



La préparation aux situations d'urgence
commence avec vous!

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

Le présent guide est destiné aux employés d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et traite de la façon de faire face à des situations d'urgence.

En améliorant l'état de préparation aux urgences et la capacité d'intervention dans de tels cas, nous réduirons au minimum la confusion et nos délais d'intervention.

Ce guide doit être utilisé en parallèle avec les procédures d'urgence complémentaires mises en œuvre par votre équipe de gestion ou votre équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble (EUEI). Les éléments de ce guide sont fournis par ordre alphabétique pour en faciliter la consultation.

SOYEZ PRÊT :

- Lisez le [Guide de 72 heures](#) de Sécurité publique Canada.
- Informez votre gestionnaire ou superviseur de tout besoin médical ou de toute limitation justifiant que vous pourriez avoir besoin d'aide dans une situation d'urgence. Remplissez le [formulaire pour personne ayant besoin d'aide \(PBA\)](#). Cela permettra d'établir à l'avance des plans ou mesures appropriées et de les mettre en œuvre pour vous venir en aide en cas d'urgence.

SACHEZ QUOI FAIRE :

- **Restez calme, réfléchissez clairement et agissez avec détermination.**
- **Vous ne devez jamais vous exposer inutilement, ou exposer inutilement d'autres personnes, au danger.**

FAMILIARISEZ-VOUS AVEC L'IMMEUBLE ET PRENEZ CONNAISSANCE :

- Du lieu prédéterminé où votre unité doit se réunir en cas d'urgence.
- Des procédures d'urgence, du dispositif d'alarme manuel en cas d'incendie, des itinéraires d'évacuation, de l'emplacement des trousse de premiers soins.
- De l'endroit le plus sûr et le plus proche où vous pourrez vous abriter sur place.

FAMILIARISEZ-VOUS AVEC VOTRE PERSONNE-RESSOURCE :

- Liste des personnes-ressources de votre équipe (unité, division ou direction).
- Agents de secours de votre étage.
- Listes des personnes-ressources en cas d'urgence : sécurité (professionnels), équipe de la gestion des urgences et de la continuité des activités, équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, etc.

SOUVENEZ-VOUS :

Toutes les questions concernant les opérations d'urgence doivent être acheminées aux [gestionnaires régionaux, Sécurité et intégrité interne \(SII\)](#). Communiquez avec votre directeur général de SII pour obtenir plus de renseignements sur les centres régionaux des opérations d'urgence ou le [Centre national des opérations d'urgence](#).

Un [formulaire de rapport d'incident de sécurité](#) (ADM 3061) et tout autre rapport ou formulaire pertinent doivent être remplis pour tous les incidents et transmis le plus rapidement possible à votre gestionnaire ou superviseur.

Une situation de crise peut être stressante ou générer de la peur et de l'anxiété. Accessible 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, par téléphone au 1-800-268-7708 ou au 1-800-567-5803 (ATS), le [programme d'aide aux employés](#) permet d'obtenir une aide professionnelle.

TABLE DE MATIÈRE

Les points traités dans le présent guide sont présentés par ordre alphabétique afin de faciliter la consultation.

TABLE DE MATIÈRE.....	3
ALERTE À LA BOMBE	4
COLIS SUSPECT.....	5
CONFINEMENT	6
ÉVACUATION DE L'IMMEUBLE	7
FUITE D'EAU/INONDATION.....	9
FUITE DE MATIÈRES DANGEREUSES	10
INCENDIE.....	11
MANIFESTATION/OCCUPATION ILLÉGALE.....	13
MESSAGE DE MENACE	14
PANNE DE COURANT	15
PRISE D'OTAGES.....	16
S'ABRITER SUR PLACE.....	17
SITUATION DE CRISE MAJEURE	19
TIREUR – RÉACTION DEVANT UNE PERSONNE EN POSSESSION D'UNE ARME OU UTILISANT ACTIVEMENT UNE ARME.....	20
TORNADE OU TEMPÊTE DE VENT VIOLENT	22
TREMBLEMENT DE TERRE.....	23
TSUNAMI	24
URGENCE DANS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL VIRTUEL.....	25
URGENCE MÉDICALE	27
VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL.....	28
ANNEXE A – AUTRES DANGERS ET URGENCES.....	30
GLOSSAIRE	31

ALERTE À LA BOMBE

Une alerte à la bombe peut être transmise par courriel, courrier ou téléphone en vue de signaler qu'une bombe a été placée dans un lieu spécifique ou explosera à un moment donné.

SOYEZ PRÊT :

- Conservez à proximité du téléphone le [formulaire en cas d'alerte à la bombe d'EDSC](#).

