

École nationale
des pompiers

Québec



Examen de qualification professionnelle



Officier I

Le panier de gestion

Renseignements généraux

Les paniers de gestion développés par l'École nationale des pompiers du Québec permettent d'évaluer les diverses compétences d'un candidat en simulant un contexte de travail et des problématiques relatives à la gestion d'une équipe d'intervention.

Le panier de gestion est composé d'un document contexte qui informe sur la mission, les directives et la structure de l'organisation fictive et de plusieurs documents relatifs à des situations types survenant dans une caserne de pompier ou lors d'intervention et que le candidat doit traiter. Ces documents peuvent être des notes de services, des courriels ou des messages vocaux qui proviennent de collègues de travail ou de membres de l'état-major.

Les documents abordent les différentes sphères d'activité requises par la norme *NFPA® 1021 Standard for Officer Professional Qualifications, 2009 Edition* :

- Gestion des ressources humaines
- Relations avec la communauté et l'administration publique
- Administration
- Prévention et recherche des causes et des circonstances d'un incendie
- Gestion des opérations d'urgence
- Santé et sécurité au travail

Pour traiter les documents, vous devez tenir compte de l'information contenue dans le contexte, les directives du service de sécurité incendie ainsi que dans les mises en situation. Pour chacun des documents, vous devez indiquer, sur les feuilles réponses les gestes que vous poseriez exactement comme si vous étiez réellement dans cette situation.

Conseils pratiques

Afin de vous assurer d'un maximum de succès, nous vous recommandons d'appliquer les quelques conseils ci-dessous :

- Écoutez attentivement les consignes et assurez-vous de bien les comprendre.
- Prenez le temps de bien lire le contexte général, les directives ainsi que tous les documents du panier de gestion afin de bien assimiler votre rôle comme lieutenant de ce service de sécurité incendie fictif. Vous aurez ainsi une meilleure vue d'ensemble des tâches à accomplir.
- Inscrivez, de façon précise et détaillée, sur les feuilles réponses, tous les gestes que vous poseriez en situation de travail en indiquant les décisions prises, les ressources impliquées ou les mesures que vous entendez prendre en fonction de la situation à laquelle vous êtes confronté.

- Traitez tous les documents.
- Écrivez lisiblement sur les feuilles réponses prévues à cet effet.
- Tenez compte d'un ensemble de facteurs tels que : l'information disponible, les ressources nécessaires, l'impact de vos décisions, les priorités de vos actions, l'interrelation entre les situations, etc.
- Répondez à chacune des problématiques soulevées dans les mises en situation. En effet, les documents peuvent couvrir plusieurs problèmes à la fois et il vous revient de tous les résoudre en indiquant clairement ce que vous feriez en présence de chacun d'eux.
- Écrivez et justifiez toutes les actions que vous poserez pour chacun des documents. Ne présumez pas de la compréhension du correcteur en omettant des informations puisque la correction se fera uniquement sur ce qui est écrit dans les feuilles réponses.
- Utilisez tous les documents en votre possession, notamment l'organigramme, qui vous permet de positionner chacun des intervenants de l'organisation, le calendrier, qui sert à organiser votre temps ainsi que les directives qui indiquent très souvent la marche à suivre pour régler une situation.
- Gérez votre temps de façon appropriée afin de couvrir l'ensemble des documents. Idéalement, accordez-vous un temps de révision.

