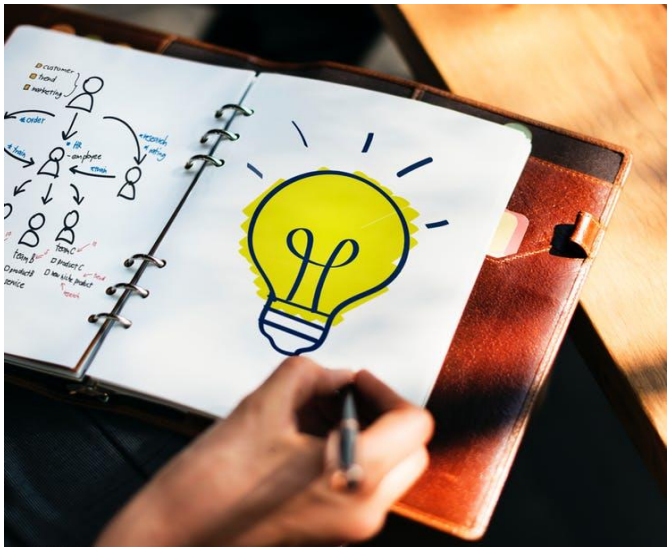
Les responsabilités des DSL :

- Surveiller la planification des mesures d'urgence de même que les opérations d'urgence
- Assurer la coordination avec le CRGU

Source : Plan régional d'intervention d'urgence, Nouveau-Brunswick (2016)

Ce que doit contenir un plan de mesures d'urgence local

1. Le profil de votre population et ses vulnérabilités
2. L'organisation des mesures d'urgence de la municipalité : Qui fait quoi ? Les rôles et responsabilités. Ne pas dénaturer les rôles.
3. L'alerte et la mobilisation
4. La gestion lors d'un sinistre
5. Les communications
6. Les mesures de protection de la population, la sauvergarde des biens et de rétablissement
7. L'implantation, le maintien et amélioration du plan



Connaître son territoire et à quoi on est exposé

- Votre contexte particulier
  - Le profile de votre population
  - **Votre territoire**
    - Votre historique de sinistres

- **Vos vulnérabilités**
  - Résidences de personnes âgées près zone de glissement de terrain
  - Écoles ou garderies à proximité parc industriel, voie ferrée, etc.

Photos : Radio-Canada, inondations, Edmundston (2018.) acadienouvelle.com.
Accident ferroviaire avec matières dangereuses, près de Plaster Rock. (2014)

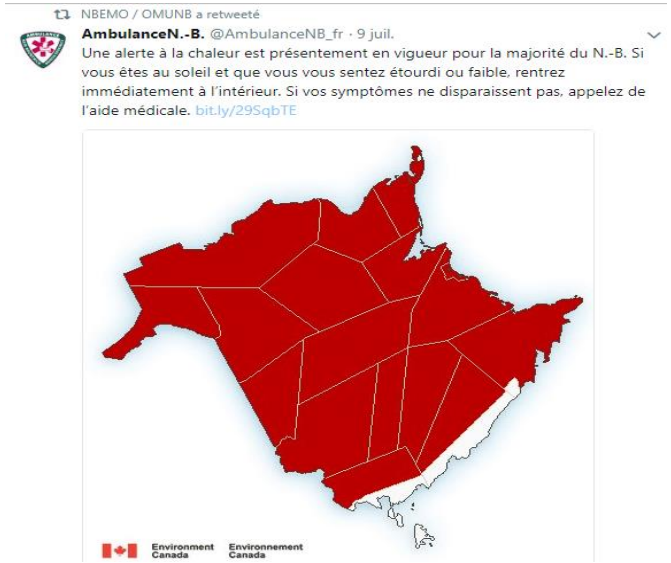
Identification des risques

- Les risques spécifiques (ceux qui sont propres à votre territoire)
  - Naturels : ex. inondation, érosion des berges, glissement de terrain
  - Industriels : Usine X
  - Les risques de la municipalités voisines qui peuvent nous impacter
  - Autres (ex. terrorisme)

Photos : Google images ; Centrale nucléaire de Pointe-Lepreau

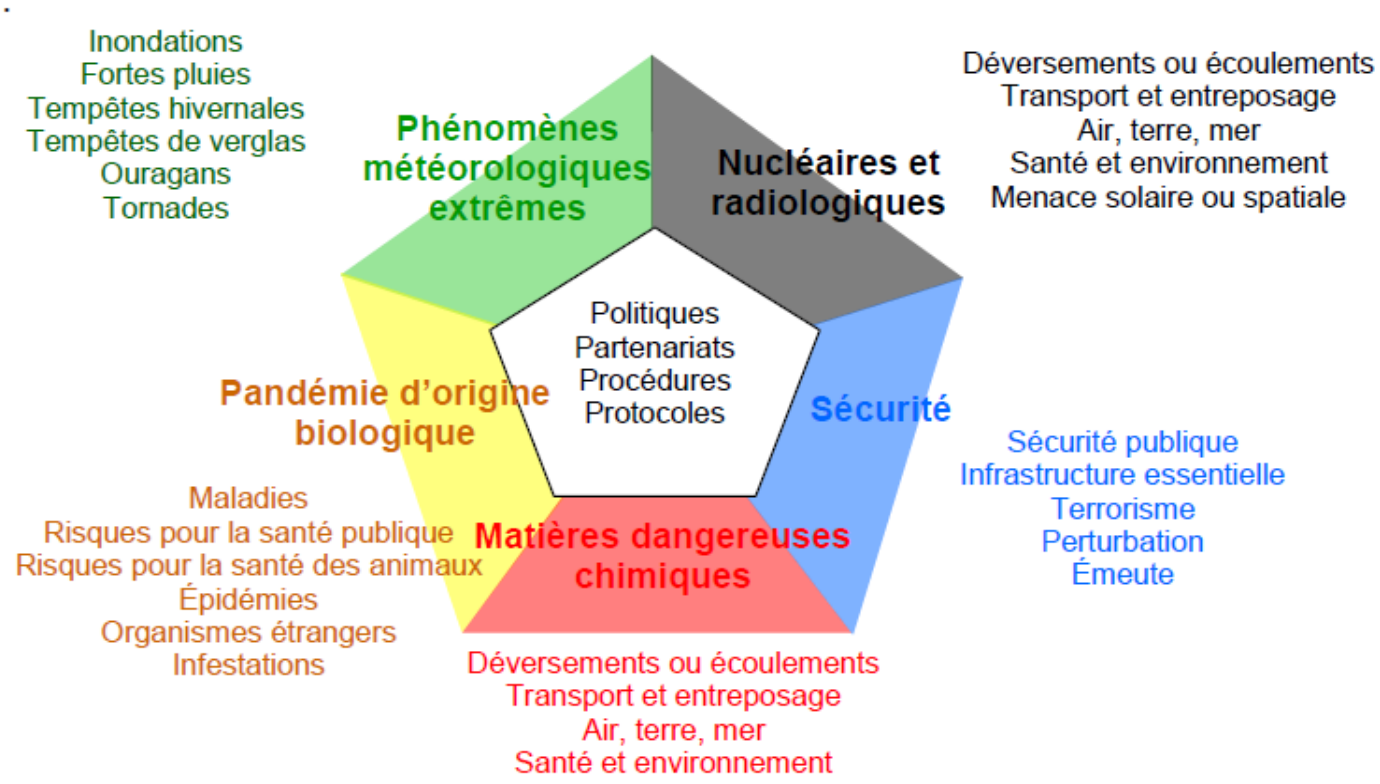
Identification des risques

- Les autres risques
  - Pluie, verglas, chaleur accablante, panne (été/hiver), vents violents personne violente, appel à la bombe, colis suspect, etc.



Photos : Google images ; verglas, Nouveau-Brunswick, 2017
Tweet ambulance Nouveau-Brunswick, été 2018.

Types de menaces et d'urgence au Nouveau-Brunswick



Source : Plan provincial des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick

Probabilité d'occurrence

Numéroter	Risques identifiés	Distance approximative	Scénarios potentiels	Conséquences possibles

Charte de probabilité d'occurrence :

Presque certain	On s'attend à ce que cela se produise; peut survenir en moyenne annuellement.
Probable	Surviendra probablement ; peut survenir en moyenne une fois aux 5 ans.
Possible	Devrait survenir un moment donné; peut survenir en moyenne une fois aux 20 ans.
Peu probable	Ne devrait pas survenir ou pas d'accident enregistré; en moyenne une fois aux 100 ans
Rare	Survient seulement dans des circonstances exceptionnelles; en moyenne aux 500 ans.

