

**Noms et titres des personnes mentionnées dans le document**  
(en ordre d'apparition dans le document)

Guy Dionne – Directeur général adjoint  
Joanie Robichaud – Agente aux communications et médias sociaux  
Claudie Lamontagne – Conseillère stratégique en communication et relation avec les citoyens  
Rémi Fiola – Directeur du Service génie et environnement  
Alain Michaud – Directeur du Service des technologies de l'information  
Nicolas Pellet – Webmestre  
Shirley Little – Secrétaire (à la réception de l'hôtel de ville)  
Claude Périnet – Directeur général  
Marc Parent – Maire  
Frédéric D'Astous – Chef de division – Équipements et bureautique  
Patrick Caron – Directeur du Service des travaux publics  
Ian Guité – Directeur de comptes chez Bell Médias  
Mélicha Couture – Secrétaire – Communications  
Kevin Miousse – Technicien au rôle d'évaluation  
Amélie Durette – Préposée à l'évaluation  
Kathy Vignola - Préposé à la comptabilité et technicienne aux approvisionnements  
Marthe Desrosiers – Adjointe exécutive à la Direction générale  
Ann Marchand – Avocate aux affaires juridiques  
Simon Desjardins – Chef de division (Service de sécurité incendie)  
Éric Dionne – Coordonnateur aux travaux publics

# Journal des opérations

**Mission : COMMUNICATION**
**Endroit :**

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
Janvier					
5 janvier 2018	00h11	Guy Dionne	Joanie Robichaud	Texto l'informant du bris d'eau	Aucune
	4h00	Guy Dionne	Joanie Robichaud	Nécessité d'informer la population concernant le bris d'eau	Diffusion sur les médias sociaux et par communiqué de presse
	4h10	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne	Message texte pour l'informer de la situation	
	4h11	Joanie Robichaud	Rémi Fiola	Appel pour obtenir des renseignements techniques afin d'écrire le communiqué de presse	Écriture d'un communiqué de presse
	4h24	Joanie Robichaud	Guy Dionne  Alain Michaud	Approbation du communiqué de presse concernant le bris d'eau  Vérification par texto afin de comprendre pourquoi les courriels ne fonctionnent pas	Impossibilité de diffuser des informations par courriel (panne du serveur)
	4h25	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne	Appel pour discuter de la situation et de la façon dont les informations seront diffusées	
	4h36	Guy Dionne	Joanie Robichaud  Claudie Lamontagne	Confirmation de l'approbation du communiqué de presse par le maire  Confirmation que le maire sera le porte-parole	Diffusion du communiqué
	4h41	Joanie Robichaud	Guy Dionne	Entente avec la mairie pour ne pas diffuser d'information aux médias pour le moment (autre ce qui est dans le communiqué de presse)	
	4h41	Claudie Lamontagne	Guy Dionne	Confirmation que le maire sera porte-parole avec discrétion sur les détails de la fuite.	
	4h42	Joanie Robichaud		Publication Twitter : bris majeur. Limiter la consommation d'eau	
	4h43	Joanie Robichaud		Mise en ligne sur le site Web du communiqué de presse	