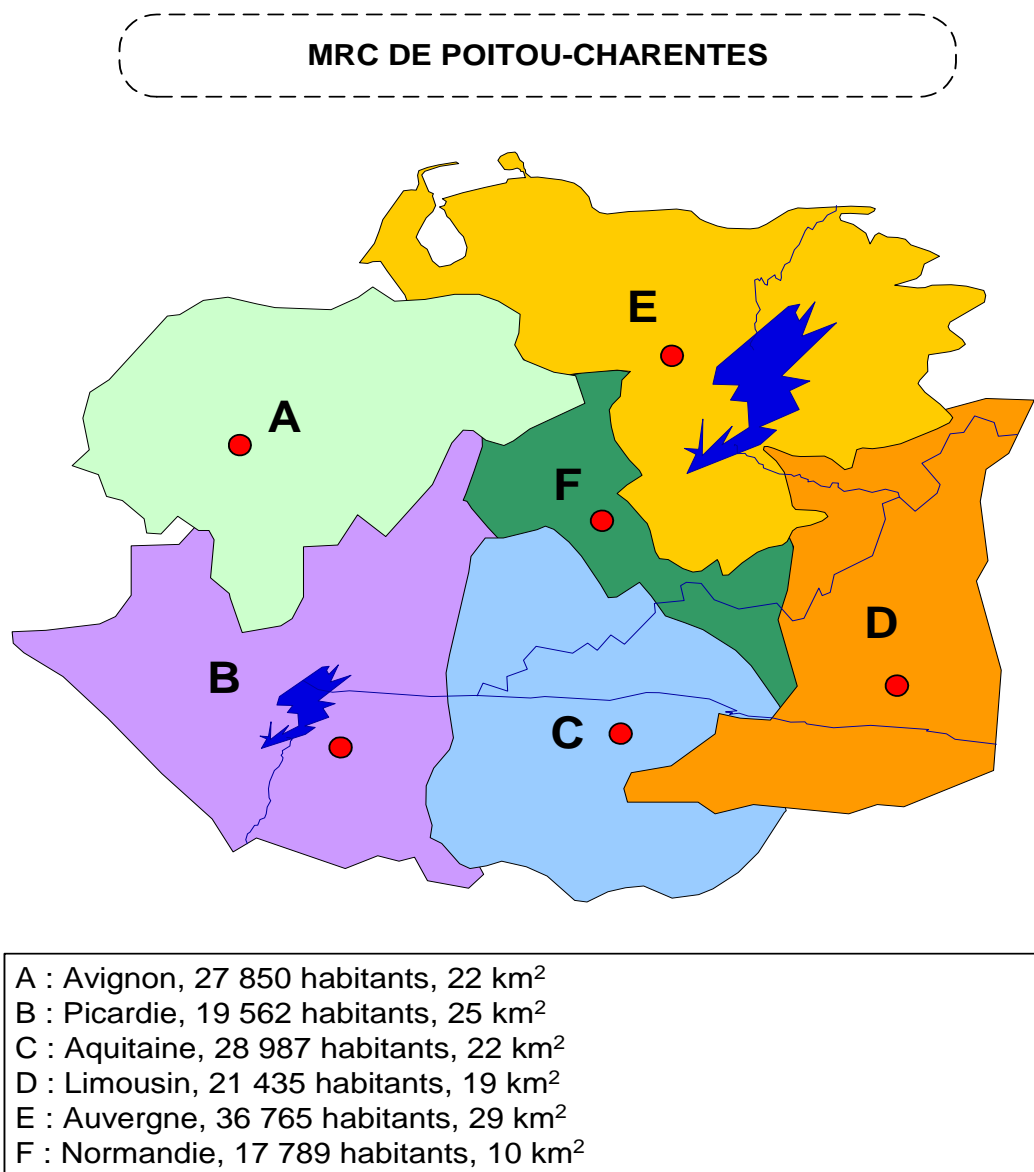
Examen Officier I

Le contexte

À propos de la MRC de Poitou-Charentes

La MRC de Poitou-Charentes regroupe six municipalités dont l'activité économique est en constante évolution. Ayant adopté le schéma de couverture de risques en sécurité incendie au mois de juin 2012, les municipalités de ce territoire ont conduit un exercice d'optimisation de leurs ressources en sécurité incendie afin d'offrir un niveau de protection optimale aux citoyens. La nouvelle entente relative à l'entraide municipale représente d'ailleurs l'une de ces mesures.

Dans le tableau suivant, vous trouverez quelques données relatives à notre MRC :



Note : Les points rouges représentent l'emplacement des casernes de pompiers.

À propos de la municipalité d'Avignon

Située à une vingtaine de kilomètres au nord d'une grande métropole, à la croisée de deux grands axes autoroutiers, Avignon représente un milieu de vie prospère et dynamique pour ses 27 850 habitants.

Avec un territoire d'une superficie de 22 km², Avignon compte une population de 27 850 habitants. La municipalité a un caractère fortement résidentiel (47%) avec un secteur commercial (36%) et un secteur industriel (17%) qui connaissent un développement économique constant avec plus de 600 commerces et industries.

À propos du service de sécurité incendie d'Avignon

Le service de sécurité incendie d'Avignon a pour **mission** d'informer la population à propos des meilleures pratiques de prévention des risques, de protéger les personnes et les biens en cas d'incendie et d'intervenir en cas de sinistre.

La **vision** de la direction du service qui guide l'atteinte de cette mission s'énonce ainsi : à l'écoute de leurs concitoyennes et concitoyens et par leurs actions professionnelles, les membres du service de sécurité incendie d'Avignon contribuent au développement et à la qualité de vie d'Avignon.

Ce service est composé d'un état-major permanent ainsi que de huit équipes constituées d'employés à temps partiel (voir organigramme).

Les membres de la direction sont des cadres permanents devant être présents du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30. Les chefs de division doivent toutefois être en disponibilité sur le territoire en dehors des heures de bureau à raison d'une semaine sur quatre.

Pour ce qui est de l'horaire des pompiers à temps partiel, les équipes 1 – 2 – 3 – 4 sont en disponibilité du lundi au vendredi de 6 h 00 à 18 h 00, les équipes 5 – 6 – 7 – 8 sont en disponibilité du lundi au vendredi de 18 h 00 à 6 h 00 ainsi que du vendredi 18 h 00 au lundi 6 h 00 (voir calendrier).