Source : Ministère de la sécurité publique du Québec

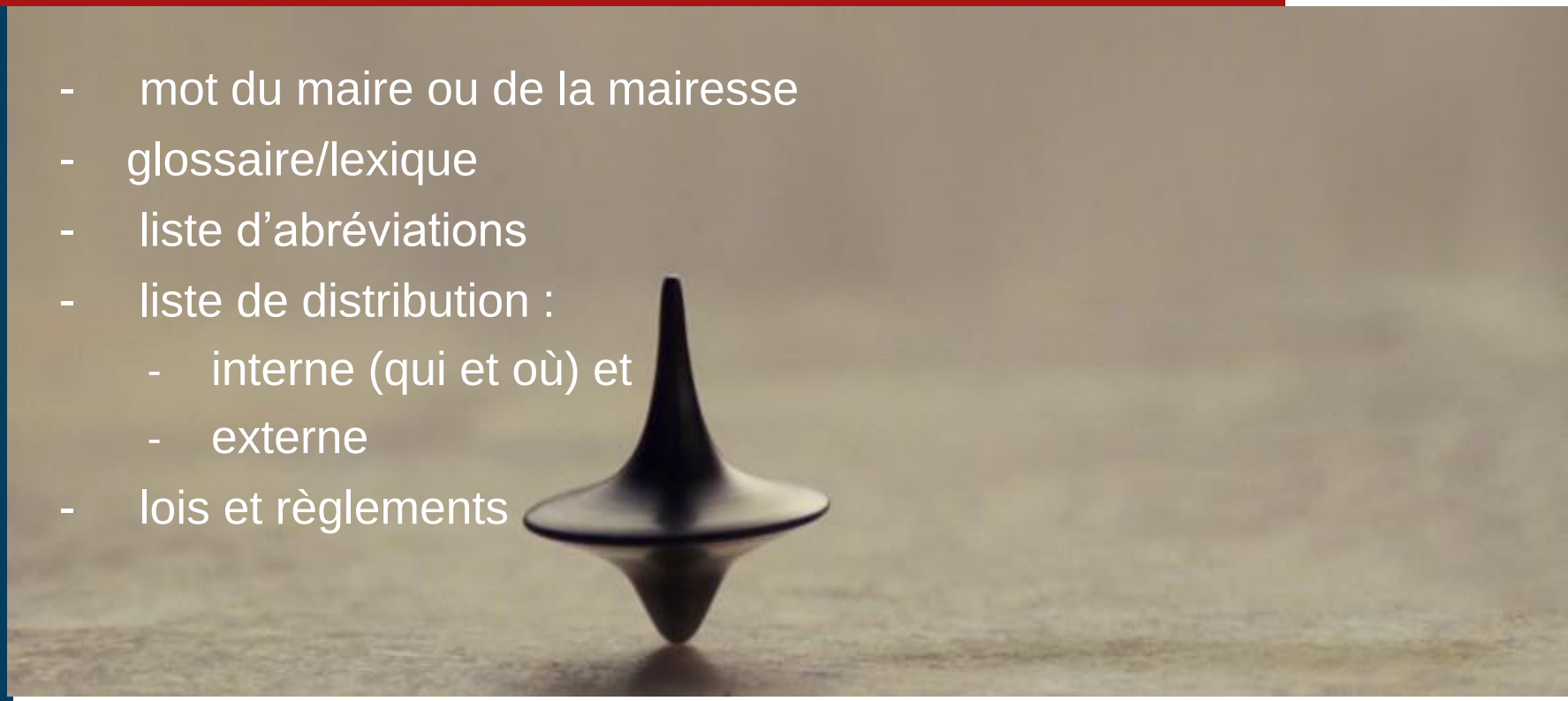
Évaluation des risques

Probabilité d'occurrence	Conséquences				
	1 Négligeables	2 Mineures	3 Modérées	4 Majeures	5 Catastrophiques
A Presque certain					
B Probable	2B	2A 4A 4B			
C Possible		1A 3A-3B	1B 1 6A-6B	C 5A	5B-5C
D Peu probable		4C	3C		
E Rare					

Source : Ministère de la sécurité publique du Québec, Guide gestion des risques en sécurité civile

Des incontournables

- mot du maire ou de la mairesse
- glossaire/lexique
- liste d'abréviations
- liste de distribution :
  - interne (qui et où) et
  - externe
- lois et règlements



Vrai ou faux sur les rôles et missions

1. Le maire est implicitement le coordonnateur des mesures d'urgence ?

Faux

Généralement, la coordination doit revenir au DG ou au directeur incendie

2. Le maire suppléant n'a aucun rôle à jouer en urgence ?

Faux

En cas d'absence du maire lors d'une urgence, son suppléant doit assumer le même rôle.

3. Le maire devrait être le porte-parole lors d'une urgence ?

Vrai

Vrai ou faux sur les rôles et missions

3. La logistique ne constitue pas une mission au plan municipal de mesures d'urgence?

Faux

La logistique est importante à plusieurs niveaux.

4. Une personne peut être responsable de plusieurs missions ?

Vrai

Surtout dans de petites municipalités, toutefois, être responsable ne signifie tout faire seul.

5. Une municipalité voisine ne peut pas faire un prêt de ressource pour un rôle de subtitut ?

Faux

C'est possible, surtout dans de petites municipalités. Cette personne doit être impliqué dès le début du processus de planification

Les rôles du maire

Avant

- Mettre en place un comité responsable de planifier les mesures d'urgence
- Nommer un coordonnateur
- S'assurer de la contribution des services
- Signer des protocoles d'ententes
- Etc.

Pendant

- S'assurer que la structure de coordination soit enclenchée
- Autoriser les dépenses
- Agir comme porte-parole
- Au besoin, déclare l'état d'urgence
- Etc.

Le maire suppléant doit être mis au courant de ce que ce rôle implique en urgence

Après

- S'assure que la municipalité est admissible à des programmes d'aide financières
- Mobilise les ressources nécessaires au rétablissement
- Etc.

Les divers rôles

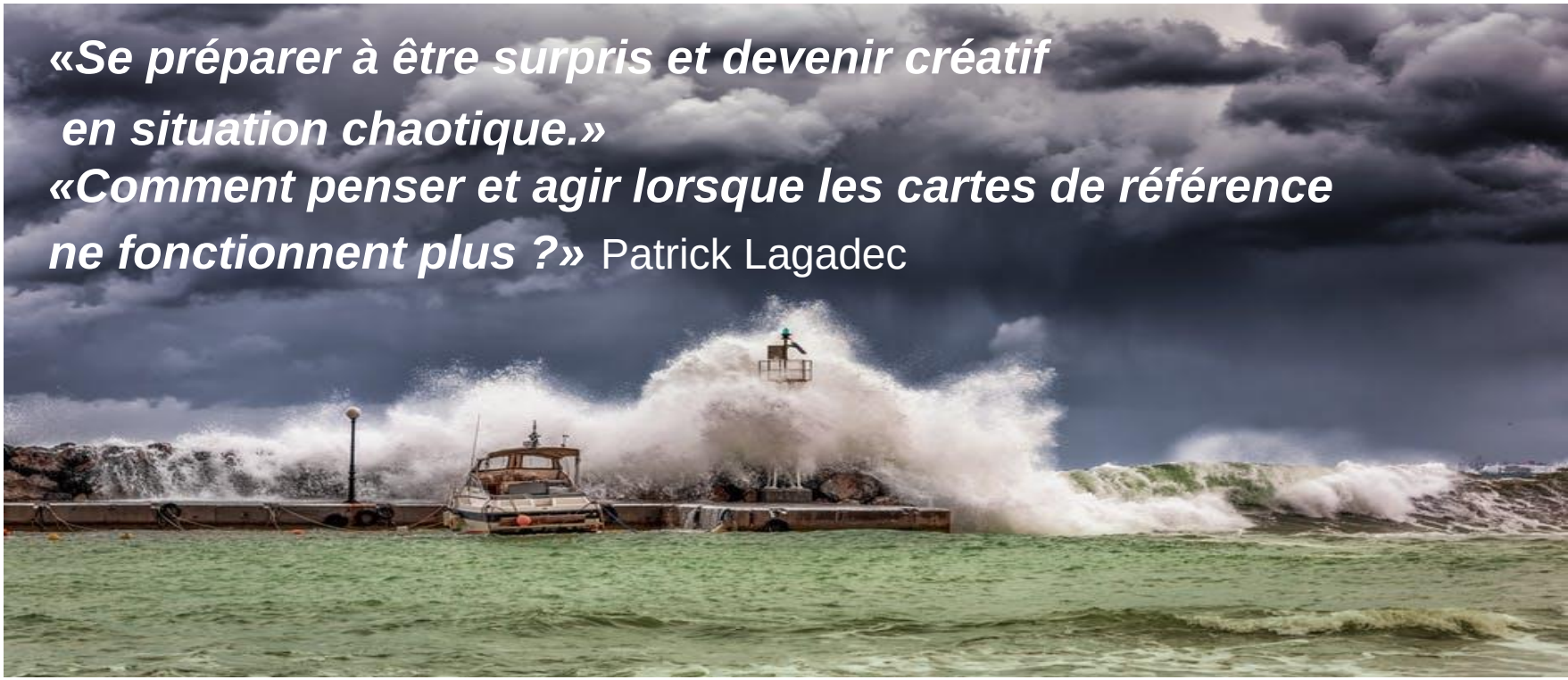
Rôles/Missions
Coordination des mesures d'urgence
Administration/Finance
Services aux personnes sinistrées et centre d'hébergement
Communication
Logistique
Sécurité des personnes
Services techniques
Transport
Sécurité incendie

