**POLITIQUE DE SIGNALEMENT DES URGENCES**

* Toutes les situations d’urgence doivent être signalées le plus rapidement possible au 911, à la commandante ou au commandant d’intervention de l’organisation ou à l’équipe de commandement des interventions par l’un des moyens suivants :
  + Verbalement, le plus rapidement possible, pendant les heures normales de travail, ou;
  + Par téléphone, en dehors des heures de travail habituelles ou la fin de semaine.

*(REMARQUE : Afin d’éviter toute confusion et la possibilité de fausses alertes, certaines organisations n’autorisent qu’un membre de l’équipe de commandement des interventions ou la personne désignée à contacter les services d’urgence de la région. Chaque organisation doit déterminer si cette procédure lui convient. De nombreuses organisations préfèrent que la personne témoin d’une situation d’urgence appelle directement le 911 afin de gagner du temps. Elles misent sur la formation continue pour réduire le risque de fausses alertes.)*

**PoliTIQUES RELATIVES À deS SITUATIONS D’URGENCE PRÉCISES**

**Incendies**

* Le personnel ne doit en aucun cas tenter de combattre un incendie qui prend de l’ampleur (s’il ne peut être éteint au moyen d’un extincteur).
* Le personnel ne doit pas tenter d’éteindre un incendie d’origine électrique, à moins d’être expressément formé et équipé pour le faire.
* Consultez votre service d’incendie local pour suivre une formation et obtenir d’autres renseignements sur la gestion des incendies.

**Confrontations violentes**

* Si une situation devient violente au travail, commencez par déterminer si des armes sont présentes. Si c’est le cas, appelez immédiatement le 911 et évitez toute confrontation avec l’une ou l’autre des parties.
* Si vous pouvez vous approcher en toute sécurité des personnes impliquées dans le conflit, essayez de les séparer et prévenez la direction.
* Si quelqu’un vous menace, éloignez-vous et communiquez avec les services d’urgence et la direction.

**Évacuation d’un lieu de travail**

* Si on ordonne d’évacuer un immeuble ou de se mettre à l’abri, les responsables d’étage doivent s’assurer que tout le monde a quitté le lieu de travail.
* Le ou la responsable d’étage doit offrir son aide à quiconque en a besoin, à condition d’avoir suivi une formation à cet effet (par exemple, une formation pour porter assistance à une personne en fauteuil roulant ou à une personne coincée dans des décombres).
* Si vous voyez une personne en détresse ou ayant besoin d’aide quitter le lieu de travail, signalez-le au membre le plus proche de l’équipe de commandement des interventions, à une ou un responsable d’étage ou à tout autre membre de l’équipe de coordination d’urgence.

**Opérations de recherche et sauvetage**

* Seuls les membres du personnel dûment formés peuvent diriger une opération de recherche et de sauvetage.
* Si l’équipe de commandement des interventions demande à des membres du personnel de participer à une opération de recherche et de sauvetage, ces personnes doivent suivre attentivement les consignes et travailler en équipe.
* Le personnel ne doit pas pénétrer dans un immeuble en flammes ou endommagé pour y mener des opérations de recherche et de sauvetage. Cette tâche doit être laissée au personnel des services d’urgence, qui possède la formation, l’équipement et l’expérience nécessaires pour mener une telle opération. Les personnes non formées peuvent se mettre en danger ou mettre en danger les personnes qu’elles tentent de secourir. Notre organisation **ne recommande pas** d’improviser des opérations de recherche et de sauvetage dans ces conditions.

**Crises cardiaques et autres blessures**

* Si un membre du personnel voit quelqu’un en détresse, il doit immédiatement appeler le 911.
* Si la personne est formée en secourisme, elle peut prodiguer des soins, mais doit aussi appeler les secours.
* Dans le cas contraire, elle doit rester auprès de la personne blessée et appeler les secours.

*REMARQUE : Pour obtenir des renseignements sur la formation en secourisme, visitez les sites* [*www.croixrouge.ca*](http://www.croixrouge.ca) *et* [*www.redcross.org (en anglais seulement)*](http://www.redcross.org/)*.*

4

**POLITIQUE DE COMMUNICATION EN CONTEXTE D’URGENCE**

**Communications destinées au personnel**

* En cas d’incendie ou de toute autre urgence, la commandante d’intervention, le commandant d’intervention ou les personnes désignées (ci-après « le commandant d’intervention ») déploieront tous les efforts nécessaires pour avertir l’ensemble du personnel le plus rapidement possible.
* Une représentante ou un représentant de l’équipe de commandement des interventions doit employer tous les moyens à sa disposition pour communiquer avec le personnel, les visiteuses et visiteurs, et les autres personnes se trouvant dans les environs immédiats. Cette personne peut recourir au système d’alarme de l’immeuble, à des alarmes sonores et visuelles non ambiguës ou encore à des commandes vocales.
* Si un incendie ou une autre urgence survient en dehors des heures de bureau, le commandant d’intervention communiquera avec tout le personnel qui ne travaille pas pour l’informer de la situation et de tout changement aux quarts de travail à venir.

