



La préparation aux situations d'urgence commence avec vous!

GUIDE SUR LES SITUATIONS D'URGENCE À L'INTENTION DES EMPLOYÉS DE PREMIÈRE LIGNE

Le Guide sur les situations d'urgence à l'intention des employés de première ligne vous aidera à vous préparer aux situations d'urgence et à y réagir.

En qualité d'employés de première ligne, dont certains peuvent se retrouver seuls et/ou isolés, vous êtes quotidiennement en contact avec le public au sein du réseau des centres Service Canada, des bureaux des passeports et des sites de services. Les employés de première ligne incluent aussi les employés qui effectuent des inspections ou mènent des enquêtes, par exemple les agents de santé et sécurité et les enquêteurs ou les agents des opérations d'intégrité.

Dans la majorité des cas, des services de qualité sont fournis sans incident à nos clients. Cependant, lorsque survient une urgence, les employés de première ligne sont souvent les premiers en présence de clients exaspérés, dangereux ou violents.

Veillez utiliser ce guide parallèlement au Guide sur les situations d'urgence à l'intention des employés ou d'autres procédures d'urgence qui ont été mises en œuvre précisément par votre équipe de gestion ou l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble (EUEI) ¹.

Il est possible de prévenir les situations d'urgence et de limiter les dommages en étant préparé.

DANS CE GUIDE, VOUS TROUVEREZ DES PROCÉDURES POUR LES SITUATIONS SUIVANTES :

➤ Préparation aux situations d'urgence	➤ Intrusion armée ou Tireur actif
➤ Prise d'otages	➤ Violence en milieu de travail
➤ Confinement	➤ Fermeture du bureau
➤ S'abriter sur place	➤ Boutons et pendentifs d'urgence

PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE

ATTÉNUER LES RISQUES / LES MENACES AVANT QU'UNE SITUATION SE PRÉSENTE :

- **Favoriser la prévention dans le milieu de travail**
 - Connaissez votre lieu de travail (p. ex. la zone d'accueil (ZA)/le point d'accueil (PA) s'il y a lieu, la zone de libre-service/le point d'assistance s'il y a lieu, la zone de service aux citoyens, la zone non publique et les salles de conférence) ainsi que les procédures en cas d'urgence; et
 - Signalez tout incident ou situation de vulnérabilité (objets / articles suspects) à votre gestionnaire, chef d'équipe ou superviseur.
- **Réduire les risques potentiels susceptibles d'entraîner des situations d'urgence**
 - Retirez les objets de valeur des lieux (p. ex. bourses, clés et appareils mobiles); et

- Retirez les articles susceptibles de servir d'arme (p. ex. ciseaux, coupe-papier, agrafeuses).
- **Appuyer l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble**
 - Connaissez votre équipe de travail, votre équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble (EUEI)¹ et votre chaîne de commandement;
 - Apprenez vos rôles et responsabilités; et
 - En collaboration avec vos collègues et votre équipe de gestion, définissez un « mot code »² pour les situations d'urgence.
- **Collaborer avec le gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe pour développer un plan d'évacuation en cas d'urgence**
 - Relevez les dangers existants et potentiels et les pratiques exemplaires de votre milieu de travail;
 - Définissez un processus pour dénombrer les employés, les clients et les visiteurs;
 - Repérez les voies d'évacuation, les pièces pouvant être verrouillées et les issues;
 - Désignez un point de rencontre en cas d'urgence (tenez compte des besoins de transport pour les évacuations à l'échelle de la collectivité);
 - Préparez, vérifiez et mettez à l'essai régulièrement votre plan et vos procédures d'urgence¹ pour votre lieu de travail en particulier; et
 - Communiquez l'information à votre équipe.
- **Communiquer avec vos équipes et collaborer avec elles**
 - Travaillez de concert avec vos collègues, votre équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, les praticiens en matière de sécurité, les intervenants en cas d'urgence, les responsables de la gestion immobilière, les intervenants internes et externes et les autres ministères / organismes pour mettre au point une stratégie de communication; et
 - Tenez à jour votre liste des coordonnées des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et faites en sorte qu'elle soit facilement accessible.
- **Protéger les personnes, l'information, les biens et les services**
 - Prenez toutes les précautions nécessaires (p. ex. suivre les procédures d'urgence) afin d'assurer la protection des employés, des clients et des visiteurs;
 - Protégez l'information (p. ex. mettre sous clé les documents classifiés dans un endroit sûr), les biens (p. ex. ordinateurs portables, écrans et appareils mobiles) et les services aux Canadiens (assurance-emploi, Régime de pensions du Canada, Sécurité de la vieillesse et passeports).