Un responsable pour chaque mission
ET
un substitut

AVANT-
PENDANT-
APRÈS

PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick



Tiré d'une formation Communciation de crise de PlanifAction
Photo : Pexel

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

Possible instabilité, chaos.

Capacité à :

- y faire face et
  à ce qui ne sera pas validé
- tolérer la situation chaotique

Photo: Pexels
Source : Le continent des imprévus, Journals de bord des temps chaotiques. Patrick Lagadec
Tiré de la formation Communication de crise de PlanifAction.

Modèle de table des matières

Les 4 étapes de l'opération d'urgence

1. Avertissement
2. Impact
3. Intervention
4. Rétablissement

Photos: Pexels, Radio-Canada, université de Moncton,

Rétablissement/Reconstruction

L'ensemble des décisions et des actions prises après un sinistre pour :

- restaurer les conditions sociales, économiques,
- physiques et environnementales de la collectivité
- réduire les risques.

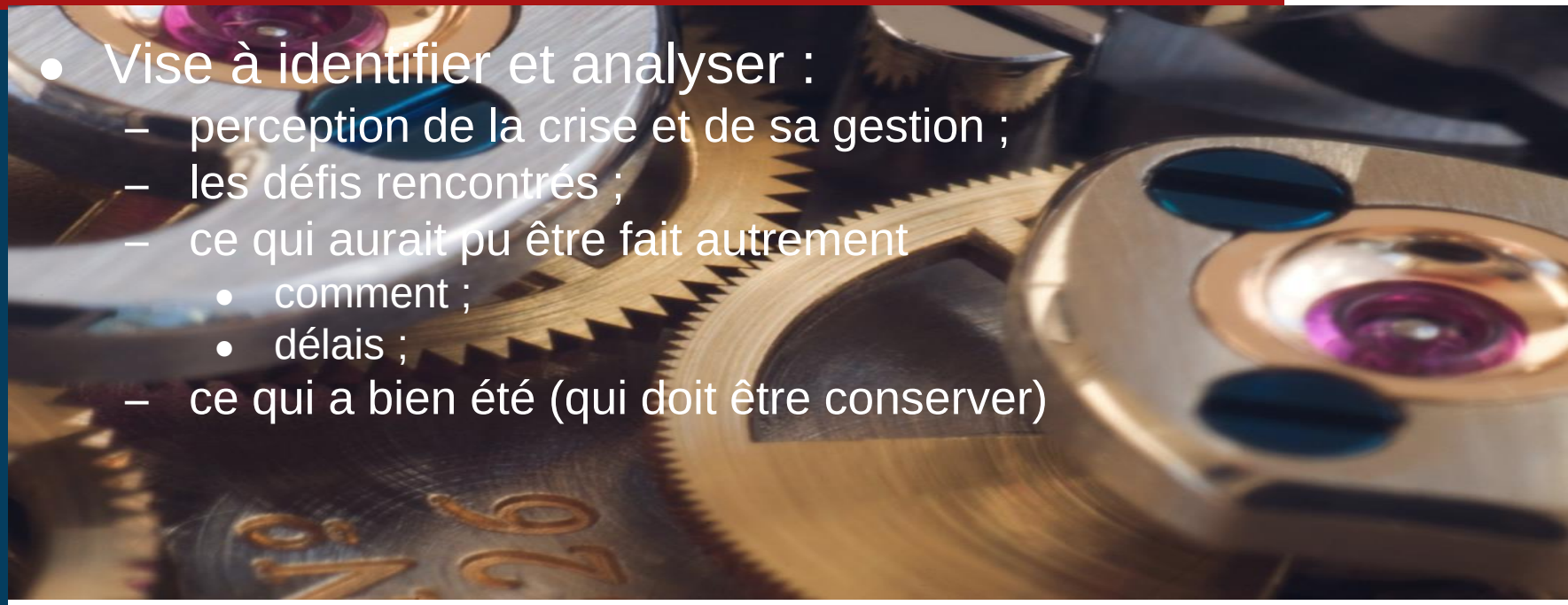
Source : Guide MSP

Rétroaction/débriefing post-crise

- Étape indispensable
  - Par équipe (service)
  - Entre les diverses équipes impactées
  - Analyser les actions et **NON** les individus

Photo: Pexels

Rétroaction/débriefing post-crise



- Vise à identifier et analyser :
  - perception de la crise et de sa gestion ;
  - les défis rencontrés ;
  - ce qui aurait pu être fait autrement
    - comment ;
    - délais ;
  - ce qui a bien été (qui doit être conserver)

Photo: Pexels

Rétroaction/débriefing post-crise

- **S'assurer :**
  - Rédaction d'un rapport
    - Communication à l'interne
- Afin :
  - apporter modifications et
  - améliorations à votre plan