Les pompiers se doivent d'être disponibles une semaine sur quatre (voir calendrier) et sont l'obligation d'effectuer, à chaque lundi, une période d'entretien sur les véhicules et l'équipement au début de leur semaine de garde et se doivent également d'assister à une période d'entraînement sur les méthodes d'intervention qui se tient à tous les mercredis.

Une entente d'entraide inter municipale est intervenue entre toutes les municipalités de la MRC de Poitou-Charentes suite à l'adoption de son schéma de couverture de risques au mois de juin 2012 (voir carte géographique ci-jointe).

Ainsi, pour tout appel impliquant un risque faible ou moyen, deux casernes sont dépêchées vers le lieu de l'intervention. En ce qui concerne les risques élevés et très élevés, trois casernes répondent lors de l'appel initial.

À propos de votre équipe de pompiers

Les pompiers de cette équipe sont ensemble depuis huit ans, à l'exception de la nouvelle recrue. Il n'y a aucune problématique particulière à l'intérieur du groupe et il y règne généralement un bon esprit de camaraderie.

Toutefois, au cours des derniers mois, l'esprit d'équipe s'est quelque peu détérioré suite aux absences répétées du lieutenant Pierre Robidoux en raison de sa maladie. Cette situation a eu comme conséquence qu'un certain laisser-aller s'est installé parmi les membres du groupe et que ceux-ci se sentent laisser à eux-mêmes. La qualité du travail en général s'en ressent, surtout lors des travaux divers en caserne.

Voici un bref portrait des membres de votre équipe :

Nom	Date d'entrée
Angers, Martin	14 juin 2001
Bordeleau, Simon	12 février 2005
Lamer, Sylvain	24 octobre 2003
Veilleux, Stéphane	9 septembre 2013

Votre rôle

Vous êtes **WXYZ**, le lieutenant en charge de l'équipe 6 et êtes membre du service de sécurité incendie d'Avignon depuis 2002. Vous avez réussi vos examens de lieutenant en 2011 et avez effectué des remplacements sporadiques sur diverses équipes.

Vous avez été affecté à cette équipe suite au départ du lieutenant Pierre Robidoux pour cause de maladie. Nous sommes le lundi 14 octobre 2013 et vous avez débutez votre période de garde le soir même à 18 h.

Il est présentement 18 h 30 et votre chef de division, Monsieur Paul Lemieux, viendra vous rencontrer vers 20 h tout de suite après sa réunion.

DIRECTEUR
Jean L'Heureux

ADJOINTE
Jacinthe Villeneuve

CHEF DE DIVISION OPÉRATION
Réjean Dauphin

CHEF DE DIVISION FORMATION
Paul Lemieux

LIEUTENANT Équipe
Christian Maltais

1

LIEUTENANT Équipe
Steve Lépine

5

LIEUTENANT Équipe
Isabelle Desjardins

2

LIEUTENANT Équipe
WXYZ

6

CHEF DE DIVISION PRÉVENTION
Réjean Dauphin

CHEF DE DIVISION ÉQUIPEMENT
Patrick Cadieux

LIEUTENANT Équipe
Pierre Dumas

3

LIEUTENANT Équipe
François Gingras

7

LIEUTENANT Équipe
Benoît St-Pierre

4

LIEUTENANT Équipe
Pierre Laroche

8

Horaire de travail 2013

ÉQUIPES 1  2  3  4  5  6  7  8 

JANVIER

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

FÉVRIER

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28		

MARS

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

AVRIL

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

MAI

D	L	M	M	J	V	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

JUIN

D	L	M	M	J	V	S
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

JUILLET

D	L	M	M	J	V	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

AOÛT

D	L	M	M	J	V	S
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

SEPTEMBRE

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

OCTOBRE

D	L	M	M	J	V	S
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

NOVEMBRE

D	L	M	M	J	V	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

DÉCEMBRE

D	L	M	M	J	V	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				



Examen Officier I

Les directives du service de sécurité incendie



Sujet :	Administration
Thème :	Remplacement entre les membres du service
Date :	3 septembre 2013

Objectif

La présente directive est émise dans le but de définir les modalités de fonctionnement lorsqu'un pompier n'est pas disponible pour effectuer sa période de garde ou assister aux activités du service pour lesquelles celui-ci a été assigné.

Elle vise également à assurer le maintien des compétences minimales attendues dans une équipe d'intervention.