¹ *Tous les gestionnaires responsables d'employés de première ligne doivent créer une équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble. Dans les bureaux principaux, un certain nombre de personnes doivent être formées (idéalement 5 ou 6 personnes par étage ou par 100 occupants) pour l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble afin qu'il y ait toujours au moins deux personnes disponibles sur place. L'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble est responsable des activités d'urgence et d'évacuation de son bureau, dont :*

- *préparer, vérifier et mettre en œuvre le plan et les procédures d'urgence et d'évacuation au besoin;*
- *mettre à jour régulièrement la liste de personnes-ressources en cas d'urgence et d'évacuation et la distribuer;*
- *fournir du soutien et de l'assistance spécifiques et immédiats dans les situations d'urgence de toute nature dans le milieu de travail local.*

² *Les mots codes peuvent être définis dans un bureau pour signaler le besoin d'aide immédiate. Sous le prétexte de demander une aide quelconque, téléphonez à votre gestionnaire / superviseur ou à un collègue et mentionnez le ou les mots codes pour leur signaler une situation à l'avance. Par exemple, si vous demandez à voir « Monsieur Dover », vous pouvez ainsi faire savoir à votre collègue que vous êtes*

dans une situation où vous avez besoin d'aide ou des services de sécurité sans alerter le client à problème.



Apprenez-en d'avantage :

Se reporter au [Guide sur les situations d'urgence à l'intention des employés](#) pour des renseignements supplémentaires sur les situations d'urgence de toute nature.

Se reporter au [Guide sur les situations d'urgence à l'intention des gestionnaires](#) pour des renseignements supplémentaires au sujet des rôles et des responsabilités des gestionnaires.

DÉSAMORCER LA SITUATION D'URGENCE

Si vous êtes confronté à un client agité :

À FAIRE :

- **RESTER CALME et poli.**
- **Saluer chaque personne; démontrer un langage corporel ouvert tout en étant confiant.** Manifestez que vous avez remarqué leur présence dès qu'elle arrive lorsque possible.
- **Observer et aider.** Le point d'accueil est normalement le premier point de contact des clients et des visiteurs. Les agents devraient observer les personnes qui n'approchent pas le point d'accueil et leur offrir leur aide.
- **Évaluer l'environnement.** Soyez attentif à ce qui se passe autour de vous et à la présence d'un visiteur susceptible d'être une menace. **Évitez de vous retrouver piégé ou coincé.**
- **Faire de l'écoute active.** Arrêtez ce que vous faites, maintenez un contact visuel et observez le langage corporel. Accordez un temps raisonnable aux clients pour expliquer leur situation et leur plainte. Faites preuve d'empathie et reformulez leurs principales préoccupations et inquiétudes.
- **Aider la personne.** Faites de votre mieux pour aider le client à obtenir ce qu'il recherche, en respectant les procédures, et offrez une solution de rechange si vous n'êtes pas en mesure de l'aider (par exemple l'orienter vers le site Web ou une autre ressource).
- **Validez les livraisons et les services.** Avant de permettre l'accès ou d'accepter un colis d'une source inconnue, confirmez auprès du personnel concerné.

À NE PAS FAIRE :

- Réagir à la personne agitée.
- S'engager dans un débat ou une confrontation.



Bien qu'il puisse être facile de reconnaître lorsqu'une personne est de toute évidence en colère (p. ex. visage rouge, cris, respiration haletante ou serremets de dents), il faut aussi être attentif à la « colère contenue ». C'est le cas lorsqu'une personne bout à l'intérieur sans le montrer à l'extérieur. Lorsqu'une personne change soudainement son comportement (p. ex. si elle passe d'une attitude agitée et agressive à une attitude silencieuse), ce peut être signe qu'elle a décidé de recourir à la violence.

RÉAGIR À LA SITUATION D'URGENCE

Protégez-vous et, dans la mesure du possible, protégez les autres. Si vous êtes dans une situation mettant la vie en danger, **APPELEZ immédiatement le 9-1-1**, ou alors **activez le bouton** ou le **pendentif d'urgence** (s'il y a lieu), **envoyez un texto d'urgence** ou **utilisez le mot code** pour qu'un collègue passe l'appel.

À FAIRE :

- **RESTER CALME.**
- **Définir des limites claires.** Poursuivez la conversation seulement si la personne se calme (rappelez-vous que vous n'êtes pas personnellement en cause dans la situation).
- **Obtenir de l'aide.** La présence d'une autre personne peut parfois changer l'attitude d'un client agressif.
 - Activez votre bouton ou votre pendentif d'urgence si vous en avez un.
 - Appelez votre gestionnaire ou votre superviseur ou un collègue (p. ex. un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble).
 - Dites au client ou au visiteur « permettez-moi de demander à quelqu'un de nous aider », « permettez-moi d'aller chercher un dossier/un document », ou offrez-lui un verre d'eau.
- **Rappeler au client que les comportements agressifs et la violence ne sont pas tolérés.** Si le client a « dépassé les bornes » (p. ex. jurer, crier ou injurier), **activez le bouton ou le pendentif d'urgence**, soyez poli, mais ferme, et vous pouvez demander à la personne de quitter les lieux si elle n'obtempère pas.
- Signalez la situation à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe immédiatement.
- Prenez en note les détails de l'incident, dont les caractéristiques du client ou visiteur.
- Remplissez le [rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061) et tout autre formulaire ou rapport pertinent et transmettez-les à votre gestionnaire ou superviseur aussitôt que possible.