Pris en charge par l'externe car plus de neutralité

Photo: Pexels

Rétroaction/débriefing post-crise

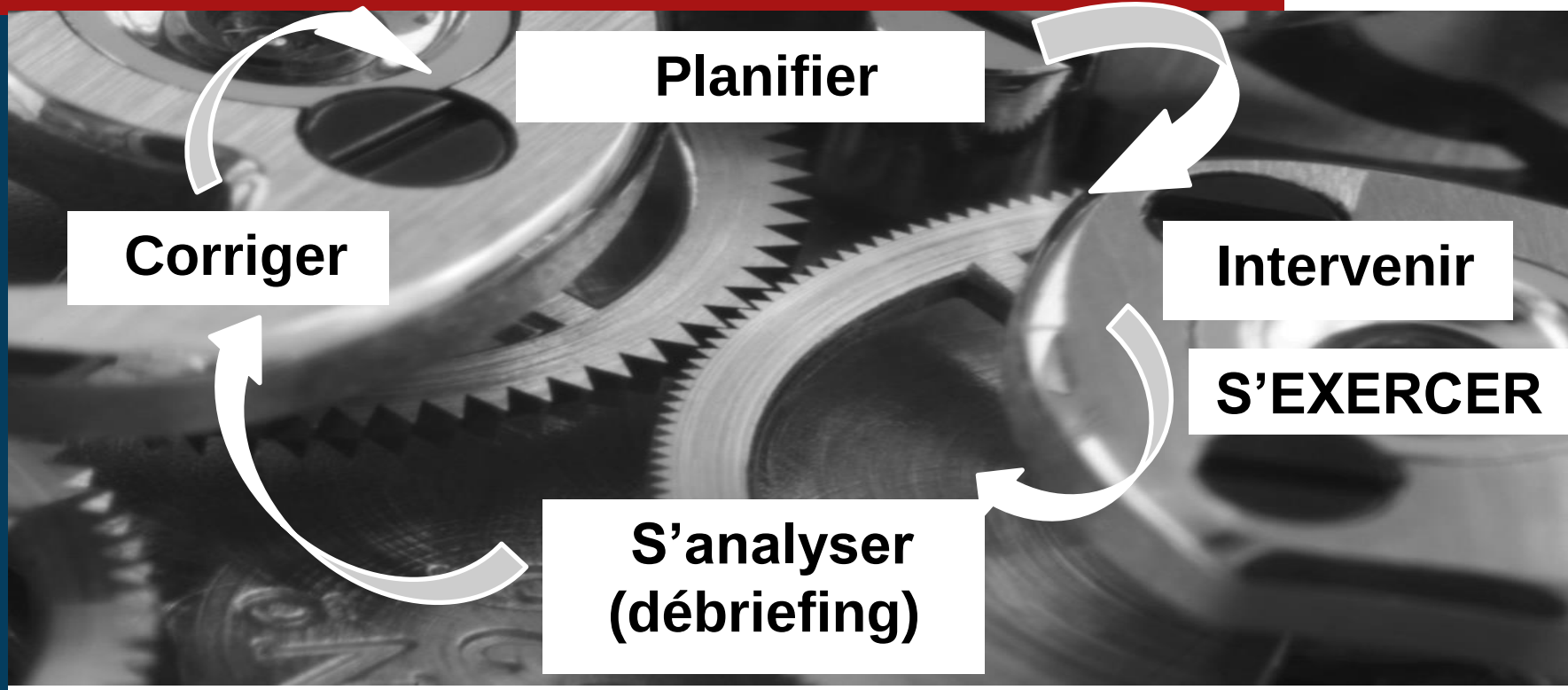


Photo: Pexels

Bonnes pratiques : Inspirez-vous !

1. Pensez en dehors de la boîte

2. Datez chaque page

3. Prévoir deux formats

4. Prévoir une valise de garde /responsable

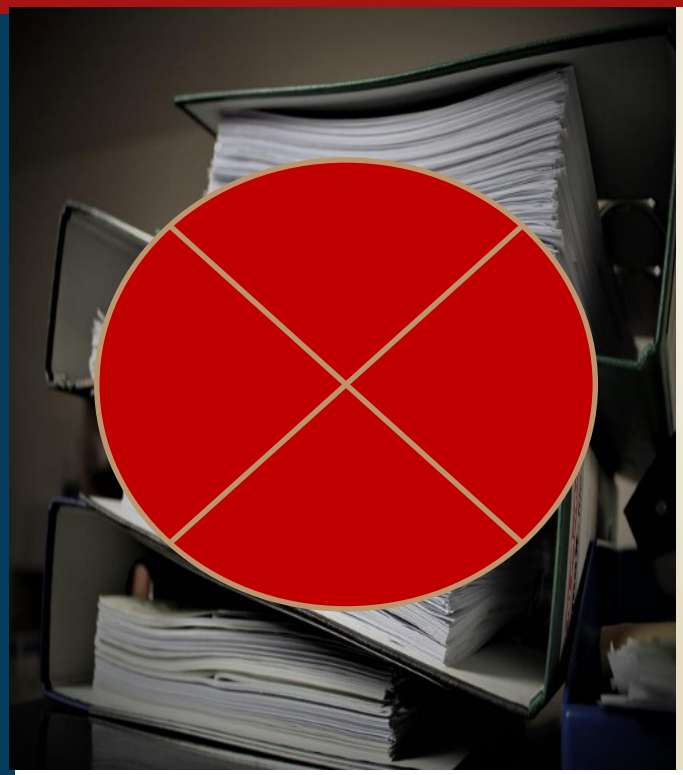
5. Prévoir des ententes avec les municipalités voisines

6. Prévoir, en amont, **des gabarits d'outils de communication d'urgence**

7. Planifier un espace, dans le centre de coordination, pour le responsable MSGU (avec un écran géant).

Ne **DEVRAIT PAS** être **aussi**
le responsable des relations de presse

Au delà du plan d'urgence...



Une planification doit toujours être évolutive

L'état des connaissances
À CE JOUR
- Le paysage change
- les gens bougent

Au delà du plan d'urgence...

…comment faire vivre sa planification d'urgence ?

- Pensez «santé» !
  - Mieux vaut un peu tout le temps qu'une seule fois fort épuisante et décourageante
- Mise à jour de certains outils
- Programme de formations
- Programme d'exercice
  - Incluant les communications

Déclarer l'état d'urgence, ça veut dire quoi au juste ?

Être en situation d'urgence ≠ **déclarer l'état d'urgence**

- Le ministre de la Justice et de la Sécurité publique : maximum de 14 jours
- Un maire : peut proclamer un état d'urgence local (ÉUL) : maximum de 7 jours

- Peut prendre TOUTES les mesures nécessaires pour protéger **les biens et l'environnement ainsi que la santé ou la sécurité** des personnes concernées, et notamment …

Source : Plan régional des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick

Déclarer l'état d'urgence, ça veut dire quoi au juste ?

…notamment :

- procéder à l'acquisition ou à l'utilisation de tous biens personnels par voie de confiscation ou par tout autre moyen jugé nécessaire ;
- autoriser ou exiger l'aide **de toute personne ;**
- réglementer ou interdire les déplacements à destination ou en provenance d'une région ou sur un chemin, une rue ou une route;
- faire évacuer les personnes, le bétail et les biens personnels menacés par un désastre et prendre les mesures nécessaires;
- faire démolir ou enlever des bâtiments, des constructions, des arbres ou des récoltes, si cela est nécessaire ou souhaitable pour permettre l'accès au lieu du désastre, pour tenter de le prévenir ou pour le circonscrire;

Source : Plan régional des mesures d'urgence du Nouveau-Brunswick

Déclarer l’état d’urgence, ça veut dire quoi au juste ?

C’est donc
plus de pouvoir pour le maire.

Photo : Pexels

Mise en situation #2.

Dimanche en fin d'après-midi...

Un accident survient dans une usine.

Normalement :

Connaissez-vous le délai avant que vous soyez informé ?

PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick

Quels sont vos 3 premiers réflexes quant aux communications ?

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick

Puisque nous sommes dimanche, attendrez-vous à lundi pour publier de l'information à ce sujet sur vos médias sociaux ?

1. Quel serait votre 1er message et pourquoi ?
2. Est-il possible de gérer les médias sociaux à distance ?

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

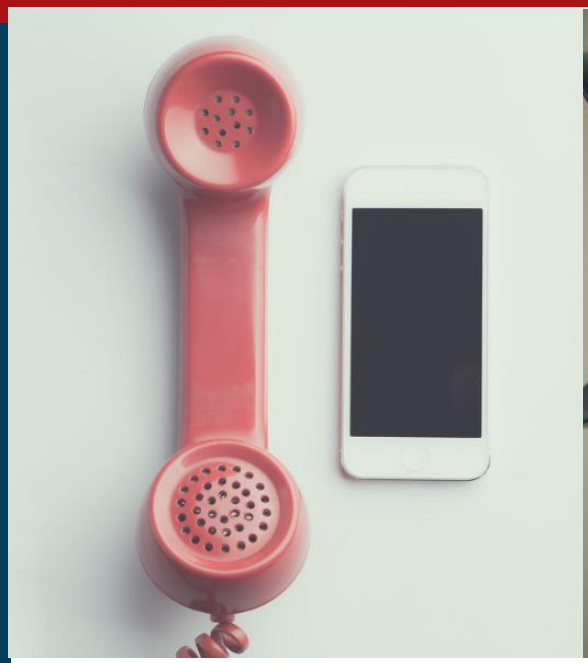
Entre temps...

Certains affirment sur les réseaux sociaux qu'il y aurait deux morts…

Comment réagissez-vous ?

Photo : digitalpio.wordpress.com

Les communications d’urgence



Photos : Pexels

Concepts incontournables

Photos : Google Images

PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick

Transparence...
à l'interne et publique

Favorise la confiance...
basée sur la relation

Par **des gestes** et **des actions** (exemple)

Photo: Pexels

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

Les trois niveaux de la communication

1. Communication interne
2. Communication externe
3. Communication publique

Communication interne

Tant pour la communication du plan (avant) que lors de l'urgence.
Elle devrait figurer **<u>en haut de la liste</u>** de vos priorités.