Remplacement lors des périodes de garde

1. Tous les pompiers sont dans l'obligation de demeurer à l'intérieur des limites de la municipalité lors de leur période de garde.
2. Dans l'éventualité où un pompier n'est pas en mesure de respecter l'engagement de sa période de garde, celui-ci doit se faire remplacer par un autre pompier.
3. Le pompier remplaçant doit être qualifié et en mesure d'accomplir la fonction du pompier remplacé. En annexe de cette directive, vous trouverez un tableau à jour indiquant les différentes qualifications du personnel.
4. Le pompier remplaçant est responsable de son remplacement dans son intégralité et doit s'assurer de la qualification du pompier choisi.
5. À moins de circonstances exceptionnelles et sur autorisation du chef en devoir, le pompier qui remplace ne pourra se faire remplacer.
6. Le lieutenant en devoir doit être avisé de tous les remplacements, sans délai.
7. À des fins de suivi, un courriel doit être envoyé au chef de division dans lequel sera mentionné :
 - a. Le nom du pompier remplacé;
 - b. Le nom du pompier remplaçant;
 - c. L'heure de début et de fin de la période de remplacement.
8. Le pompier remplaçant a jusqu'au lundi 8 h 30 pour faire parvenir par courriel son formulaire de remplacement au secrétariat afin de bénéficier de la prime de garde pour les heures remplacées.



Remplacement pour les activités planifiées

9. Les périodes d'entretien et d'entraînement en caserne sont obligatoires durant la période de garde.
10. Un pompier peut se soustraire à cette obligation en cas de force majeure, mais il doit tout de même trouver un pompier qui devra le remplacer durant l'activité.
11. Le nom du pompier remplaçant doit être communiqué sans délai au responsable de l'activité.

Monsieur Jean L'Heureux
Directeur
Service de sécurité incendie d'Avignon



Qualifications du personnel

PERSONNEL Pompier	QUALIFICATIONS		
	Pompier	Autopompe	Élévation
Arseneault, Mélanie	X		X
Angers, Martin	X		X
Bouliane, François	X	X	X
Bordeleau, Simon	X	X	
Chevrier, Sophie	X	X	
Corriveau, Marcel	X	X	X
Cuerrier, Gilles	X	X	X
Dastou, Pierre	X	X	X
Degré, Frédéric	X		
Degré, Pascal	X		
Duplantie, Robert	X	X	X
Esperanza, Pasqual	X		
Éthier, Marc-Antoine	X	X	
Fiset, Paul	X		
Frappier, Jérémy	X		
Georges, Mark	X		
Huot, Jean-François	X		
Hillman, Geoff	X		X
Kildorn, Peter	X	X	
Lamarche, Hugo	X		
Lamer, Sylvain	X	X	
Landry, Éric	X	X	X
Leduc, Étienne	X		
Lecavalier, Hélène	X	X	X
Lotbinière, Francis	X	X	
Malette, Sylvain	X		X
Mercier, Manon	X	X	
Miranda, Paolo	X	X	
Tashjian, Taline	X		
Trudeau, Maurice	X	X	X
Valiquette, Pierre-Luc	X	X	X
Veilleux, Stéphane	X		



Sujet :	Administration
Thème :	Activités de financement organisées par la population
Date :	12 février 2013

Objectif

Les pompiers à temps partiel d'une municipalité sont exposés à la population de façon quotidienne et ce, même si ceux-ci ne sont pas en devoir. Il convient donc de définir un mode de traitement pour les différentes demandes provenant de la population.

La présente directive est donc émise dans le but de définir le traitement d'une demande provenant des citoyens ou d'organismes variés dans le cadre d'activités de financement où la présence des pompiers ou des équipements du service serait requise.

Généralités

1. Toutes les communications avec la population doivent se faire de façon polie et courtoise.
2. Toutes les demandes (courriel, téléphone, en personne) provenant de la population doivent être traitées de manière polie et courtoise.
3. Le formulaire « *Requête provenant de la population* » doit être complété par la personne recevant la demande et être remis au chef de division en devoir.
4. Un suivi de la demande doit être effectué dans un délai maximal de 48 heures et ce, même si le traitement de la demande n'est pas encore débuté.
5. Les pompiers et les lieutenants peuvent faire un suivi des demandes, mais ils ne doivent en aucun temps fournir une réponse à celle-ci, à moins que le traitement de la demande soit complétée et que l'autorisation du chef ait été donnée.

Monsieur Jean L'Heureux
Directeur
Service de sécurité incendie d'Avignon



Sujet :

Administration

Thème :

Programme d'aide aux employés

Date :

6 avril 2013

Objectif

La présente directive est émise dans le but de définir les modalités de fonctionnement lorsqu'un membre du service de sécurité incendie désire se prévaloir du programme d'aide aux employés mis en place par la municipalité.

