



Croix-Rouge canadienne, Québec

Services d'urgence : 1-877-362-2433

www.croixrouge.ca

Mission principale

Nous aidons les personnes et les communautés dans le besoin au Canada et partout dans le monde et nous contribuons à renforcer leur résilience.

Services offerts en situation d'urgence

Au Québec, la Croix-Rouge soutient les communautés à la demande de Services aux Autochtones Canada, municipalités, les municipalités régionales de comté (MRC) et le ministère de la Sécurité publique, au besoin, en matière de services aux sinistrés lors de sinistres majeurs. Les services de la Croix-Rouge sont accessibles 24 h/24.

Service	Description
Accueil et information	Le service d'accueil et d'information réunit deux volets. Il permet aux personnes touchées par l'événement perturbateur d'aller se renseigner sur la situation (volet d'accueil) et d'obtenir des renseignements plus précis au sujet de l'aide et des services offerts (volet d'information).
Inscription (et renseignements incluant la réunion des familles)*	L'inscription permet de recueillir les renseignements personnels des personnes touchées par l'événement perturbateur afin que nous puissions leur communiquer de l'information, leur offrir rapidement de l'aide et réunir les familles. L'inscription nous aide aussi à mieux comprendre la situation et à faire des rapports aux parties prenantes. Le service de réunion des familles recueille les renseignements et reçoit des demandes concernant les personnes sinistrées pour tenter de réunir les gens avec leurs proches.
Alimentation de secours	Le service d'alimentation de secours assure la distribution d'eau et de nourriture — ou offre un moyen de s'en procurer — aux personnes qui ne peuvent pas répondre à leurs besoins en raison d'une situation d'urgence. Des efforts sont déployés pour répondre aux besoins culturels en matière d'alimentation.
Habillement de secours	Le service d'habillement de secours a pour mission d'offrir aux personnes sinistrées un moyen de se procurer les vêtements dont elles ont besoin dans la foulée d'un événement perturbateur. La CRC ne gère pas la distribution de vêtements.
Hébergement de secours	Le service d'hébergement de secours vise à offrir temporairement un hébergement sécuritaire aux personnes touchées par un événement, tout en préservant leur dignité et en répondant à leurs besoins physiques et psychologiques essentiels et à leur droit à être informées.
Services généraux (services personnels incluant transport)	Les services personnels aident les personnes aux prises avec des situations difficiles (découlant de l'événement perturbateur ou aggravées par celui-ci) en leur fournissant des articles et des produits d'hygiène, de l'équipement d'aide à la mobilité et des divertissements. Ces services s'offrent notamment aux bébés, aux enfants, aux adultes à charge et aux personnes à mobilité réduite. Les services de transport assurent le déplacement des personnes évacuées vers un lieu sécuritaire (une communauté d'accueil, par exemple) lorsque celles-ci ne peuvent pas utiliser leurs propres moyens de transport. Il peut aussi s'agir de transport aérien pour les membres de collectivités éloignées desservies par avion, ou encore, de services de transport pour réunir les membres d'une famille séparée lors d'une évacuation ou pour simplifier les déplacements au sein de la communauté d'accueil (pour assister à des rendez-vous médicaux ou à des activités, par exemple).
Santé mentale et Bien-être et environnements sécuritaires	L'approche de l'équipe des services en Santé mentale et Bien-être et environnements sécuritaires intègre la protection, l'égalité des genres, l'inclusion sociale, l'engagement communautaire et la redevabilité (PGIE). Cette approche renforce la résilience et les capacités communautaires dans un continuum d'interventions se déployant selon six

	sphères ¹ de soutien, en fonction des besoins des communautés touchées, de l'événement, du rôle de la CRC et des capacités externes des communautés et des fournisseurs de services. Ces services permettent de renforcer les stratégies d'adaptation et de briser l'isolement en tissant des liens entre les individus et les communautés, d'offrir des références et du soutien moral accru et accorde une attention particulière aux populations ayant des besoins spécifiques ou dans des situations de vulnérabilité particulières en tenant compte des enjeux de protection et de la dimension de genre, de la diversité et de l'inclusion. Par souci d'efficacité, la CRC s'assure de la qualité des mécanismes de référence et veille au non-dédoublement des services.
--	--

¹ Voici les six sphères de soutien de l'approche des services en SMBEES : renforcement des capacités (formation/orientation); évaluations (communautaires); environnements sécuritaires et favorables au rétablissement; engagement et mobilisation communautaires; service direct/soutien axé sur les besoins psychosociaux; bien-être du personnel. Le volet environnements sécuritaires et favorables inclus les espaces sécuritaires et adaptés aux enfants, aux femmes ou à toute autre groupe présentant des besoins spécifiques.