Permet ainsi à votre personnel de se sentir concerné

Identifiez et vérifiez auprès d'eux, comment ils veulent être informés

Développez la confiance

Communication externe

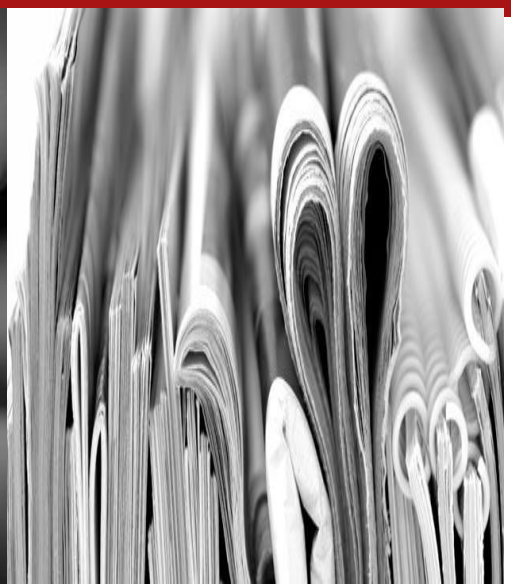
Avec vos partenaires locaux (...)

Ainsi que ceux qui n'y sont pas mais qui pourraient avoir un rôle à jouer (organismes communautaires)

Avec vos partenaires régionaux (...)

Avec les industries qui génèrent des risques

Communication publique



Relations de presse et médias sociaux,
Tous les deux doivent être amalgamés!

L’importante place du citoyen

Considérez-le comme partie intégrante de votre **plan** d’urgence

Plus il est considéré, informé des risques qui l’entoure, mieux il se responsabilisera et plus autonome il sera.

Planifier et coordonner ses communications AVANT l'urgence

- Acquérir l'expérience
- Prévoir des détails :
- Se former
- S'exercer

Plus vous serez préparé AVANT,
plus vous serez confortable et mieux outillés PENDANT.

Photos : Google images.

Plan de communication

Définir

1. Votre contexte organisationnel
2. Vos objectifs
3. Vos publics
4. **V**os outils
5. Votre stratégie
6. Prévoir vos contenus

Profil de votre population

Avec qui communiquerez-vous ?

- Groupes d'âge
- Groupes vulnérables
- **Langues parlées**
- Niveau de scolarité
- Autres particularités

Parmi vos publics cibles :

- Journalistes
- Groupes environnementaux
- Etc.

Photo : Pexels

Choisir vos outils

Médias traditionnels

- Télé
- Radio
- Journaux
- Rencontres d'information
- Site internet
- Etc.

MSGU :

Médias sociaux en gestion d'urgence

- Facebook
- Twitter
- You tube
- Blogue)
- Instagram
- Périscope

Approche 360°

De l'alerte et rétablissement

***Plus vite** la population est **alertée**,*
plus vite** elle peut **se protéger.

Extrait de la formation MSGU., PlanifAction
Photo : GMaltais

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

Approche 360°

Scénarios/Risques	Outils/moyens
Chaleur accablante	- Publications Facebook (2-3) - Publications Twitter avec mots-clés - Communiqué de presse pour l'annonce - Communiqué pour la levée des mesures
Canicule	- Publications Facebook (2-3) - Publications Twitter avec mots-clés - Communiqué de presse pour l'annonce - Communiqué pour la levée des mesures
Pénurie d'eau potable	
- Avis préventif d'ébullition (circonstance : mesure préventive à utiliser lorsqu'il y a un doute sur la qualité de l'eau)	- Alerte S - Alerte SMS (info citoyens) - Publications Facebook (pour l'annonce de l'événement, l'évolution de la situation et la levée de la mesure) - Publications Twitter (pour l'annonce de l'événement, l'évolution de la situation et la levée de la mesure) - Communiqué de presse pour l'annonce - Communiqué de presse pour la levée de la mesure - Bandeau page d'accueil du site Internet - Panneaux numériques dans la ville - Messages radio (annonce et levée)

La multiplication des moyens, jusqu'aux **plus** conventionnels

Extrait de la formation MSGU., PlanifAction
Photo : GMaltais

L’urgence

Savoir la reconnaître, la nommer telle qu’elle
- à l’interne
- à l’externe (avec partenaires)
parler le même langage

Évite/diminue les distorsions
- avec la population

Extrait de la formation Communication d’urgence ,PlanifAction
Photo : Pexels

L’urgence

Même si peu d’information...

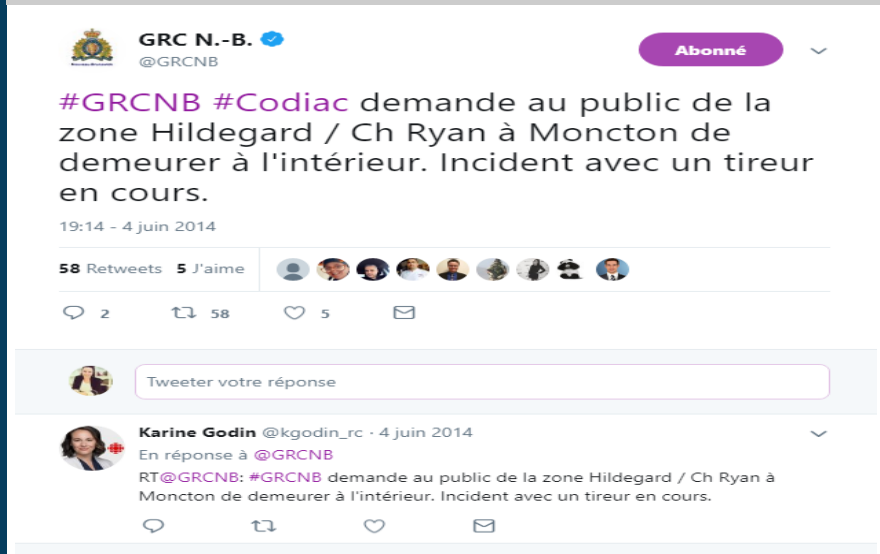
Approche Belge :

- Nous savons
- Nous agissons
- Nous considérons et prenons soin
- Nous serons de retour

Extrait de la formation Communication d’urgence, PlanifAction
Photo : Pexels

Le concept de l'horloge

L'importance de la 1ere publication sur les médias sociaux & de la 1ère activité de presse...