Le programme d'aide aux employés

1. Le programme d'aide aux employés a été mis en place dans le but de :
 - a. contribuer au maintien ou au rétablissement du rendement ou du fonctionnement au travail;
 - b. susciter chez l'employé la prise en charge de problèmes personnels;
 - c. répondre aux besoins exprimés par les employés et qui sont liés au bien-être psychologique en milieu de travail;
 - d. mettre en place et développer un service préventif et curatif.
2. Le programme offre la possibilité aux employés de développer :
 - a. des compétences personnelles, peu importe les situations de vie;
 - b. des ressources d'adaptation nécessaires à la résolution de leurs problèmes;
 - c. des stratégies d'intervention porteuses de résultats concrets et significatifs;
 - d. des outils efficaces pour un maintien ou une réintégration au travail.

Généralités

3. Toute personne désirant se prévaloir du programme d'aide aux employés peut, sur une base volontaire, communiquer directement avec l'organisme au 555-434-1967, 7 jours sur 7, 24 heures par jour.
4. Toute demande transmise dans le cadre du programme d'aide aux employés demeure strictement confidentielle.

Monsieur Jean L'Heureux

Directeur

Service de sécurité incendie d'Avignon



Sujet :	Entretien
Thème :	Entretien des véhicules et équipements
Date :	3 juin 2013

Objectif

La présente directive est émise afin de définir les modalités de fonctionnement lorsque les véhicules et l'équipement du service de sécurité incendie doivent être entretenus.

Elle a notamment comme objectif de :

- S'assurer que tous les véhicules et l'équipement soient maintenus en parfaite condition de fonctionnement;
- Mettre en place un calendrier d'entretien préventif pour tous les véhicules motorisés;
- Établir des procédures uniformes pour la vérification au retour d'une intervention ainsi que lors de la vérification hebdomadaire.

Généralités

1. Tous les véhicules d'intervention doivent être :
 - a. Maintenus dans un état de fonctionnement optimal en tout temps;
 - b. Remplis de carburant lorsque le niveau du réservoir atteint le trois quarts ($\frac{3}{4}$) de sa capacité;
 - c. Maintenus dans un bon état de propreté.
2. Tous les petits équipements motorisés (scie à chaîne, génératrice, etc.) doivent être maintenus en bon état de fonctionnement. Les réservoirs des différents liquides (carburant et huile) doivent être pleins en tout temps.
3. Toute déféctuosité doit être signalée au supérieur immédiat en complétant le *formulaire d'équipement*. Il est de la responsabilité du supérieur immédiat d'assurer le suivi adéquat de cette déféctuosité.



Vérification au retour d'une intervention

4. Tous les conducteurs doivent effectuer une vérification mécanique de leur véhicule et compléter *le formulaire de vérification mécanique* si le véhicule a été dépêché sur le lieu de l'intervention.
5. Un formulaire d'inventaire doit être complété chaque fois que des pièces d'équipement ont été utilisés au cours d'une intervention.

Vérification hebdomadaire

6. La vérification hebdomadaire est effectuée le lundi de 9 h à 12 h pour les équipes de jour (1 – 2 – 3 - 4) et de 19 h à 22 h pour les équipes de soir (5 – 6 – 7 – 8).
7. Pour les fins d'entretien, les véhicules d'intervention sont divisés en deux groupes :

Groupe A		Groupe B	
511	Autopompe	512	Autopompe
521	Échelle aérienne	571	Unité de désincarcération
531	Unité d'urgence	501 à 504	Véhicules de liaison

8. Chaque équipe alterne entre les deux groupes pour les vérifications. Par exemple, l'équipe 1 vérifie les véhicules du groupe A et l'équipe 5, ceux du groupe B. Lors de leur prochaine période de garde, les groupes seront inversés.
9. La vérification hebdomadaire comprend la prise d'inventaire de tous les coffres ainsi que la vérification mécanique de tous les véhicules du groupe.
10. Les autopompes, l'échelle aérienne ainsi que les outils de désincarcération doivent être mis en fonction afin de déceler toutes anomalies.

Monsieur Jean L'Heureux
Directeur
Service de sécurité incendie d'Avignon

Examen
Officier I

Les mises en situation



Communication interne (Document 1)

Destinataire : WXYZ, Lieutenant

Expéditeur : Paul Lemieux, Chef de division

Date : 14 octobre 2013

Objet : **Mot de bienvenue**

Bonjour WXYZ,

Dans un premier temps, je tiens à te féliciter pour ta nomination comme lieutenant au sein de l'équipe **6**. Je suis persuadé que tu sauras mobiliser les membres de cette équipe à l'atteinte de nos divers objectifs, dont celui de servir les citoyens de la meilleure façon qui soit.

Afin de faciliter les communications, tu as accès à une boîte de courriel ainsi qu'une boîte vocale. Il en est de même pour chaque lieutenant du service. Nous privilégions ce mode de communication pour son efficacité en raison du fait que vous êtes tous à temps partiel. Les codes d'accès pour ta boîte de courriel sont les suivants :

Utilisateur : **EQUIPE6**

Mot de passe : bienvenue

Pour ce qui est de ta boîte vocale, le mot de passe est 1111. Ces mots de passe sont temporaires et doivent être changés dès la première utilisation. Les instructions sont très simples à suivre.