ALERTE À LA BOMBE TRANSMISE PAR COURRIER (P. EX. LETTRE, COLIS), COURRIEL, MESSAGERIE VOCALE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Aviser dès que possible votre gestionnaire ou superviseur et la Sécurité.
- Consigner des renseignements (c.-à-d. le numéro de téléphone, le nom s'il a été mentionné, le message précis, etc.).
- Remplir le [formulaire en cas d'alerte à la bombe d'EDSC](#) et le transmettre à votre gestionnaire ou superviseur.
- Être disponible pour fournir des renseignements aux premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

- Supprimer le courriel. Il faut simplement le fermer. Détruire la lettre. Il faut la remettre dans son enveloppe originale.

ALERTE À LA BOMBE TRANSMISE PAR TÉLÉPHONE :

À FAIRE :

- RESTER CALME et courtois.
- Écouter attentivement l'appelant sans l'interrompre.
- Obtenir et consigner autant de renseignements que possible, sans interrompre l'appelant (se reporter aux caractéristiques énumérées sur le [formulaire en cas d'alerte à la bombe d'EDSC](#)).
- Relever le numéro de téléphone sur l'écran d'identification de l'appelant, si possible.
- Au moyen d'un signal établi au préalable ou de la messagerie instantanée, informer votre gestionnaire ou superviseur (si possible) ou un collègue, pendant que l'appel est encore en cours. Votre gestionnaire, superviseur ou collègue doit immédiatement **appeler le 9 -1-1** et communiquer avec la Sécurité.
- Remplir le [formulaire en cas d'alerte à la bombe d'EDSC](#) et le transmettre à votre gestionnaire ou superviseur.

À l'issue de la conversation téléphonique :

- Lancer une action de dépistage d'appel (si disponible).
- Être disponible pour fournir des renseignements à la Sécurité, aux premiers intervenants ou à l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Attendre de recevoir d'autres consignes de la Sécurité, des premiers intervenants ou de votre équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Si on ordonne une évacuation, suivre les consignes de la Sécurité ou de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.

À NE PAS FAIRE :

- Interrompre l'appelant.
- Raccrocher le téléphone.
- Discuter de la menace avec d'autres employés, afin d'éviter les situations de panique.
- Toucher à un objet qui, selon vous, pourrait être une bombe.



➔ Apprenez-en davantage : [Alertes à la bombe](#)

COLIS SUSPECT

Désigne une lettre, un sac, un porte-documents ou un paquet que l'on soupçonne de renfermer, du fait d'un acte de malveillance, une substance chimique, biologique, radiologique ou nucléaire dangereuse ou présentant un risque d'explosion.

SI UN COLIS SUSPECT EST DÉCOUVERT :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Laisser le colis où il est.
- S'éloigner sans tarder du colis.
- Noter les caractéristiques du colis (p. ex. type et emplacement, dimension, forme, expéditeur, emballage, marques, timbres, instructions spéciales) de même que ce que perçoivent vos sens : odorat, ouïe, toucher, vue.
- Vérifier si les personnes autour de vous ont vu quelqu'un le réclamer.
- Informer votre gestionnaire ou superviseur et appeler immédiatement la Sécurité.
- Confiner la zone et maintenir les autres employés à l'écart jusqu'à ce qu'elle soit sécurisée par la Sécurité ou le personnel d'urgence
- Attendre les consignes de la Sécurité, de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants.
- Être prêt à fournir des renseignements à un membre de la Sécurité et aux premiers intervenants.
- Si un ordre d'évacuation est donné, suivre les directives de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou de la Sécurité.

À NE PAS FAIRE :

- TOUCHER au colis.
- Utiliser un appareil sans fil, comme un appareil mobile.
- Lorsque cela s'avère raisonnable, ne laissez pas d'autres personnes s'approcher du colis.
- Parler de l'alerte aux autres employés afin d'éviter une situation de panique.
- Quitter l'immeuble, sauf avis contraire.

SI DES SUBSTANCES TELLES QUE DE LA POUDRE OU UN LIQUIDE S'ÉCHAPPENT DU COLIS :

À FAIRE :

- Laisser le colis où il se trouve.
- Sécuriser la zone et signaler toute anomalie.
- Demander à quelqu'un d'appeler les secours : la Sécurité (si disponible), l'équipe d'urgence et d'intervention de l'immeuble, ou **appeler le 9 -1-1**.
- Garder vos mains éloignées de vos yeux, de votre bouche ou de vos oreilles afin de réduire le risque de contamination (se laver les mains dès que possible).
- Attendre en lieu sûr jusqu'à l'arrivée des secours (premiers intervenants, Sécurité, etc.).