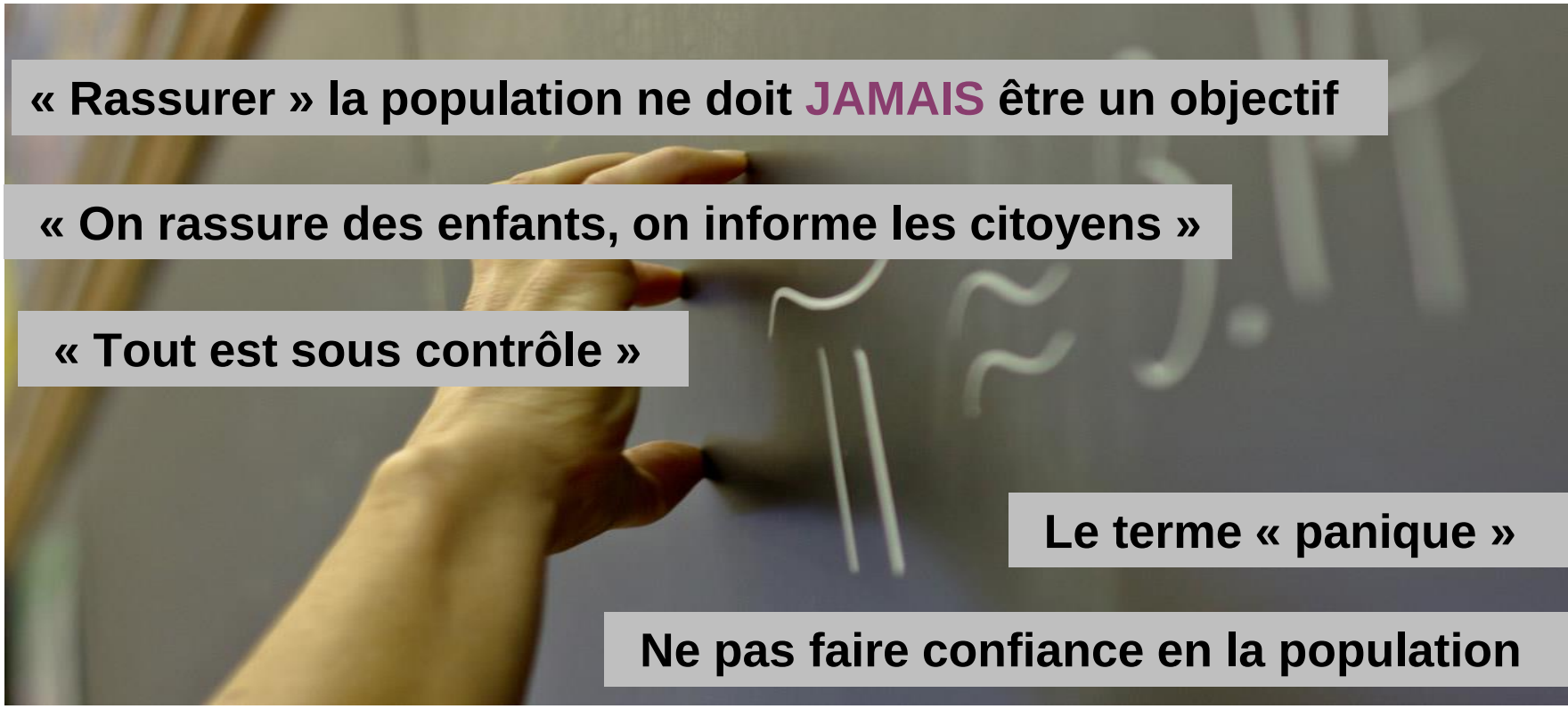


PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

Prendre la parole en urgence

- Urgence de type sécurité civile
- Accident se produisant ailleurs mais dans une usine similaire à l'une de chez vous.

À proscrire !



« Rassurer » la population ne doit JAMAIS être un objectif

« On rassure des enfants, on informe les citoyens »

« Tout est sous contrôle »

Le terme « panique »

Ne pas faire confiance en la population

Pourquoi et comment ?

- La population a le droit de savoir;
  - Une population informée est en confiance
- Prendre sa place;
- Éviter de paraître pour une organisation ou un politicien qui se cache;
- Expliquer les faits (les rectifier au besoin);
- Donner l'évolution de la situation

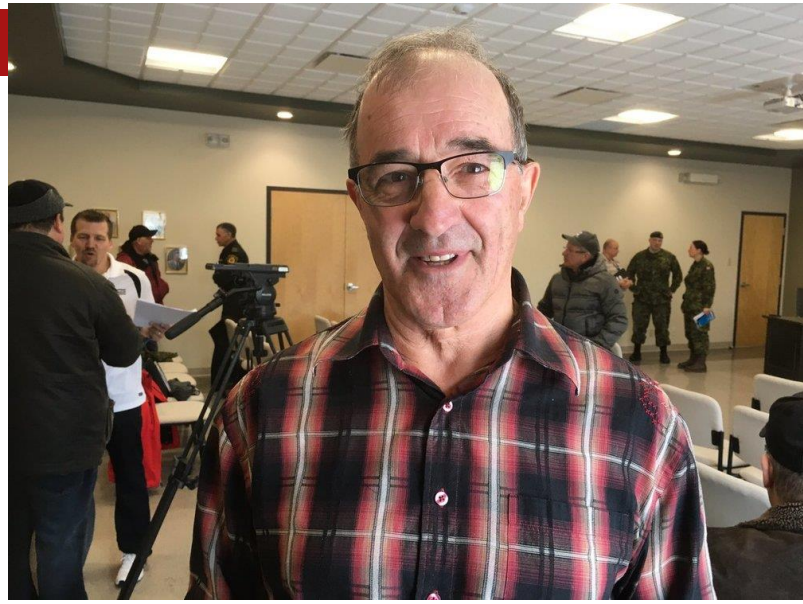


Photo : Radio-Canada. M. Jules Haché, maire de Lamèque, verglas, 2017.

Pourquoi et comment ?

- La population a le droit de savoir;
  - Une population informée est en confiance
- Prendre sa place;
- Éviter de paraître pour une organisation ou un politicien qui se cache;
- Expliquer les faits (les rectifier au besoin);
- Donner l'évolution de la situation

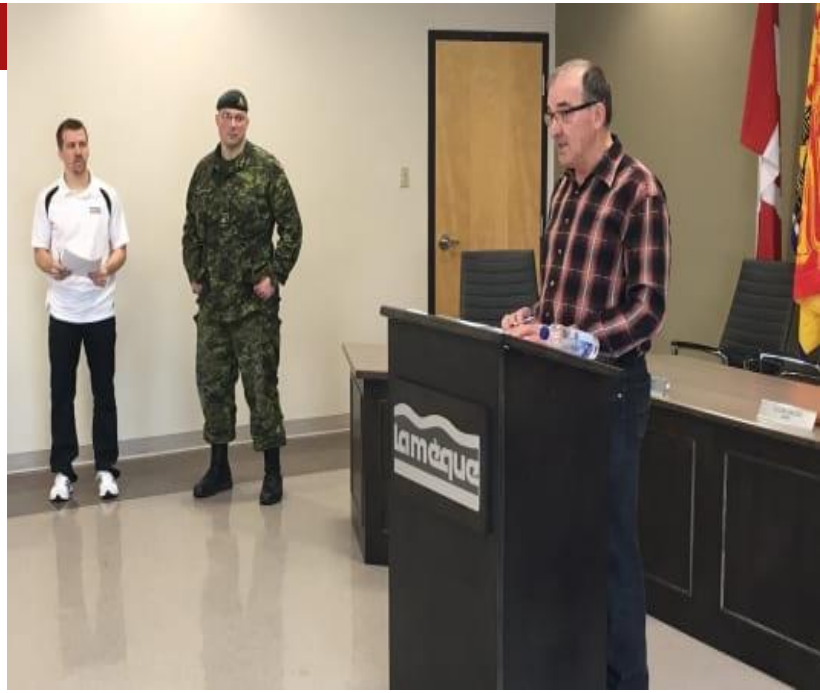


Photo : Radio-Canada. M. Jules Haché, maire de Lamèque, verglas, 2017.

Critères de crédibilité du porte-parole

- Empathique
- Transparent : dans ses gestes et non dans ses mots
- Honnête
- Connaît bien l'organisation (enjeux et partenaires)
- Capacité à vulgariser

Photo : Radio-Canada. M. Cyrille Simard, maire d'Edmundston, en point de presse lors du derailment de train de 2015.

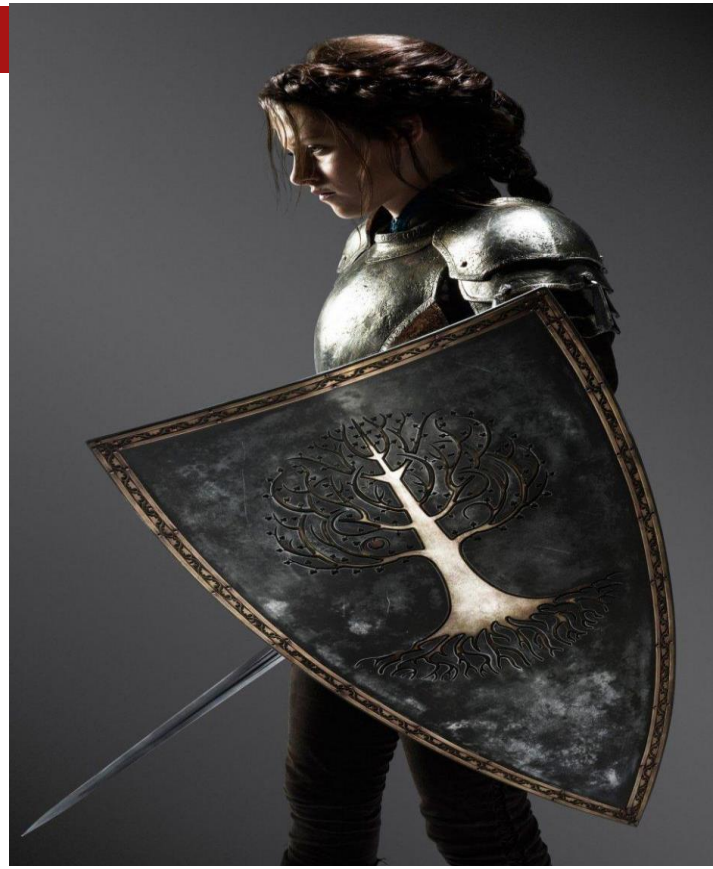
La structure de relations de presse (RP)

Un responsable des RP permet..