Comme tu as hérité des outils de communication du lieutenant Pierre Robidoux qui dirigeait cette équipe avant toi, tu y retrouveras sans doute des messages qui pourraient nécessiter une intervention de ta part.

Pour ce qui est de la période d'entretien, tu peux te référer à la directive *ENT-001 Entretien des véhicules et de l'équipement* pour te guider dans la répartition des tâches aux membres de ton équipe.

Je serai en rencontre jusqu'à 20 h ce soir. Comme tu seras à la caserne pour ta période d'entretien qui se déroule de 19 h à 22 h, je te rencontrerai immédiatement après ma réunion afin de discuter avec toi de problématiques particulières, le cas échéant.

Si tu as des interrogations, tu peux toujours te référer au manuel de directives et de procédures du service.

Paul Lemieux
Chef de division formation



Messagerie vocale --- URGENT (Document 2)

Salut Lieutenant, c'est Simon, ton opérateur d'autopompe. Nous sommes lundi le 14 et il est 16 h 30. J'ai un empêchement majeur pour assister à la période d'entretien de tantôt et faire ma période de garde. Mon fils vient d'avoir un accident d'automobile et je dois me rendre sur les lieux. Il n'y a rien de grave, mais je dois tout de même aller m'en occuper. J'ai pu rejoindre le pompier Sylvain Malette de l'équipe 2 qui verra à me remplacer pour ma période de garde et ma période d'entretien de ce soir. Je pense que Sylvain possède les compétences pour opérer l'autopompe à ma place. Je te remercie de ta compréhension.



Messagerie électronique (Document 3)

À : WXYZ , Lieutenant

De : Patrick Cadieux, Chef de division Équipement

CC : Jean L'Heureux, Directeur ; Paul Lemieux, Chef de division Formation

Date : 14 octobre 2013, 14 h 07

Priorité : Normal

Objet : **Projet de marquage de l'équipement**

Bonjour Lieutenant WXYZ,

Nous considérons que ta nomination amène un vent de fraîcheur parmi les officiers et nous pensons que ton dynamisme pourrait apporter de nouvelles idées. Par conséquent, avec l'accord des différents membres de l'état-major, nous aimerions te confier un projet spécial.

Depuis un certain temps déjà, nous constatons que les listes d'inventaire ne correspondent plus à la réalité et que le marquage des différentes pièces d'équipement n'est plus apparent, ce qui complique la remise de l'équipement dans le bon véhicule.

Voici donc ce que nous attendons de toi :

- Remettre à jour les inventaires des deux autopompes, de l'échelle aérienne, de l'unité de désincarcération ainsi que des quatre véhicules de liaison;
- Mettre en place un système de marquage de l'équipement qui soit simple;
- Marquer tout l'équipement dans les véhicules mentionnés ci-dessus;
- Faire parvenir un courriel à tous les officiers qui expliquera le fonctionnement de ton système d'inventaire et de marquage des équipements.

Nous souhaitons que ce projet soit complété pour le vendredi 20 décembre afin que nous puissions implanter le tout au début de l'année 2014. En terme de ressources, tu disposes des quatre pompiers de ton équipe. Prends note également que les tâches associées à ce projet devront se faire seulement lorsque votre équipe est en devoir. Tu disposes donc de trois semaines de garde d'ici la fin de l'année pour atteindre cet objectif.

J'aimerais donc que tu me décrives ton plan d'action qui devra comprendre les informations suivantes :



-
- Un énoncé de chacune des tâches nécessaires à la réalisation de ce projet;
 - L'assignation de ces tâches à chacun de tes pompiers;
 - Un échéancier qui indiquera le délai de réalisation de chacune des étapes du projet;

Si tu as des questions, n'hésite pas à communiquer avec moi.

Patrick Cadieux
Chef de division Équipement



Messagerie vocale (Document 4)

Bonjour lieutenant WXYZ, ici le chef de division Patrick Cadieux. Nous sommes présentement lundi le 14 octobre et il est 13 h 15. Suite à l'incendie de la nuit dernière, une scie à chaîne est tombée du toit et doit être remplacée. Aurais-tu la gentillesse de me compléter un formulaire de requête budgétaire à ce sujet. Je te remercie pour ta collaboration.