À NE PAS FAIRE :

- Provoquer ou réagir agressivement.
- Se laisser intimider.

SI LE CLIENT CONTINUE D'AGIR DE FAÇON AGRESSIVE OU DEVIENT MENAÇANT :

À FAIRE :

- **Obtenir immédiatement de l'aide et du soutien.** Ayez à votre disposition des moyens discrets d'alerter votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe et autres collègues (bouton ou pendentif d'urgence, alertes par courriel, mot code d'urgence au téléphone ou dans le champ objet d'un courriel) pour obtenir de l'aide et afin que quelqu'un prenne les actions requises prévues selon le plan d'urgence et d'évacuation.
- Expliquer à la personne que le gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe communiquera avec elle (p. ex. dans les 24 heures) pour discuter de son dossier.
- Maintenir une bonne distance entre l'agresseur et vous. Au besoin, utilisez une forme ou une autre de barrière (p. ex. meuble, pièce d'équipement) pour empêcher la personne agressive de s'approcher davantage.
- Être attentif aux armes potentielles et à tout objet susceptible de servir d'arme.
- Si le client ne se conforme pas à vos demandes, tentez de le calmer avec l'aide de vos collègues :
 - Dites au client ou au visiteur « permettez-moi de demander à quelqu'un de nous aider », « permettez-moi d'aller chercher un dossier/un document », ou offrez-lui un verre d'eau.
 - Orienter la discussion sur un autre sujet, comme le temps qu'il fait, invitez la personne à revenir plus tard pour discuter de son dossier, etc.
 - Téléphoner à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ou à un collègue et mentionner le mot code; et

- Communiquer avec les praticiens de la sécurité ou d'autres ressources, comme le prévoit votre plan d'urgence et d'évacuation (ou faites en sorte qu'un collègue le fasse si vous ne pouvez le faire vous-même).
- **Appeler le 9-1-1** au besoin.
- Lorsque les intervenants d'urgence arrivent, expliquer ce qui s'est passé.
 - Remplir le [rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061) pour tous les incidents concernant des citoyens menaçants. Transmettez-le à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ainsi qu'aux [gestionnaires régionaux principaux](#), [Intégrité interne et sécurité](#).
 - Un superviseur ou un gestionnaire doit aussi consigner les renseignements concernant l'incident (et, s'il y a lieu, les renseignements sur les blessures) dans le module de santé et sécurité de maSGE (PeopleSoft) et un Rapport d'enquête de situation comportant des risques doit être produit et transmis sans délai au Programme du travail par l'intermédiaire du [Centre de services des ressources humaines](#) (se reporter à la page « [en cas d'accident du travail](#) » dans iService pour plus de renseignements).

À NE PAS FAIRE :

- Tenter de contraindre l'agresseur ou de l'empêcher de partir ou d'entrer, à moins que votre sécurité ou celle d'une autre personne soit menacée.
- Élever la voix ou toucher la personne, peu importe ce qu'elle dit ou fait, même si elle endommage les biens ou tente d'entrer de force dans l'espace des employés, puisque cette situation risque fortement d'entraîner de la violence ou des accusations de voies de fait.
- Permettre à la personne de bloquer votre sortie ou votre issue.
- Tourner le dos à la personne.



Tenez à portée de la main les coordonnées des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.

Adressez-vous au [programme d'aide aux employés \(PAE\)](#), au besoin.

Une situation de crise peut être stressante ou générer de la peur et de l'anxiété. Les services du programme d'aide aux employés sont accessibles en tout temps par téléphone au 1-800-268-7708 or 1-800-567-5803 (ATS).



Apprenez-en davantage : Visitez le site [Traiter avec les clients en détresse ou ayant des comportements difficiles](#) pour des renseignements supplémentaires sur la manière de composer avec les comportements d'un client difficile ou en difficulté.

PRISE D'OTAGES

Une prise d'otages est une situation dans laquelle une personne ou un groupe de personnes sont prises et retenues par un ou des preneurs d'otages. Les prises d'otages sont souvent réalisées en échange de rançons, pour qu'une demande soit acceptée ou pour attirer l'attention du public sur une cause.

Les consignes ci-dessous sont en place pour nous aider à gérer les problèmes liés à la sécurité et aux opérations et pour faciliter l'enquête découlant d'une prise d'otages.

SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UNE PRISE D'OTAGES :

À FAIRE :

- **RESTER CALME.**
- Déplacez-vous dans un endroit sûr, si possible, avertissez vos collègues (s'il y a des clients ou des visiteurs dans le bureau, assurez leur sécurité et donnez-leur des instructions claires et précises afin qu'ils s'éloignent de la zone à risque).
- Remarquer les faits de la situation pour faciliter les enquêtes ultérieures, si possible :
 - les descriptions des preneurs d'otages, leur âge, leur taille, leur poids et toute marque d'identification;
 - le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule;
 - les armes utilisées;
 - le comportement des preneurs d'otages et des otages.
- **Appeler le 9-1-1** et la sécurité (si disponible).
- Si possible, informez un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Évacuer la zone ou l'immeuble si les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble d'évacuation ou les premiers intervenants vous en donnent l'ordre.
- Envisager la possibilité de barricader le local si vous ne pouvez pas quitter les lieux.
- Attendre les consignes de la sécurité (si disponible), de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants.
- Être disponible pour fournir une déclaration.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer.
- Intervenir.

SI VOUS ÊTES PRIS EN OTAGE :

À FAIRE :

- **RESTER CALME et passif.**
- Montrer l'exemple aux clients et aux visiteurs et ne parler que lorsque l'on s'adresse à vous.
- Éviter tout conflit avec le ou les preneurs d'otages.
- Rester le plus loin possible du ou des preneurs d'otages, de préférence dans un coin qui n'est pas un lieu de passage.
- Soigner les blessés, s'il est prudent de le faire.
- Se rappeler que l'on organise du secours.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer.
- Intervenir.
- Dire quelque chose qui pourrait énerver ou aggraver l'état d'esprit du preneur d'otage.
- Appeler le preneur d'otage par son nom.
- Offrir des suggestions ou des plans d'action.

CONFINEMENT

Le confinement comprend une série de mesures prises en cas d'incident majeur ou de menace de violence se produisant dans l'immeuble ou dirigé envers l'immeuble.

SI L'ÉQUIPE D'URGENCE ET D'ÉVACUATION DE L'IMMEUBLE (EUEI), LE COORDONNATEUR DE CRISE DU MINISTÈRE (CCM), OU LES PREMIERS INTERVENANTS VOUS CONSIGNE DE METTRE EN ŒUVRE LA PROCÉDURE DE CONFINEMENT (ANNONCE PAR INTERPHONE, PAR LE SYSTÈME DE COMMUNICATION VOCALE OU PAR TOUT AUTRE MOYEN DE COMMUNICATION) :

À FAIRE :

- **RESTER CALME.**
- S'il y a des clients ou des visiteurs dans le bureau, assurer leur sécurité et leur donner des instructions claires et précises afin qu'ils restent sur les lieux.
- **Sécuriser immédiatement votre périmètre** (ex. portes qui donnent accès à des escaliers non protégés et/ou aux foyers d'accès aux ascenseurs, et portes menant à des espaces publics à l'extérieur d'un Centre Service Canada, etc.).
- Éloignez-vous du danger et si possible, aviser les autres lorsque vous les croisez.
- Tenez à l'écart des portes et des fenêtres.
- Abriter vous dans une location qui vous protégera et/ou réduira votre visibilité (ex derrière une structure solide, dessous un bureau, un endroit que vous pouvez verrouiller ou barricader, une pièce de stockage ou les toilettes, etc.), caché loin des fenêtres et des portes.
- Prendre ses fournitures d'urgence et la liste des coordonnées des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble; guider toutes les personnes vers la ou les pièces prédéterminées et verrouiller ou barricader la ou les pièces sûres désignées.
- Rester silencieux et limiter l'accès aux couloirs.
- Rester dans la salle de bain si vous y êtes déjà.
- Effectuer le compte du personnel; écrire le nom de chaque personne et ses liens avec vous (p. ex. collègue, client, ou visiteur) et indiquer si des personnes ont besoin d'assistance.
- Si vous pouvez le faire en toute sécurité, signaler la situation à votre gestionnaire, superviseur, chef d'équipe ou équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- **Éteindre les écrans d'ordinateurs, radios et lumières** et fermer les stores ou autre traitement de fenêtre si vous pouvez le faire sans danger (essayer de donner l'impression que la pièce est inoccupée).
- **Couper la sonnerie des appareils mobiles** et éviter de les utiliser, sauf en cas de danger immédiat pour votre sécurité, la sécurité d'autrui, ou si vous détenez des renseignements essentiels qui aideront les premiers intervenants.
- Attendre que les premiers intervenants vous donnent d'autres consignes ou vous escortent.
- Être disponible pour fournir une déclaration.

À NE PAS FAIRE :

- Ouvrir la porte à une personne; vous devez attendre les consignes des premiers intervenants.
- Tirer/actionner le dispositif d'alarme d'incendie.
- Réagir aux alarmes, comme les alarmes d'incendie, sauf si :
 - l'incendie est évident; ou
 - si les premiers intervenants vous demandent de le faire.
- Utiliser les appareils mobiles, car vous pourriez indiquer l'endroit où vous vous trouvez.