À NE PAS FAIRE :

- Toucher à quelque chose.
- Laisser d'autres personnes s'approcher de la zone.



Si vous pensez qu'un colis pourrait contenir une bombe, veuillez consulter la section Alerte à la bombe du présent guide.



Apprenez davantage : Colis suspects

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 visant celui-ci, et qui constitue un danger pour les occupants.

Si votre Équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou les premiers intervenants vous donnent pour consigne de mettre en œuvre la procédure de confinement (annoncé par l'interphone, communication vocale ou autres moyens disponibles) :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- S'éloigner du danger et, si possible, avertir les autres personnes que vous croisez.
- Sécuriser votre périmètre, p. ex. portes qui donnent accès à des escaliers non protégés ou aux foyers d'accès aux ascenseurs, et portes menant à des espaces publics à l'extérieur d'un Centre Service Canada, etc.
- Se tenir loin des portes et des fenêtres.
- Se mettre à l'abri dans un endroit sûr qui vous rend moins visibles (p. ex. derrière de lourds objets, sous un bureau, dans un lieu qui peut être verrouillé ou barricadé, une salle d'entreposage ou les toilettes).
- Rester dans la salle de bains si vous vous y trouvez déjà.
- **Éteindre les écrans d'ordinateur, radios et lumières** et les stores ou tout autre habillage de fenêtre, dans la mesure du possible et en toute sécurité (essayer de donner l'impression que la pièce est inoccupée).
- **Rester silencieux et couper la sonnerie des appareils mobiles**
- Attendre que les premiers intervenants vous donnent d'autres consignes ou vous escortent.
- Être disponible pour fournir des renseignements.

À NE PAS FAIRE :

- Ouvrir la porte à qui que ce soit ; vous devez attendre les consignes des premiers intervenants.
- Actionner le dispositif d'alarme incendie sauf s'il y a du feu ou de la fumée.
- 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 d'appareils mobiles et de connexions réseau devrait être limitée à la communication d'informations critiques aux premiers intervenants. Ces ressources réseau sont nécessaires aux premiers intervenants et peuvent rapidement devenir saturées en cas d'urgence. L'utilisation d'ordinateurs ou d'appareils mobiles pourrait également donner le lieu où vous vous cachez.

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](#).

ÉVACUATION DE L'IMMEUBLE

Les évacuations sont effectuées en raison d'un incendie à l'intérieur de l'immeuble ou en réponse à un autre danger.

SOYEZ PRÊT :

- Lisez le plan d'évacuation ou les consignes d'urgence de votre immeuble.
- Repérez au moins deux sorties de secours près de votre poste de travail.
- Sachez où se trouvent les coordonnateurs des mesures d'urgence et les secouristes de votre étage.
- Soyez capable de reconnaître le son de l'alarme ou des alarmes de votre immeuble.
- Si vous avez besoin d'aide pour évacuer l'immeuble, informez-en votre gestionnaire ou votre superviseur.
- Offrez de faire partie de l'équipe d'urgence de votre étage.

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Interloper vous active.
- Si vous estimez qu'il est prudent de le faire, verrouiller votre ordinateur et ranger les documents classifiés.
- À moins d'indication contraire dans le Plan d'évacuation d'urgence de l'immeuble où vous travaillez, prendre votre manteau, vos chaussures, votre sac à main, médicaments, etc., en sortant, car vous ne savez pas quand on vous autorisera à pénétrer de nouveau dans l'immeuble. Vous devez partir du principe que vous ne retournerez pas sur les lieux.
- Évacuer l'immeuble en empruntant la sortie la plus proche de vous et la plus sûre, et suivre les consignes de votre équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Si vous avez des visiteurs, vous devez leur demander de rester à vos côtés durant l'évacuation.
- Emprunter les escaliers et non pas les ascenseurs.
- Se rendre au point de rassemblement, qui a été désigné au préalable, situé à au moins 100 mètres de l'immeuble.
- Tous les gestionnaires ou superviseurs doivent s'assurer de la présence de leur personnel. L'absence de tout employé doit être signalée aux gestionnaires des niveaux supérieurs.
- Attendre les nouvelles consignes de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer.
- Retourner à votre poste de travail pour récupérer vos effets personnels si vous vous trouvez dans l'immeuble, mais loin de votre poste de travail, à un autre étage.
- Tenter de retourner dans l'immeuble, à moins que les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou les premiers intervenants ne vous y autorisent.