Messagerie vocale (Document 5)

Bonjour à vous, je m'appelle Stéphanie Robidas. Je ne sais pas si je m'adresse à la bonne personne. Il est présentement 14h45 et nous sommes dimanche le 13 octobre. J'ai entendu dire que les pompiers pouvaient fournir un camion avec des tuyaux pour une activité bénéfice. Comme il fait exceptionnellement chaud pour le mois d'octobre, nous désirons organiser un lave-auto le samedi 19 octobre prochain afin d'amasser des fonds pour notre équipe de cheerleading qui ira représenter le Québec au prochain championnat canadien en Colombie-Britannique. Vous pouvez me joindre sur mon cellulaire au 444-987-3456



Messagerie électronique (Document 6)

Destinataire : À tous les lieutenants

Expéditeur : Jean L'Heureux, Directeur

Date : 11 octobre 2013, 11 h 10

Priorité : Normale

Objet : **Fête de l'halloween**

À chaque année, le groupe de l'entraide communautaire organise des festivités à l'occasion de la fête de l'Halloween. Nous avons tous en mémoire le grand succès de cette fête l'an dernier!

À la lumière de ce grand succès, l'entraide communautaire déplacera ses activités cette année au parc municipal des bouleaux blancs puisque l'espace y est beaucoup plus grand.

Encore cette année, les membres du comité organisateur ont exprimé le souhait que les pompières et les pompiers soient présents au parc pour l'événement.

Devenu maintenant une tradition au service, l'état-major organise encore cette année un concours du meilleur costume par équipe de travail représentée. Je vous rappelle les règles, un seul pompier de l'équipe doit être costumé et le costume doit être significatif pour l'équipe. Vu le grand succès de l'an dernier, le prix à l'équipe gagnante sera encore cette année un souper d'équipe servi par le chef de division à la formation.

Comme vous connaissez bien la dynamique de chacune de vos équipes, j'aimerais que vous rédigiez une invitation à participer à l'événement.

Cette invitation devra être affichée sur le babillard de votre équipe et présenter les informations suivantes :

1. Rappeler aux pompiers l'importance de répondre aux demandes de la communauté en fonction de notre mission et de la vision du service;
2. Lieu de rassemblement : le 31 octobre à 16h00 à la caserne;
3. Concours de costume;
4. Date limite d'inscription à l'activité : 28 octobre à 16h00.

Merci de votre collaboration,

Jean L'Heureux
Directeur



Messagerie électronique (Document 7)

Destinataire : À tous les lieutenants

Expéditeur : Jean L'Heureux, Directeur

Date : 7 octobre 2013, 10 h 20

Priorité : Haute

Objet : **Transmission d'information à l'arrivée sur les lieux de l'intervention**

Au cours de la dernière année, notre service est intervenu en entraide inter municipale à 28 reprises. Je vous rappelle qu'il est important de documenter nos interventions en fonction des exigences du schéma de couverture des risques.

À cet égard, l'état-major a constaté que les équipes 2, 4 et 6 n'ont pas transmis les informations suivantes à l'arrivée lors de plusieurs interventions :

1. Heure précise d'arrivée sur les lieux de l'intervention;
2. Nombre de pompiers à bord des véhicules;
3. Numéro des véhicules d'intervention.

Ces données sont essentielles pour documenter l'atteinte de la force de frappe initiale telle qu'elle est décrite au schéma.

Nous vous demandons de rappeler au personnel de votre équipe respective pourquoi il est important de transmettre ces informations. La première étape de ce rappel devra se faire par courriel aux membres de votre équipe.

Merci de votre collaboration,

Jean L'Heureux
Directeur



Messagerie électronique (Document 8)

Destinataire : Pierre Robidoux, Lieutenant

Expéditeur : Paul Lemieux, Chef de division

Date : 13 septembre 2013, 15 h 20

Priorité : Normal

Objet : **Accueil du pompier recrue Stéphane Veilleux**

Bonjour Pierre,

Je n'ai toujours pas eu de retour d'appel de ta part au sujet du pompier recrue Stéphane Veilleux.

Le service considère important de prendre le temps d'expliquer l'organigramme aux nouveaux employés.

Il est donc impératif que tu prennes du temps pour expliquer chacune des fonctions qui composent notre organigramme.

Merci de ta collaboration.

Paul Lemieux
Chef de division formation



Messagerie électronique (Document 9)

Destinataire : Pierre Robidoux, Lieutenant

Expéditeur : Paul Lemieux, Chef de division

Date : 12 septembre 2013, 9 h 30

Priorité : Haute

Objet : **RAPPEL - - - Mise en place d'une nouvelle directive sur le remplacement**

Lieutenant Robidoux,

Suite à une discussion avec un membre de votre équipe, celui-ci m'a informé que vos pompiers ne sont toujours pas au courant de la mise en place de la nouvelle directive sur le remplacement. Je vous demande donc de remédier à la situation dans les plus brefs délais et de me contacter dès que ce sera fait.

Paul Lemieux
Chef de division Formation



Messagerie vocale (Document 10)

Pierre, ici le chef Paul Lemieux, nous sommes le mardi 10 septembre et il est 10 h 15. Je voulais m'assurer avec toi que tu avais bel et bien pris le temps d'expliquer l'organigramme au pompier recrue Stéphane Veilleux. Donne-moi un retour d'appel dès que tu peux. Bonne journée.