# Journal des opérations

Mission : **COMMUNICATION**

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	4h48	Joanie Robichaud		Publication d'une nouvelle sur le site Web de la Ville pour annoncer le bris d'eau	
	4h54	Joanie Robichaud		Publication Facebook pour demander aux citoyens de faire attention à leur consommation d'eau potable	
	4h55	Joanie Robichaud		Publication Twitter : diffusion du communiqué de presse	
	5h11	Joanie Robichaud		Publication Twitter : Les médias doivent contacter la Ville par les médias sociaux (panneau du serveur des courriels)	
	5h28	Joanie Robichaud		Mise en ligne d'une publicité sur Facebook pour demander aux citoyens de réduire leur consommation d'eau potable	
	6h04	Joanie Robichaud		Mise à jour de la nouvelle sur le site Web de la Ville	
	6h05	Joanie Robichaud	Nicolas Pellet	Information concernant les courriels qui ne fonctionnent pas et qu'un communiqué a été envoyé. Échanges concernant les listes d'envoi pour comprendre.	
	6h43	Nicolas Pellet		Envoi du communiqué #1 à la liste de diffusion des communiqués (800 abonnés)	
	7h21	Joanie Robichaud		Modification de la nouvelle sur le site Web de la Ville (qui inclut les fermetures en raison de la tempête)	
	7h57	Guy Dionne	Joanie Robichaud	Vérification pour savoir si les serveurs de courriels fonctionnent. Réponse : non, Nicolas diffuse manuellement les communiqués de presse à la liste des abonnés. Échanges d'informations complémentaires (publicité médias sociaux)	
	8h04	Guy Dionne	Joanie Robichaud	Échange d'informations : fuite trouvée (près de chez Béton provincial). L'endroit n'est pas diffusé pour le moment. Détails concernant les prochaines étapes à venir (comment réparer, temps nécessaire, etc.)	

# Journal des opérations

Mission : **COMMUNICATION**

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	8h09	Joanie Robichaud	Guy Dionne	Confirmation que Claudie et Joanie sont disponibles au besoin si nécessaire.	
	8h42	Shirley Little	Joanie Robichaud	Texte afin de vérifier si le message général de la Ville devait être changé en raison de la fuite (réponse : pas pour le moment)	
	8h54	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne, Guy Dionne, Claude Périnet et Marc Parent	Envoi d'une ébauche de communiqué de presse	
	8h56	Joanie Robichaud	Frédéric D'Astous	Échanges à propos des serveurs de courriels qui ne sont pas fonctionnels (panne en provenance de l'UQAR depuis 1 h).	
	9h07	Joanie Robichaud		Modification de la nouvelle sur le site Web de la Ville (ajout d'information)	
	9h26	Joanie Robichaud	Nicolas Pellet	Question concernant la liste d'envoi pour essayer de rejoindre les médias afin de leur préciser comment nous contacter pour des entrevues.	
	9h29	Claude Périnet	Joanie Robichaud	Appel de Claude Périnet pour vérifier pourquoi les informations ne sont pas diffusées (réponse : nous sommes en attente d'une approbation du maire)	
	10h	Claudie Lamontagne	Joanie Robichaud	Le maire confirme la tenue d'un point de presse à 11h	
		Claudie Lamontagne		Convocation aux journalistes par téléphone, car les serveurs ne permettent pas de transmettre de courriels.	
	9h44	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne	Échange entre les deux concernant le communiqué de presse et mise au point de la situation. Une vidéo de la fuite a été filmée.	
	10h18	Frédéric D'Astous	Joanie Robichaud	Confirmation que les courriels fonctionnent de nouveau.	

# Journal des opérations

**Mission : COMMUNICATION**
**Endroit :**

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	10h24	Joanie Robichaud		Publication Twitter : mise à jour par rapport à la fuite	
	10h27	Joanie Robichaud		Publication Twitter : annonce du point de presse de 11 h	
	10h35	Joanie Robichaud		Publication Facebook : diffusion de la vidéo de la fuite et rappel aux citoyens de limiter leur consommation d'eau	
	10h36	Joanie Robichaud	Nicolas Pellet	Demande pour envoyer le nouveau communiqué par la liste d'envoi et assistance pour mettre la vidéo de la fuite en ligne dans le communiqué de presse	
	10h38	Joanie Robichaud		Transmission d'un courriel aux médias (convocation au point de presse)	
	11h00	Marc Parent		Point de presse pour faire la situation	
	11h06	Nicolas Pellet		Envoi du communiqué #2 à la liste de diffusion des communiqués (800 abonnés)	
	11h12	Joanie Robichaud		Publication Twitter : annonce du prochain point de presse à 16 h	
	11h57	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne	Échange entre les deux pour se tenir au courant de la situation	
5 janvier 2018	12h35	Claudie Lamontagne	Joanie Robichaud	Proposition de message à enregistrer sur la boîte vocale de la Ville annonçant la situation d'urgence et la restriction d'utilisation d'eau potable	Soumettre à Shirley Little pour enregistrement
	12h47	Claudie Lamontagne	Patrick Caron, Rémi Fiola, Marc Parent et Guy Dionne	Proposition d'un message à enregistrer pour diffusion à la radio locale annonçant la situation d'urgence et la restriction d'utilisation d'eau potable	
	12h51	Claudie Lamontagne	Ian Guité (Bell Média)	Contact avec Ian Guité pour l'enregistrement du message radiophonique pour diffusion immédiate	