- Permettre à qui que ce soit de quitter l'endroit où vous êtes caché à moins qu'il ne soit plus prudent d'y rester, ou jusqu'à ce que les premiers intervenants déclarent que vous pouvez sortir en toute sécurité.



L'utilisation des appareils mobiles et les connexions au réseau doit être limitée à la communication des informations critiques pour les premiers intervenants. Ces ressources réseau sont nécessaires aux premiers intervenants et peuvent rapidement devenir saturées en cas d'urgence.

Code canadien du travail, partie II, article 126

L'employé au travail est tenu de :

- (b) suivre les procédures réglementaires relatives à sa santé et à sa sécurité;*
- (c) prendre les mesures nécessaires pour assurer sa propre santé et sa propre sécurité ainsi que celles de ses compagnons et de toute personne qui pourrait être touchée par ses actes ou omissions;*
- (d) se conformer à toutes les consignes de l'employeur en matière de santé et de sécurité des employés.*



Apprenez-en davantage : Consultez le [Guide de 72 heures](#) de Sécurité publique Canada pour obtenir des renseignements sur la [trousse d'urgence personnelle](#).

S'ABRITER SUR PLACE

S'abriter sur place est un protocole utilisé lorsqu'il est préférable de sécuriser les lieux en raison d'une situation se produisant à l'**extérieur de l'immeuble et qui n'a rien à voir avec ce dernier** : Il peut s'agir d'un acte criminel, par exemple d'un vol de banque perpétré à proximité ou d'une urgence environnementale ou découlant des conditions météorologiques, ou encore d'un déversement de produits chimiques ou de conditions climatiques extrêmes. Dans de tels cas, tout se passe comme à l'ordinaire à l'intérieur de l'immeuble, sauf que les portes extérieures sont verrouillées jusqu'à ce que le problème soit réglé ou que des directives soient transmises par les premiers intervenants.

SI L'ÉQUIPE D'URGENCE ET D'ÉVACUATION DE L'IMMEUBLE (EUEI), LE COORDONNATEUR DE CRISE DU MINISTÈRE (CCM) OU LES PREMIERS INTERVENANTS VOUS DONNENT L'ORDRE DE VOUS ABRITER SUR PLACE :

À FAIRE :

- **RESTER DANS VOTRE AIRE DE TRAVAIL** et attendre d'autres directives. Coopérer avec vos employés, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, les praticiens de la sécurité et les premiers intervenants.
- Assurer la sécurité des clients et des visiteurs en les priant de ne pas quitter les lieux.
- Sécuriser votre périmètre (ex. portes qui donnent accès à des escaliers non protégés et/ou aux foyers d'accès aux ascenseurs, et portes menant à des espaces publics à l'extérieur d'un Centre Service Canada).
- S'il y a un danger d'explosion, fermer également les stores ou tout autre habillage de fenêtre, s'il est sécuritaire de le faire.
- Dans le cas d'un danger lié à une tornade, demandez à tous les clients et visiteurs de suivre vos directives et de se réfugier dans un endroit sécuritaire avec peu ou pas de fenêtres, ou au sous-sol, s'abriter derrière une structure solide et s'y tenir fermement.
- En cas de menace chimique, d'inondation / tsunami, ou de tremblement de terre il est préférable de trouver refuge dans une pièce située au-dessus du niveau du sol.
- Si possible et s'il est sécuritaire de le faire, téléphoner au gestionnaire, superviseur, chef d'équipe, membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et s'assurer que le téléphone est disponible pour signaler toute situation mettant la vie en péril.
- S'il est prudent de le faire, se tenir informé de la situation (radio, télévision).
- Faire en sorte que les personnes restent calmes.
- Attendre les consignes de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, de la sécurité ou des premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

- Évacuer ou quitter l'immeuble avant que les premiers intervenants ne confirment que tout danger est écarté.
- Utiliser votre appareil mobile, sauf en cas d'absolue nécessité. L'utilisation accrue des téléphones / des appareils mobiles représente un plus lourd fardeau pour les réseaux de télécommunications dont les premiers intervenants ont besoin.



La plupart du temps, les employés ne doivent s'abriter sur place que durant quelques heures. Les procédures varieront selon la raison pour laquelle il a été décidé que vous deviez vous abriter sur place. Dans certains cas, vous serez prié de vous tenir loin des fenêtres et de rester où vous êtes. Il est possible que vous soyez autorisé à circuler librement dans l'immeuble et à poursuivre vos activités normales. Il est également possible que l'on vous demande de procéder à un confinement si la menace est imminente à votre immeuble.



Apprenez-en davantage : Consultez le [Guide de 72 heures](#) de Sécurité publique Canada pour obtenir des renseignements sur la [trousse d'urgence personnelle](#).

INTRUSION ARMÉE OU TIREUR ACTIF – RÉACTION DEVANT UNE PERSONNE EN POSSESSION D'UNE ARME OU UTILISANT ACTIVEMENT UNE ARME

Le terme « tireur actif » désigne une situation dans laquelle une personne armée ouvre le feu sur des personnes, ou tente de le faire.