**Communications destinées au grand public et aux autres parties prenantes**

* Le commandant d’intervention doit communiquer dès que possible avec la personne responsable des relations publiques si la situation est susceptible d’être couverte par les médias (presse écrite, radio, télévision, Internet, etc.).
* Le commandant d’intervention doit communiquer avec le siège social dès que possible pour lui transmettre des informations sur le personnel ou l’immeuble (blessures, décès, dommages matériels, vols, pertes importantes, etc.).
* Aucune information ne doit être diffusée sans l’autorisation du commandant d’intervention, qui veillera à communiquer rapidement avec les médias et commencera à gérer activement la situation.

5

**POLITIQUE SUR LES ProcÉdures D’ÉVACUATION**

Mesures à prendre lorsqu’une alarme se déclenche :

* Ne vous arrêtez pas pour récupérer des objets de valeur, pour prendre un manteau ou pour éteindre les lumières.
* Fermez les portes et les fenêtres.
* Ne verrouillez pas votre porte.
* Invitez les gens autour de vous à quitter les lieux.
* Trouvez le ou la responsable d’étage et suivez ses consignes.
* Aidez quiconque en a besoin à évacuer les lieux, si vous pouvez le faire en toute sécurité.
* Suivez le trajet d’évacuation **en marchant (sans courir)** et gardez la droite dans les couloirs.
* Quittez l’immeuble, même si l’alarme s’éteint pendant que vous sortez.
* Éloignez-vous de l’immeuble une fois à l’extérieur et dirigez-vous vers le point de rassemblement.
* Ne bloquez pas la voie au service des incendies ou à leur équipement.
* En cas de conditions météorologiques défavorables, rendez-vous au point de rassemblement intérieur.
* Repérez vos collègues pour vous assurer que personne ne manque à l’appel. Dans le cas contraire, signalez immédiatement la situation à l’équipe de commandement des interventions.
* Transmettez toute information sur l’incendie ou sur les personnes qui pourraient encore se trouver dans l’immeuble à l’équipe de commandement des interventions, au service d’incendie ou au service de police.
* Ne retournez pas dans l’immeuble, pour quelque raison que ce soit, tant que la commandante d’intervention, le commandant d’intervention ou les personnes désignées n’en ont pas donné l’autorisation.

6

**PoliTIQUE SUR L’ÉTABLISSEMENT DES TRAJETS D’ÉVACUATION**

* Les trajets d’évacuation d’urgence doivent être affichés à plusieurs endroits dans l’établissement, y compris à toutes les sorties. Ces informations doivent être présentées sous forme de graphiques et par écrit. Il convient de réfléchir à l’emplacement de ces informations afin de les rendre les plus accessibles possible en cas de panne d’électricité ou si la fumée envahit l’installation.
* Si l’ordre est donné d’évacuer les lieux, tout le personnel doit immédiatement quitter l’immeuble par la sortie la plus proche.
* Les membres du personnel qui ont un bureau doivent fermer les portes sans les verrouiller en quittant les lieux.
* Lors des exercices d’évacuation, il faut rappeler au personnel de consulter les consignes relatives aux trajets d’évacuation affichées à toutes les sorties.
* Une fois sorti de l’immeuble, le personnel doit se diriger rapidement vers le point de rassemblement. Personne ne doit se rendre à sa voiture ni quitter la zone avant que l’équipe de commandement des interventions ne l’ait autorisé.

7

**politique De dénombrement dU PERSONNEL et des VISITEUSES ET VISITEURS après une évacuation**

* Une fois l’évacuation terminée, la commandante d’intervention, le commandant d’intervention ou les personnes désignées (ci-après « le commandant d’intervention ») doivent dénombrer les membres du personnel ainsi que les visiteuses et visiteurs au point de rassemblement.
* Chaque membre du personnel doit signaler sa présence à son ou sa gestionnaire afin qu’un dénombrement précis puisse être effectué.
* Le dénombrement doit ensuite être communiqué sans tarder au commandant d’intervention.
* Le personnel doit s’abstenir de parler à des personnes qui ne travaillent pas pour l’organisation ou à des membres des médias. Les demandes doivent être acheminées à la personne responsable des relations médias au sein de l’équipe de commandement des interventions.