Mission : **COMMUNICATION**

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	13h32	Joanie Robichaud		Suivi avec une journaliste de TVA Montréal via Twitter en lien avec une demande d'entrevue pour le maire (le numéro de cellulaire du maire lui a été fourni)	
	13h46	Claudie Lamontagne	Joanie Robichaud	Appel pour l'informer de l'ouverture du centre de coordination des mesures d'urgence : il faut s'y rendre pour 14 h 30	
	14h33	Joanie Robichaud	Ian Guité (Bell Média)	Coordination du message et approbation pour diffusion	
	15h00	Joanie Robichaud		Mise en ligne d'une nouvelle version de la publicité sur Facebook pour demander aux citoyens de réduire leur consommation d'eau potable	
	15h57	Joanie Robichaud		Publication Twitter : photo du point de presse	
	16h00	Marc Parent  Joanie Robichaud		Point de presse  Diffusion du point de presse en direct sur Facebook	
	16h00	Claudie Lamontagne	Mélissa Couture	Texto à Mélissa pour demande d'entrer au travail	
	16h25	Joanie Robichaud		Envoi d'un communiqué de presse aux médias	
	16h30	Rencontre de l'équipe des communications	Joanie Robichaud, Mélissa Couture, Claudie Lamontagne	Rencontre de l'équipe des communications pour la répartition des tâches et planification de la suite de la situation en fonction des ressources disponibles	
	16h45	Claudie Lamontagne	Mélissa Couture	Mélissa doit communiquer avec le personnel du centre d'appels non urgents pour connaître leurs disponibilités en cas de besoin	
	17h00	Mélissa Couture	Kevin Miousse, Amélie Durette, Kathy Vignola, Shirley Little	Appel du personnel affecté au centre d'appels non urgents pour vérifier leur disponibilité. Tous sont disponibles et ils seront appelés selon le développement de la situation	

# Journal des opérations

Mission : COMMUNICATION

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	17h20	Joanie Robichaud		Publication Twitter : diffusion du communiqué de presse	
	17h36	Joanie Robichaud	Nicolas Pellet	Demande pour diffuser le nouveau communiqué de presse grâce à la liste d'envoi	
	17h57	Nicolas Pellet		Envoi du communiqué #2 à la liste de diffusion des communiqués (802 abonnés)	
	19h21	Joanie Robichaud		Saisie des données dans le <i>journal des opérations</i> en attendant qu'une secrétaire entre en poste, en relais aux pompiers	
	20h13	Joanie Robichaud	Marthe Desrosiers Nicolas Pellet	Communication avec Marthe Desrosiers et Nicolas Pellet pour confirmer leur présence pour prendre le relai dans l'équipe dès le lendemain matin	
	21h58	Claudie Lamontagne		Communication avec Ann Marchand (coordonnatrice du centre d'appels non urgents) pour vérifier sa disponibilité. Elle est absente de Rimouski	
	22h30	Équipe de relève		Joanie va se reposer. Mélissa et Claudie prennent le relais pour la nuit. Mélissa assurera les suivis sur les médias sociaux	
	22h34	Claudie Lamontagne		Rencontre avec Simon Desjardins en lien avec de la ligne d'urgence du 418 724-3144 (numéro d'urgence de la Ville) pour la nuit pour ne pas surcharger le 911  Préparation de questions et réponses pour le personnel affecté à la ligne d'urgence et pour le personnel du centre d'appels non urgents (418 723-3313)  Le centre d'appels non urgent est planifié pour ouvrir le lendemain matin	
	22h45	Mélissa Couture	Shirley Little, Amélie Durette, Kathy Vignola	Confirmation que le centre d'appels non urgents sera ouvert et que leur services seront requis	