La sécurité des employés, des clients et des visiteurs est la première préoccupation et l'emporte sur toutes les autres priorités.

SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UN INCIDENT METTANT EN CAUSE UN TIREUR ACTIF À L'EXTÉRIEUR DE L'IMMEUBLE :

À FAIRE :

- **RESTER CALME.**
- **Appeler le 9-1-1.**
- Aviser immédiatement la sécurité (si disponible), votre gestionnaire/superviseur/chef d'équipe, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et les autres occupants de l'immeuble.
- **Fournir des instructions claires et précises** à ses collègues, aux clients et aux visiteurs et les inciter à faire ce qui suit :
 - Rester hors de vue (**loin des portes et fenêtres**);
 - Évacuer la zone à risque (**déterminer s'il est plus sûr d'évacuer ou de s'abriter sur place**).
- Être conscient de votre environnement.
- S'il est possible de le faire en toute sécurité, aider l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- En attendant l'arrivée des premiers intervenants, tenté de calmer ses collègues et les clients et visiteurs.
- Rester où vous êtes jusqu'à ce que vous receviez d'autres consignes des premiers intervenants.
- Collaborer avec les premiers intervenants.
- Signaler tous les incidents.

SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UN INCIDENT METTANT EN CAUSE UN TIREUR ACTIF À L'INTÉRIEUR DE L'IMMEUBLE : S'ENFUIR, SE CACHER, SE DÉFENDRE.

À FAIRE :

S'ENFUIR

- **S'il est possible et sûr de le faire**, fournir des instructions claires et précises aux employés, clients et visiteurs :
 - Demander aux personnes sur place de **quitter la zone de menace immédiate aussi rapidement que possible**.
 - Prévenir les autres sans attirer l'attention de l'assaillant.
 - Évacuer l'immeuble par l'issue la plus proche et la plus sûre, si possible (avec l'aide de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble).
 - Lorsque vous pouvez le faire sans danger, **appeler le 9-1-1**, la sécurité/ le gestionnaire/ superviseur/ chef d'équipe et l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.

SE CACHER

- **S'il est impossible d'évacuer sans danger**, fournir des instructions claires et précises aux employés, clients et visiteurs :
 - **Se mettre à l'abri et garder le silence** jusqu'à ce que les premiers intervenants vous informent qu'il n'y a plus de danger.

- Verrouiller les portes ou se barricader dans le bureau ou la salle de réunion disponible le plus proche au moyen de meubles (table, chaise, étagère ou tout ce qui pourrait coincer la porte).
- Rester derrière des objets solides et loin des portes et des fenêtres.
- Si le lieu de travail n'a pas de porte, se cacher sous un bureau et/ou à un endroit où l'on ne pourra pas vous voir.
- Restez dans la salle de bain si vous y êtes déjà et l'endroit est sécuritaire.
- **Réduisez votre vulnérabilité.**
 - Fermer les stores et les rideaux des bureaux et bloquer les fenêtres si vous pouvez le faire sans danger.
 - Couper la sonnerie de votre appareil mobile et éviter de l'utiliser sauf que vous avez des nouvelles immédiates pour votre sécurité, la sécurité des autres, ainsi que si vous avez des informations critiques qui aidera les premiers intervenants.
 - Éteindre les écrans d'ordinateurs, les radios et/ou les lumières si possible et si vous pouvez le faire sans danger (essayer de donner l'impression que la pièce est inoccupée).
 - Si vous pouvez le faire sans danger, **appeler le 9-1-1**, tenter de placer des panneaux sur les portes et les fenêtres pour informer les premiers intervenants à l'extérieur.
- **Si vous vous trouvez dans une aire ouverte**, vous devez vous protéger immédiatement.
 - Interposer quelque chose qui peut vous protéger entre vous et l'assaillant.
 - Tenter de vous éloigner s'il y a une issue. En cas de doute, trouver l'endroit le plus sûr possible et le sécuriser de votre mieux.
 - Soigner les blessés, s'il est prudent de le faire.
 - Rassurer vos collègues, les clients et les visiteurs en leur disant que les secours sont en chemin.
 - Faire en sorte que les personnes restent calmes et silencieuses.
 - Rester où vous êtes jusqu'à ce que les premiers intervenants vous donnent le signal de fin d'alerte.

SE DÉFENDRE

- En dernier recours, **défendez-vous**; combattez pour sauver votre vie. **Tentez de neutraliser l'intrus armé** :
 - En agissant de façon aussi agressive que possible;
 - En lui lançant des objets et en utilisant tout ce qui pourrait être utilisé comme une arme; et
 - En criant.

À NE PAS FAIRE :

- Chercher à déterminer la provenance de bruits semblables à des coups de feu ou détonations, si vous en entendez. Pour votre sécurité, vous devez présumer qu'il s'agit bel et bien de coups de feu et suivre les directives ci-dessus.

VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL

La violence en milieu de travail est définie comme un agissement, un comportement, une menace ou un geste à l'égard d'une personne au travail qui peut causer un dommage, un préjudice ou une maladie.

SI VOUS ÊTES TÉMOIN DE VIOLENCE :

À FAIRE :

- **RESTER CALME.**
- Si possible, obtenir de l'aide pour éloigner discrètement les clients et visiteurs du lieu de violence.
- S'éloigner de la zone de conflit si vous le pouvez.
- Informer le gestionnaire, le superviseur ou le chef d'équipe et l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble. (Si votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe est la personne concernée, aviser un autre gestionnaire de la hiérarchie.)
- Si votre sécurité physique ou votre bien-être est menacé, **appeler le 9-1-1** ou, si possible, appuyer sur le bouton d'alarme.
- Communiquer avec la sécurité dès que vous êtes en mesure de le faire.
- Remplir un [rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061) et le remettre à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ainsi qu'aux [gestionnaires régionaux principaux, Intégrité interne et sécurité \(IIS\)](#).

SI UNE PERSONNE AGIT DE FAÇON AGRESSIVE OU DEVIENT MENAÇANTE ENVERS VOUS ET QUE VOTRE GESTIONNAIRE, SUPERVISEUR OU CHEF D'ÉQUIPE EST EN PERMANENCE SUR PLACE :

À FAIRE :

- **RESTER CALME et poli.**
- Activer le bouton d'urgence ou le pendentif d'urgence, utiliser le mot code prédéterminé ou tenter de quitter poliment les lieux. Votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, la sécurité ou la police vous viendra en aide.
- Tenter de calmer l'agresseur ou de désamorcer la situation avec l'aide de vos collègues (ne poursuivez la conversation que si la personne se calme).
- Indiquez que vous êtes conscient des émotions de la personne (manifestez que vous réalisez qu'elle est contrariée).
- Respecter son espace personnel.
- **Si le comportement persiste, mettre fin à la conversation.**
- Indiquer poliment à la personne qu'un comportement agressif n'est pas toléré et que vous allez partir, ou lui demander de le faire.
- Évaluer l'ampleur de la menace (déterminer s'il s'agit d'une menace directe – La personne dit : « Je vais... »; ou d'une menace indirecte – « Quelqu'un devrait... »).
- Si la personne refuse de quitter les lieux et que la situation s'aggrave, appeler **le 9-1-1** et communiquer avec la sécurité.
- Éviter de regarder la personne dans les yeux ou de faire des mouvements brusques, car cela pourrait être interprété comme une menace.
- Si le client endommage des biens et que votre sécurité est en danger, s'éloigner vers un endroit sûr.
- Lorsque la police arrive, expliquer ce qui s'est passé.

- VOTRE GESTIONNAIRE, SUPERVISEUR OU CHEF D'ÉQUIPE N'EST PAS EN PERMANENCE SUR PLACE :

À FAIRE :

- **RESTER CALME et poli.**
- Activer le bouton d'urgence.
- Poursuivre la discussion **seulement** si le client se calme (éviter la provocation et la violence physique).
- Informer le client que votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe est la personne qui détient l'autorité et qu'il ou elle appellera dans les 24 prochaines heures pour discuter du dossier.
- Démontrer un service professionnel en demandant à la personne si elle souhaite laisser son nom et son numéro de téléphone afin que le gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe puisse rappeler.
- Demander au client de quitter les lieux. Si le client refuse toujours de partir, si possible, **appeler le 9-1-1**, ou envoyer par courriel le « mot code » à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ou à l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble afin qu'ils appellent le 9-1-1.
- Si le client endommage des biens et que votre sécurité est en danger, s'éloigner **immédiatement** vers un **endroit sûr désigné**.
- Lorsque la police arrive, expliquer ce qui s'est passé.
- Remplir un [rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061) et le remettre à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ainsi qu'aux [gestionnaires régionaux principaux, Intégrité interne et sécurité \(IIS\)](#).

À NE PAS FAIRE :

- Dire ou faire quelque chose qui aggrave la situation.



Si vous savez qu'une personne attendue pour un rendez-vous est mécontente et pourrait créer du désordre, demandez de l'aide à l'avance.



Apprenez-en davantage : [Santé et sécurité au travail \(SST\)](#)

FERMETURE DU BUREAU

La fermeture du bureau est généralement un dernier recours, mais elle demeure toujours une possibilité. Une fermeture inadéquate ou désorganisée peut entraîner de la confusion, des blessures et des dommages matériels plus importants. Dans le cas de certains bureaux, la procédure est simple : il suffit de confirmer et d'obtenir l'approbation de l'autorité compétente, d'éteindre l'équipement, de verrouiller les portes et d'activer les procédures de fermeture du bureau, notamment les procédures de communication et l'affichage d'un avis. Pour les détails propres à votre bureau en cas de fermeture, consulter les **procédures régionales**.