Messagerie électronique (Document 11)

Destinataire : Pierre Robidoux, Lieutenant

Expéditeur : Paul Lemieux, Chef de division

Date : 10 septembre 2013, 8 h 45

Priorité : Normale

Objet : **Mise en place d'une nouvelle directive sur le remplacement**

Bonjour Pierre,

Aurais-tu oublié d'informer ton personnel de la mise en place de la directive sur le remplacement car je n'ai reçu aucun courriel à cet effet.

Si c'est un simple oubli de ta part, tu n'as qu'à me l'envoyer dès que tu pourras. Si tes pompiers n'ont pas été mis au courant de cette nouvelle directive, je te demande de le faire lors de votre période d'entraînement de mercredi.

Merci de ta collaboration.

Paul Lemieux
Chef de division Formation



Messagerie électronique (Document 12)

Destinataire : À tous les officiers du service

Expéditeur : Jean L'Heureux, Directeur

Date : 3 septembre 2013, 9 h 20

Priorité : Normale

Objet : **Mise en place d'une nouvelle directive sur le remplacement**

Bonjour à tous,

À la suite d'une rencontre avec tous les officiers du service de sécurité incendie, les membres de la direction ont fait part d'une certaine problématique relative au remplacement entre les pompiers :

- ❖ Pompier quittant le territoire sans se faire remplacer
- ❖ Confusion entre les pompiers concernant les heures de remplacement
- ❖ Certains pompiers appelés pour du remplacement ne possédaient pas les qualifications requises pour opérer un véhicule

Après plusieurs rappels auprès des pompiers, les membres de la direction ont donc décidé de mieux encadrer cette pratique afin de s'assurer que tous les pompiers en devoir soient présents lors des interventions ou des activités du service.

Comme il s'agit d'une nouvelle directive, les lieutenants doivent en informer les membres de leur équipe et aviser par courriel leur chef de division une fois que la directive aura été lue et comprise de tous.

Je vous remercie pour votre habituelle collaboration.

Jean L'Heureux
Directeur



Messagerie électronique (Document 13)

Destinataire : Pierre Robidoux, Lieutenant

Expéditeur : Steve Lépine, Lieutenant

Date : 13 août 2013, 18 h 20

Priorité : Haute

Objet : **Comportement du pompier Sylvain Lamer**

Bonjour Pierre,

J'ai remplacé quelques jours sur ton équipe alors que tu étais absent. Je me permets de porter à ton attention que le comportement du pompier Sylvain Lamer commence à devenir inquiétant.

Je t'avais laissé un message téléphonique à ce sujet il y a quelques semaines. Je ne sais pas si tu as pu discuter avec lui de la situation de l'embrassement généralisé mais je pense qu'il serait grand temps qu'une action soit portée dans ce dossier pour le bien-être et la sécurité de tous.

Il m'a également été rapporté que Sylvain serait en instance de divorce, ce qui pourrait expliquer sa nervosité excessive lors des interventions. De plus, cette situation inquiète grandement les autres membres de l'équipe.

Si tu as besoin d'assistance dans ce dossier pour en parler avec le chef (qui n'est toujours pas au courant), ça me fera plaisir de t'assister si tu le désires.

Bonne fin de journée.

Steve Lépine
Lieutenant Équipe 5



Messagerie vocale (Document 14)

Salut Pierre, c'est Steve, le lieutenant de l'équipe 5. Nous sommes le 5 juillet et il est 20 h 40, j'aimerais que tu me rappelles concernant le pompier Sylvain Lamer. J'ai discuté par hasard avec Martin Angers et Simon Bordeleau, deux pompiers de ton équipe, et il semble que Sylvain Lamer aurait laissé sous-entendre qu'il aurait peur d'entrer dans un bâtiment en flammes depuis l'incendie de la rue Jauvin en juin dernier. Il s'agit de l'incendie où trois pompiers ont été pris dans un embrasement généralisé. Je tenais à porter le tout à ton attention. Les membres de l'état-major ne sont pas au courant de cette situation. Tu peux m'appeler sur mon cellulaire si tu as besoin de plus d'information. Bonne journée.

Examen Officier I

Les feuilles-réponses

Octobre 2013

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Novembre 2013

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	

Décembre 2013

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

Janvier 2014

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		



Requête budgétaire (Document 4)

Destinataire :

Expéditeur :

Date :

Objet :

Équipement demandé

Raison de
la demande :

Nouvel achat

Remplacement

Justification de la demande



Requête provenant de la population (Document 5)

Destinataire :

Expéditeur :

Date :

Identification du demandeur

Nom :

Téléphone :

Type de demande

- Activité de financement
- Éducation du public
- Visite préventive
- Visite de caserne

Description de la demande

Suivi effectué pour cette demande