Mission : COMMUNICATION

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	23h02	Claudie Lamontagne	Service de réponse téléphonique (ligne d'urgence de la Ville)	<p>Communique avec le service de réponse téléphonique de la Ville (418 724-3144) et informe les personnes responsables, qu'en raison de la situation, il est possible que des citoyens les interpellent. De l'information sera préparée et sera transmise aux préposés à l'information.</p> <p>Envoi d'un courriel à la ligne d'urgence (3144) avec les renseignements à transmettre aux citoyens qui appelleraient durant la nuit</p> <p><u>Message proposé à la centrale :</u> La Ville de Rimouski est présentement en mesure d'urgence suite à une fuite sur les conduites d'eau.</p> <p>Il est possible que, cette nuit, des citoyens appellent et demandent pourquoi ils n'ont plus d'eau. Voici les éléments de réponse que vous devez transmettre aux citoyens qui appelleront. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter.</p> <p><i>Suite à un bris majeur survenu la nuit dernière dans le réseau aqueduc de la Ville de Rimouski, les citoyens de certains secteurs de la Ville pourraient manquer d'eau au cours de prochaines heures.</i></p> <p><i>Les équipes d'employés de la Ville sont présentement sur le terrain et travaillent à tenter de réparer le bris.</i></p> <p><i>Les citoyens sont invités à suivre le développement de la situation sur le site internet de la Ville et sur les médias sociaux ou à communiquer au 418 723-3313 à compter de 8h samedi matin.</i></p>	
	23h15	Claudie Lamontagne		Rédaction d'un communiqué de presse confirmant la réparation du bris et le maintien de l'avis de réduction d'utilisation d'eau potable et approbation par le maire	



Mission : COMMUNICATION

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	23h50	Mélissa Couture		Envoi d'un communiqué de presse aux médias : fuite colmatée  Publication sur Facebook : fuite colmatée	
	23h56	Mélissa Couture		Publication Twitter : fuite colmatée. Consommation maintenue au minimum	
6 janvier 2018	00h25	Claudie Lamontagne		La décision d'ouvrir le centre d'appels non urgent est maintenu même si la fuite est réparée. L'expérience servira de pilote et de pratique. Le personnel sera réduit.  Rédaction des questions et réponses pour les préposés du centre d'appels non urgents	
	4h15	Mélissa Couture		Préparation de la trousse pour le centre d'appels non urgents (questions & réponses; papeterie)	
	4h39	Claudie Lamontagne et Mélissa Couture	Marc Parent et Rémi Fiola	Rencontre avec Marc Parent et Rémi Fiola pour déterminer les prochaines actions de communications : communiqué de presse à venir, publicité à la radio à adapter, point de presse à 10h.	
	4h52	Claudie Lamontagne		Rédaction du message qui sera utilisé pour la boîte vocale de la Ville pour la journée à la suite de la fermeture du centre d'appels non urgents  <b>Message :</b>  Vous avez joint la Ville de Rimouski. Nous vous informons que nos équipes ont réussi à réparer le bris majeur de la conduite d'eau. Considérant que les puits mettront quelques jours à atteindre leur niveau d'eau optimal, nous demandons la collaboration de la population afin de poursuivre une réduction de l'utilisation de l'eau pour les 2 prochains jours. La Ville de Rimouski vous remercie de votre compréhension.	