*REMARQUE : Nous recommandons aux membres de l’équipe de commandement des interventions de suivre une formation sur la gestion des relations médias afin d’être en mesure de répondre efficacement aux demandes de renseignements.*

8

**POLITIQUE SUR LES PERSONNES À JOINDRE EN CAS D’URGENCE**

* Le commandant d’intervention doit tenir à jour une liste des personnes à joindre en cas d’urgence pour chaque membre du personnel et conserver cette liste dans un endroit sécuritaire et facile d’accès en cas d’urgence.

9

**PoliTIQUE DE MISE À L’ABRI**

Un ordre de se mettre à l’abri peut être donné par tous les moyens possibles lorsque l’établissement est menacé par des événements météorologiques extrêmes, lorsque des produits chimiques ou d’autres contaminants dangereux sont libérés dans la zone immédiate ou lorsqu’une altercation violente se produit. Dans ces situations, les mesures suivantes doivent être prises :

* La commandante d’intervention, le commandant d’intervention ou les personnes désignées (ci-après « le commandant d’intervention ») doivent immédiatement fermer l’établissement et appeler le 911.
* Si des membres de la clientèle ou des visiteuses et visiteurs se trouvent dans l’établissement, on doit les exhorter d’y rester et de suivre les consignes des responsables d’étage ou de l’équipe de commandement des interventions.
* Les responsables d’étage doivent déployer les efforts nécessaires pour confirmer la présence des personnes se trouvant au point de rassemblement et communiquer leurs noms. Ces personnes doivent aussi transmettre des informations sur toute personne qui se trouve encore dans l’aire de travail.
* Si d’autres organisations occupent des locaux dans l’immeuble, l’équipe de commandement des interventions tentera de les informer de la menace.
* Sauf en cas de menace imminente, le commandant d’intervention rappellera au personnel, à la clientèle et aux visiteuses et visiteurs au point de rassemblement de communiquer avec leur personne à joindre en cas d’urgence pour lui indiquer leur emplacement et lui confirmer que tout va bien.
* Toutes les questions doivent être transmises à l’équipe de commandement des interventions, en particulier celles des médias.
* Le commandant d’intervention fera activer le service de redirection des appels ou le système téléphonique de secours et mettre à jour le message de la boîte vocale.
* Le commandant d’intervention verrouillera rapidement les portes extérieures et fermera les fenêtres, les conduits d’aération et les trappes de fumée des foyers. Dans la mesure du possible, tous les conduits d’aération seront fermés au moyen de ruban adhésif, de toiles en plastique ou de matériel équivalent.
* Le commandant d’intervention éteindra tous les ventilateurs et désactivera ou bouchera les systèmes de chauffage et de climatisation, en particulier les échangeurs d’air.
* Le commandant d’intervention récupérera le matériel d’urgence (radios à piles, trousse de premiers soins, lampes de poche, piles, etc.) et l’apportera au point de rassemblement.

10

* Le personnel, les membres de la clientèle ainsi que les visiteuses et visiteurs doivent se diriger immédiatement vers le ou les sites de mise à l’abri dans l’établissement.
* Le commandant d’intervention consignera le nom des personnes présentes. Ces renseignements seront transmis à la personne hors de l’établissement à joindre en cas d’urgence, qui les transmettra à son tour aux autorités.
* Le commandant d’intervention surveillera les communications téléphoniques, radiophoniques, télévisées et les rapports sur Internet pour obtenir des instructions supplémentaires de la part des autorités afin de déterminer le moment propice pour quitter le bâtiment en toute sécurité.

**POLITIQUE RELATIVE AU Signal de réintégration ou de fin d’alerte**

* Une fois l’établissement évacué, personne ne doit y retourner pour quelque raison que ce soit, à l’exception du personnel de secours désigné et dûment formé (comme l’équipe du service d’incendie ou des services médicaux d’urgence). Les personnes non formées peuvent se mettre en danger ou mettre en danger les personnes qu’elles tentent de secourir.
* Le personnel devra rester au point de rassemblement désigné jusqu’à ce que le service d’incendie ou tout autre service d’urgence informe le commandement d’intervention de l’une de ces options :
  + Le bâtiment peut être réintégré en toute sécurité, auquel cas le personnel regagnera son poste;
  + Le bâtiment ou le lieu de rassemblement n’est pas sécuritaire, auquel cas le commandant d’intervention indiquera au personnel quand et comment quitter les lieux.

11