. **Gagner du temps (ne pas en abuser)**

- Connaître

- Sujet
- Questions
- Angle envisagé
- Type d'entrevue désirée
- Autres personnes /organisations



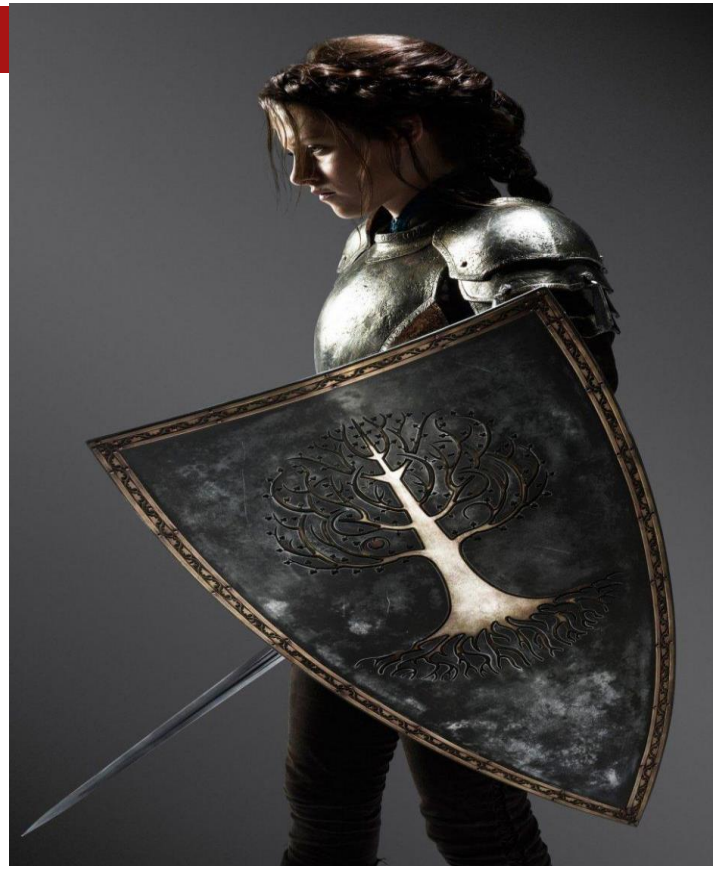
La structure de relations de presse

Le porte-parole ne doit pas...

Être la porte d'entrée d'un appel média

Pourquoi?

- **Effet de surprise**
- **Ignore le sujet**
- **Non préparé**
- **Mauvaise réaction**
- **Risque d'une perception**



NE JAMAIS donner son numéro de cellulaire

Vos messages
doivent être comme un dessert…

Opter pour des phrases courtes,
des termes et des mots simples.

Évitez le jargon et les termes techniques
et...parlez le même langage

...plus ils seront simples,
plus ils seront faciles à digérer.

Photo : Pexels

Se préparer

Ayez un but

1. Prévoyez 3 messages principaux et hiérarchisez-les.

   1.1 Prévoyez un argumentaire (Q&R)

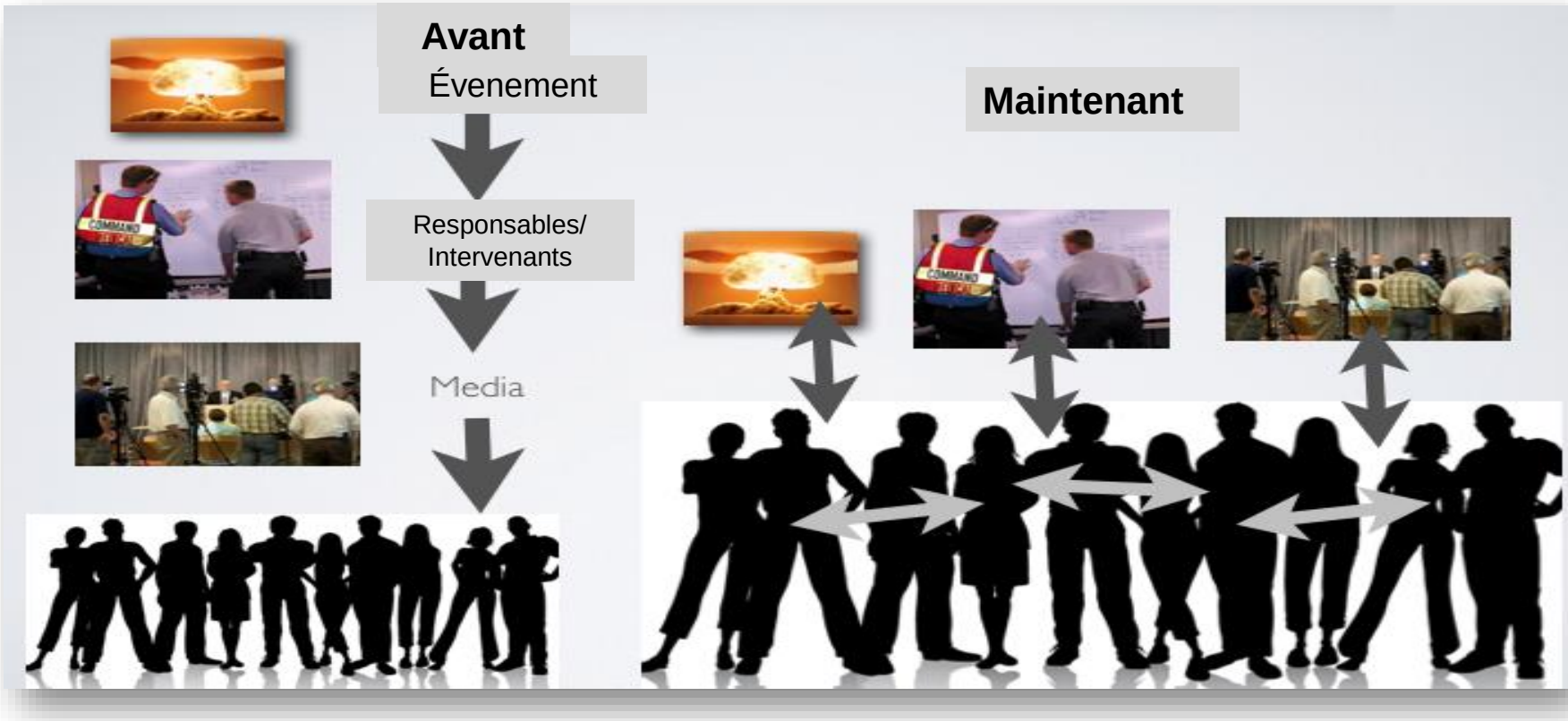
2. Pratiquez-vous

3. Maîtrisez l'entrevue.

Prévoir
vos
communications
d'urgence
sans tenir compte
des
médias sociaux ...
est
une
grave erreur.