SI VOUS ÊTES UNE PERSONNE AYANT BESOIN D'AIDE :

- Informer d'avance votre gestionnaire ou superviseur de vos besoins de sorte qu'un plan approprié puisse être préétabli en collaboration avec l'équipe d'urgence et d'évacuation de votre étage. Remplir le [Formulaire pour personne ayant besoin d'aide \(PBA\)](#).
- Choisir deux accompagnateurs qui pourront vous aider en cas d'évacuation.
- Tenir votre gestionnaire ou superviseur au courant de vos allées et venu, entre autres du moment où vous quittez l'immeuble et du fait que vous devez travailler après les heures régulières de travail ou en fin de semaine.
- Dans le cadre d'une évacuation, se rendre au point de rassemblement désigné de votre étage avec vos accompagnateurs, conformément à votre plan d'évacuation personnel.



Consultez l'équipe d'urgence et d'évacuation de votre immeuble pour connaître les procédures d'évacuation particulières de l'immeuble.

Tenez à jour vos listes de personnes-ressources en cas d'urgence et faites en sorte qu'elles soient facilement accessibles.

FUITE D'EAU/INONDATION

Les fuites d'eau et les inondations peuvent survenir n'importe quand et être causées par un bris de canalisation, un refoulement d'égout ou une importante averse. Les fuites d'eau peuvent endommager le matériel électronique et les documents importants, et causer des préoccupations en matière de santé.

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Si vous remarquez une flaque d'eau inhabituelle ou une fuite d'eau mineure, aviser immédiatement votre gestionnaire ou superviseur et Services publics et Approvisionnement Canada en composant le 1-800-463-1850.
- Éteindre tout appareil fragile et protéger les documents importants.
- S'il est possible et sécuritaire, transporter les objets mouillés ou vulnérables dans un endroit sec et sûr.
- Au besoin, quitter les lieux.
- Faire preuve de prudence, notamment dans les escaliers, car le plancher pourrait être glissant.

EN CAS D'INONDATION GRAVE :

- Suivre les bulletins météorologiques et les bulletins d'information pour vous tenir au courant de la montée des eaux.
- S'assurer que l'électricité a été coupée, le cas échéant et si cela ne pose pas de danger.
- Se diriger vers le point le plus élevé à l'extérieur et attendez les secours.
- Si possible, appelez les premiers intervenants avec votre appareil mobile pour leur dire où vous vous trouvez.
- Abandonner votre voiture si vous vous trouvez dans une zone inondée et que le moteur de celle-ci cale.

À NE PAS FAIRE :

- Prendre l'ascenseur si l'immeuble est inondé.



Apprenez-en davantage : [Inondations](#)

FUITE DE MATIÈRES DANGEREUSES

La fuite de certaines substances peut présenter un danger réel pour la santé humaine ou l'environnement, selon la quantité, la concentration ou les caractéristiques physiques ou chimiques du produit.

Tous les occupants doivent suivre les consignes de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants, afin de réduire le risque de problèmes de santé ou de blessures.

Dans les cas de fuite de matières dangereuses, l'intervention du Ministère dépendra de la situation et sera dictée par les premiers intervenants :

- En règle générale, selon la stratégie adoptée, vous devez procéder à une [évacuation](#) ou vous [abriter sur place](#).
- L'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble doit évaluer les circonstances entourant l'incident, évaluer la menace, consulter les premiers intervenants concernés et recommander que les occupants se mettent à l'abri ou évacuent l'immeuble.
- Dans tous les cas où il se produit un incident de ce genre, les premiers intervenants confirmeront la nature de la substance, les risques connexes, la concentration et la direction du flux de contaminant. En outre, ils donneront des conseils et détermineront le plan d'action qu'il convient d'adopter pour ce qui est des stratégies d'intervention.

S'IL Y A UNE FUITE DE MATIÈRES DANGEREUSES À L'EXTÉRIEUR DE VOTRE IMMEUBLE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- **Appeler le 9 -1-1** ; informer la Sécurité, si disponible, et l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Demeurer à l'intérieur d'un bureau sans fenêtre, si possible.
- Fermer toutes les fenêtres et les portes intérieures pour créer des obstacles supplémentaires.
- Boucher les ouvertures autour de la porte, si possible.
- Rester dans l'immeuble à moins que si les premiers répondants vous en donnent l'ordre d'évacuer.
- Attendre les consignes de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, de la Sécurité ou des premiers intervenants.

S'IL Y A UNE FUITE DE MATIÈRES DANGEREUSES À L'INTÉRIEUR DE VOTRE IMMEUBLE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Quitter la zone de danger immédiat aussi rapidement que possible.
- **Appeler le 9 -1-1** ; informer la Sécurité, si disponible et si les circonstances le permettent. Aviser l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Suivre les consignes de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, de la Sécurité (si disponible) ou des premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer.
- Quitter l'immeuble sans que les premiers répondants vous en donnent l'ordre.