Mission : **COMMUNICATION**

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	5h02	Mélissa Couture		Transmission au service de réponse téléphonique de la Ville (3144) d'une mise à jour des informations à donner aux citoyens (fuite réparée, mais maintien de la réduction de l'utilisation d'eau pendant encore 2 jours)	
	5h45	Mélissa Couture	Amélie Durette et Kathy Vignola	Informe l'équipe du centre d'appels non urgents que celui-ci sera ouvert avec une seule ressource, considérant que la situation a été rétablie	Shirley Little sera la répondante du centre d'appels non urgents
	5h30	Claudie Lamontagne et Mélissa Couture	Joanie Robichaud, Nicolas Pellet et Marthe Desrosiers	Arrivée de l'équipe de relève et repos de l'équipe de nuit. Suivi de la situation, bilan des interventions de la nuit et préparation de la journée.	
	6h00	Joanie Robichaud		Rencontre avec tous les intervenants (SQ, Sécurité civile, CISSS) et les responsables de missions de la Ville	
	6h36	Marthe Desrosiers Nicolas Pellet		Envoi d'un communiqué de presse aux médias Transmission du communiqué de presse par liste d'envoi (803 abonnés)	
	6h38	Joanie Robichaud		Publication Facebook : mise à jour : fuite colmatée, mais efforts toujours demandés	
	6h39	Joanie Robichaud		Publication Twitter : annonce du point de presse de 10 h	
	7h00	Marthe Desrosiers		Transmission aux médias, conseillers et directeurs de service de l'invitation au point de presse du maire à 10 h	
	7h29	Marthe Desrosiers		À leur demande (à la suite d'un appel), transmission du document de questions & réponse au centre de réponse téléphonique (3144) pour l'équipe de jour	
	8h00	Shirley Little		Ouverture du centre d'appels non urgent (3313)	
	8h28	Joanie Robichaud		Publication Twitter : rappel de maintenir les efforts car les réserves sont basses	

# Journal des opérations

Mission : COMMUNICATION

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	9h34	Joanie Robichaud		Mise en ligne d'une publicité sur Facebook pour demander de maintenir les efforts	
	9h45	Joanie Robichaud		Modification du message radio (Bell Média) confirmant la réparation de la fuite mais insistant sur le maintien de l'utilisation minimale de l'eau pour les prochaines 48 heures	
	9h52	Nicolas Pellet		Envoi du communiqué #2 de la journée à la liste de diffusion des communiqués (804 abonnés)	
	10h00	Marc Parent  Joanie Robichaud		Point de presse avec tous les intervenants  Diffusion en direct sur Facebook et suivis avec les citoyens pour le reste de la fin de semaine, en réponse aux questions	
	10h51	Marthe Desrosiers		Transmission au service de réponse téléphonique (3144) d'une mise à jour des informations à donner aux citoyens pour les aviser que les équipes en place à l'hôtel de ville quitteront à midi et que ce sera le retour à la normal (message d'informer la population de limiter la consommation d'eau pour les prochaines 48 heures)	
	11h00	Joanie Robichaud		Publication Twitter : diffusion du lien pour revoir le point de presse	
	11h01	Joanie Robichaud		Publication Twitter : remerciement des équipes impliquées	
	11h06	Joanie Robichaud		Mise à jour de la nouvelle sur le site Web de la Ville	
	11h19	Joanie Robichaud		Rencontre de suivi avec tous les intervenants : commentaires positifs des citoyens, fermeture du centre d'appels non urgents à midi et la service de réponse téléphonique (3144) fera le reste	