Les MSGU (médias sociaux en gestion d'urgence)

« Une tout autre affaire!» - G.Baron



Source : tiré de la formation MSGU Goudreau Communications et PlanifAction
Infographie de Gerald Baron, crisiscommscp.blogspot.com/

Principes et base des MSGU

Source : tiré de la formation MSGU : PlanifAction & Goudreau Communcation
Photo : Sydney Crosby, capitaine des pInguoins de Pittesburg. La Presse

Les deux clés essentielles

1. Appui de la haute direction

2. Accès aux outils....24/7

Les trois niveaux d'engagement des MSGU

- Passif : observer et obtenir de l'information
- Actif : répondre aux inexactitudes et aux questions
- Engagé : passif + actif et prise en charge des diverses plateformes
  = une interaction complète avec votre communauté

Source : Social Media in an emergency : A best practice guide New-Zealand (2012) ; image : mpulsion2point0.wordpress.com

Avantages

1. Contrôle de vos actions
    A. Source officielle et fiable
    B. Meilleure anticipation
    C. Contrôle des rumeurs

2. Contact direct et privilégié avec le public
3. Gain de temps
4. Évaluation des stratégies en continu

Inconvénients

Si absents :

- Risque de dérapage
- Frustration pour les citoyens
- Propagation des rumeurs
- Réaction plutôt qu'anticipation
- Nuire à l'image organisationnelle

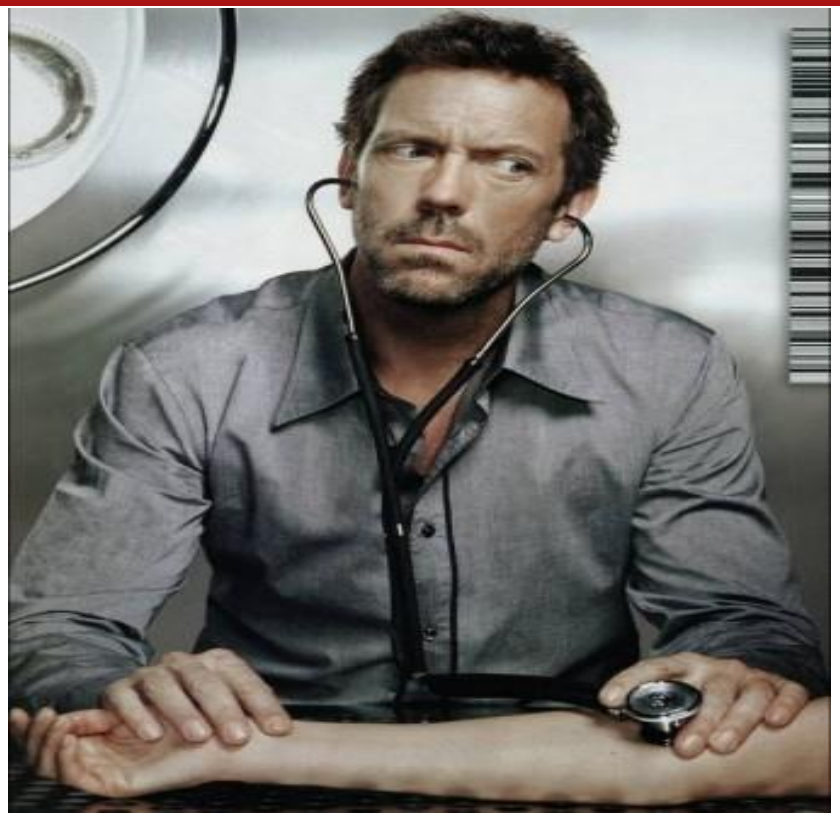
Si passifs :

- Perception d'une présence insuffisante
- Difficulté d'identifier & suivre les ressources
- pertinentes pour vous

Si engagés

Besoin de ressources

Diagnostic organisationnel



Où vous situez-vous

et

où souhaitez-vous aller ?

Source : Extrait de la formation MSGU de PlanifAction et Goudreau Communications

Les MSGU pour une (petite) municipalité

Avant

- Sensibiliser
- Comm. de risque
- Éducation
- publique
- Bâtir sa
- communauté et sa
- crédibilité 2.0
- Veiller

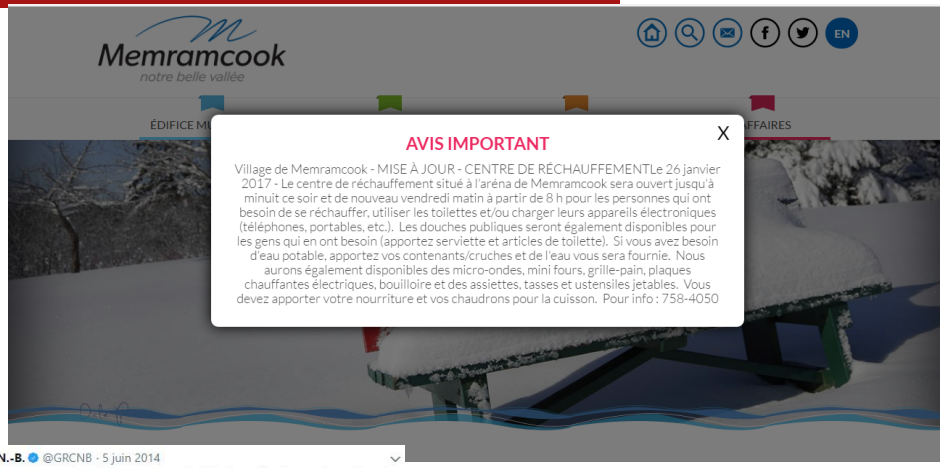
Pendant

- Faits
- État de situation
- Consignes de sécurité
- Mesures de protection
- Recherche d'information
- Veiller

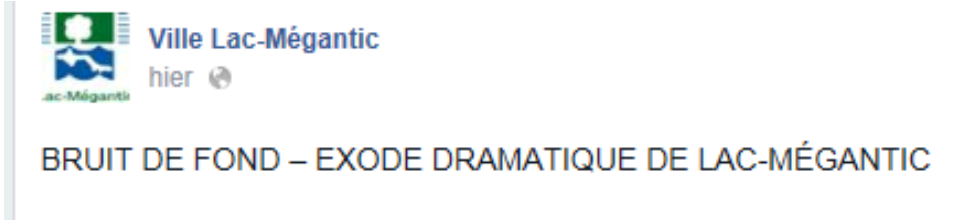
Après

- Info sur le rétablissement
- Suivis
- Remerciements
- Veiller

Les MSGU lors d'une urgence



Les MSGU, à toutes les phases



Photos : Exercice La Grande Secousse ; captre d'écran GRCNB, extrait Facebook ville de Lac-Mégantic

Inspirez-vous de ce qui se fait ailleurs !

22 février 2018 · Sécurité

Alerte inondation pour les citoyens de Drummondville dans le secteur du chemin de la Longue-Pointe

(MISE À JOUR) Jeudi 22 février 2018, 5 h 45

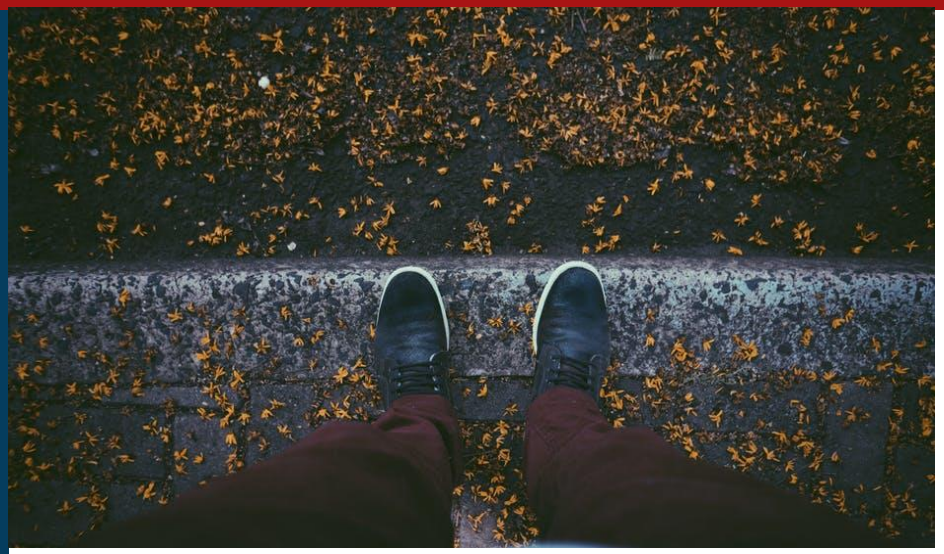
Osez, attirer l'attention !
Vous êtes en compétition avec des millions d'autres informations.

PLANIFACTION
COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

Attention !

Les médias sociaux ne doivent PAS ...
être un copier-coller
de votre site Internet
Ni entre eux
servir les mêmes objectifs

Mise en situation #3.



Un pas à la fois

Photo: Pexels

Objectifs atteints ?

.....

Retour sur la journée.

Tour de table

Vos apprentissages?

Votre appréciation?
D'autres questions?

PROGRAMME de formation de l'AFMNB

AFMNB
Association francophone des municipalités du Nouveau-Brunswick

Guylaine Maltais

info@planifaction.ca

Sur Twitter: @PlanifAction

PLANIFACTION

COMMUNICATION DE RISQUE & MESURES D'URGENCE

...

Voir où l'utiliser

Photo : Radio-Canada, GRC. Juin 2014, Moncton