Dans d'autres cas, les procédures appropriées seront complexes. Coopérer étroitement avec le locataire principal et l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble. Le plan d'urgence et d'évacuation indiquera dans quelles circonstances il faut fermer le bureau et comment le faire.

Le plan devrait comporter les éléments suivants :

- dans quelles circonstances la fermeture du bureau ou une mise hors service peut se révéler nécessaire;
- qui a l'autorité de fermer le bureau;
- qui se chargera des procédures de mise hors service;
- comment une mise hors service partielle se répercuterait sur d'autres activités de l'établissement;
- quel processus va-t-on suivre pour informer les clients et les visiteurs;
- à quel endroit les services devraient-ils être transférés (p. ex. autre site identifié dans le plan de continuité des activités);
- le temps qu'il faut pour la fermeture du bureau ou la mise hors service puis la reprise des activités.

Fermer le bureau :

- Évaluer le risque pour déterminer le type de situation d'urgence ou de menace (désastres naturels, santé et sécurité des employés, des clients et des visiteurs ou incidents sécurité, par exemple un client furieux menaçant de se présenter au bureau avec une arme ou une alerte à la bombe).
- **En cas de danger imminent, appelez le 9-1-1.**
- Appeler le gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ou les personnes-ressources de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et exposer les détails de la situation et la raison de la fermeture.
- Consulter l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, les responsables des installations ou la direction de l'immeuble pour déterminer si la fermeture du bureau est requise.
- Assurer la sécurité des employés, des clients et des visiteurs.
- Aviser le praticien régional de la sécurité, le conseiller en santé et sécurité au travail et le service des communications.
- Informer le personnel dès que possible.
- S'il est possible de le faire sans danger, verrouiller les portes et ne pas les ouvrir jusqu'à ce qu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants vous y autorise.
- Apposer des affiches sur toutes les portes (voir le conseiller en communications) si vous pouvez le faire sans danger.
- Répondre à toute question ou préoccupation.
- Remplir un [rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061) et le remettre à votre gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe ainsi qu'aux [gestionnaires régionaux principaux, Intégrité interne et sécurité \(IIS\)](#).

Réouverture du bureau :

- Suivre les procédures régionales et obtenir l'approbation de la direction pour rouvrir le bureau lorsque les premiers intervenants ou l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble confirment qu'il est possible de le faire.

BOUTONS ET PENDENTIFS D'URGENCE

L'employé confronté à un client agressif et craignant pour la sécurité doit **activer le bouton d'urgence fixe ou portatif (pendentifs)**.

Les boutons d'urgence fixes sont placés dans des endroits stratégiques (p. ex. zone d'accueil (ZA), point d'accueil (PA), zone de libre-service, zone de service aux citoyens, salles de conférence). Il faut savoir où sont situés les boutons d'urgence dans votre bureau.

Les boutons portatifs sans fil (pendentifs d'urgence) sont fournis aux employés qui sont en contact direct avec le public. **Les employés doivent les porter en tout temps.**

Le bouton ou le pendentif d'urgence est connecté à ce qui suit :

- **Alertes visuelles uniques ou multiples**
 - Voyants fixes s'allumant pour alerter automatiquement le gestionnaire, superviseur ou chef d'équipe, les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des collègues situés dans d'autres zones opérationnelles.
- **Alarmes sonores**
 - Elles déclenchent un signal d'avertissement sonore interne (pour alerter les collègues).
 - Sites de petite taille : Le signal est transmis directement au centre de surveillance de la sécurité et un appel est fait auprès du service de police local ou de la GRC sans passer par le 9-1-1 pour demander une intervention (mais sans demander les services d'incendie et l'ambulance). À l'aide de la liste des coordonnées des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble fournie par le gestionnaire, le centre de surveillance de la sécurité communiquera avec la première personne sur la liste.

Le bouton d'urgence peut aussi être connecté au centre de surveillance d'un service de sécurité privé. Le service de sécurité communiquera immédiatement avec la première personne indiquée sur la liste des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble : le gestionnaire, le superviseur, le chef d'équipe ou une autre personne à joindre en cas d'urgence. Si le service de sécurité ne parvient pas à joindre une des personnes de la liste, le service de police sera immédiatement alerté.

Lorsque le bouton d'urgence est activé, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble doit exécuter les procédures en cas d'urgence.

- Dans les bureaux de petite taille, le **bouton d'urgence transmettra directement un signal au centre de surveillance, qui suivra immédiatement les procédures établies et contactera le service de police, qui interviendra tel qu'approprié.**
- Dans les bureaux principaux, un certain nombre de personnes doivent être formées (idéalement 5 ou 6 personnes par étage ou par 100 occupants) pour l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble afin qu'il y ait toujours au moins deux personnes disponibles sur place.