# Journal des opérations

Mission : **COMMUNICATION**

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	12h00	Shirley Little	Joanie Robichaud	Fermeture du centre d'appels non urgents et modification du message sur le répondeur de la Ville de Rimouski  Rapport remis à l'équipe des communications, confirmant la pertinence de son ouverture (21 appels reçus durant l'avant-midi)	
	12h53	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne	Appel pour suivi du dossier au niveau des communications	
7 janvier 2018	10h14	Marc Parent	Joanie Robichaud	Appel pour une demande afin de partager des renseignements sur les médias sociaux	
	10h16	Joanie Robichaud		Publication Facebook : mise à jour des renseignements des réservoirs (à la suite d'un appel du maire). Il est demandé aux citoyens de continuer leurs efforts	
	11h45	Joanie Robichaud		Publication Twitter : les niveaux des réservoirs remontent	
	13h13	Joanie Robichaud		Mise à jour de la nouvelle sur le site Web de la Ville	
	14h19	Joanie Robichaud		Publication Twitter : partage d'un article de L'Avantage et remerciement des employés	
	14h27	Éric Dionne	Joanie Robichaud et Claudie Lamontagne	Suivi d'une demande d'un journaliste de Radio-Canada concernant la fuite d'eau.	
	14h36	Joanie Robichaud	Éric Dionne	Échanges avec Éric Dionne concernant la demande médias. Éric fera le suivi avec le maire concernant cette demande	
	14h38	Joanie Robichaud	Claudie Lamontagne	Information concernant la demande média d'Éric Dionne pour dire que la situation est gérée par le maire.	
	14h48	Guy Dionne	Joanie Robichaud et Claudie Lamontagne	Informations concernant la situation qui revient lentement à la normale	

Mission : **COMMUNICATION**

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	14h52	Joanie Robichaud	Guy Dionne	Confirmation que nos publicités tournent encore à la radio et sur les médias sociaux	
	16h31	Guy Dionne	Joanie Robichaud et Claudie Lamontagne	Mise à jour de la situation pour 16 h le dimanche 7 janvier	
	18h42	Marc Parent	Joanie Robichaud	Message texte pour demander de partager de l'information sur Facebook	
	19h01	Joanie Robichaud		Publication Facebook : remerciements des citoyens et mise à jour des niveaux des réservoirs (à la suite d'un texto du maire)	
	19h03	Joanie Robichaud  Éric Dionne	Joanie Robichaud	Publication Twitter : mise à niveau des réservoirs (rendus à 3 mètres)  Message texte pour informer que les prochaines informations au maire seront données vers 20 h	
	20h27	Marc Parent	Joanie Robichaud	Message texte pour informer concernant la nouvelle mise à jour des renseignements	
	20h29	Joanie Robichaud		Publication Twitter : mise à niveau des réservoirs (rendus à 3,3 mètres)	
8 janvier 2018	8h49	Joanie Robichaud		Publication Twitter : retour à la normale de la situation et remerciement des citoyens	
	9h59	Joanie Robichaud	Ian Guité (Bell Média)	Courriel et message texte pour confirmer l'arrêt de la publicité concernant la fuite d'eau	
	10h58	Joanie Robichaud		Publication Facebook : retour à la normale de la situation (délai en raison de l'approbation nécessaire du communiqué de presse)	
	11h13	Mélissa Couture		Diffusion d'un communiqué de presse (retour à la normale)	

# Journal des opérations

Mission : COMMUNICATION

Endroit :

Date	Heure (en 24 heures)	De (Nom)	À (Nom)	Genre d'opération, endroit, désignation, demande d'assistance, état de la situation, directive, information, résumé de la conversation, etc.	Actions subséquentes
	11h21	Joanie Robichaud		Publication Twitter : diffusion d'un dernier communiqué de presse	
	11h33	Joanie Robichaud		Mise à jour de la nouvelle sur le site Web de la Ville	
		Claudie Lamontagne	Toutes les personnes impliquées au niveau des communications	Courriel de remerciement à chaque personne de l'équipe qui s'est rendue disponible ou qui a collaboré au bon fonctionnement des communications	
11 janvier 2019		Joanie Robichaud		Publication d'une photo sur LinkedIn pour remercier les intervenants impliqués et les employés qui ont participé aux mesures d'urgence	