Apprenez-en davantage : [Déversements de produits chimiques](#)

INCENDIE

Les incendies peuvent causer des blessures graves et mener à une asphyxie en peu de temps. Les exercices d'évacuation et les mesures de préparation aux situations d'urgence peuvent vous préparer à répondre à une situation et en atténuer les conséquences.

SOYEZ PRÊT :

- Sachez où se trouvent deux issues possibles à proximité de votre poste de travail.
- Sachez où se trouve le dispositif d'alarme incendie manuelle la plus proche.

SI VOUS DÉCOUVREZ UN INCENDIE, VOYEZ DE LA FUMÉE OU SENTEZ UNE ODEUR DE GAZ :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Avertir les personnes qui se trouvent près de vous.
- Actionner l'avertisseur d'incendie à commande manuelle le plus proche et **appeler le 9 -1-1** s'il est prudent de le faire.
- **Évacuer immédiatement** l'immeuble par la sortie la plus proche et se diriger vers le point de rassemblement prédéterminé (situé à au moins 100 mètres de l'immeuble).
- Si la porte de votre bureau est chaude et que vous ne pouvez pas sortir, vous devez rester dans le bureau et calfeutrer le bas de la porte (avec un vêtement) pour empêcher la fumée d'entrer.
- **Appeler le 9 -1-1** pour indiquer où vous vous trouvez et l'emplacement exact de l'incendie.
- Si vous pouvez le faire en toute sécurité, vous devez indiquer l'emplacement de l'incendie à un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, de la Sécurité, ou à votre gestionnaire ou superviseur, et mentionner si les pompiers ont été avertis.

LORSQUE L'ALARME D'INCENDIE EST DÉCLENCHÉE :

À FAIRE :

- Interrompre vos activités.
- Verrouiller tous les documents de nature délicate, si vous pouvez le faire sans danger.
- Les employés qui ont besoin d'aide et leurs accompagnateurs désignés doivent attendre au point de rassemblement prédéterminé ou devant l'escalier sécuritaire le plus près et indiquer au coordonnateur des mesures d'urgence de l'étage à quel endroit ils se trouvent.
- À moins d'indication contraire dans le Plan d'évacuation d'urgence de l'immeuble où vous travaillez, prendre votre manteau, vos chaussures, votre sac à main, vos médicaments, etc., en sortant, car vous ne savez pas quand on vous autorisera à pénétrer de nouveau dans l'immeuble.
- Évacuer l'immeuble immédiatement par la sortie sécuritaire la plus proche.
- Obéir à toutes consignes données par les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et/ou les premiers intervenants.
- Éviter de regagner l'immeuble, à moins qu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou l'un des premiers intervenants ne vous y autorise.

SI L'ALARME D'INCENDIE EST DÉCLENCHÉE PENDANT LES HEURES DE FERMETURE :

À FAIRE :

- Interrompre vos activités.
- Verrouiller tous les documents de nature délicate, si vous pouvez le faire sans danger.
- Évacuer l'immeuble immédiatement par la sortie sécuritaire la plus proche.
- Informer votre gestionnaire ou superviseur et la Sécurité (si disponible) dès que possible.
- Éviter de regagner l'immeuble sans l'autorisation des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou les premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

- Utiliser les ascenseurs pour évacuer l'immeuble.
- Regagner votre poste de travail pour récupérer vos effets personnels si vous êtes dans l'immeuble, mais à un autre étage que celui où se trouve votre poste de travail.

MANIFESTATION/OCCUPATION ILLÉGALE

Les manifestations sur des lieux publics et l'occupation de tels lieux sont des moyens de faire connaître des points de vue communs.

Ces actes peuvent se produire partout et à tout moment. Les gestionnaires ou superviseurs doivent travailler en consultation avec la Sécurité, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et les premiers intervenants afin de protéger les employés, les clients et les biens.

SI VOUS VOYEZ DES MANIFESTANTS À L'EXTÉRIEUR OU DANS L'ENTRÉE DE L'IMMEUBLE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Essayer dans la mesure du possible de vous rendre à votre lieu de travail.
- Si possible, évitez tout contact avec les manifestants.
- Si les manifestants refusent de vous laisser pénétrer dans l'immeuble, vous devez vous rendre au point de rassemblement d'urgence déterminé au préalable.
- Signaler immédiatement la situation à votre gestionnaire ou superviseur et à la Sécurité.
- Suivre les consignes données par les membres de la Sécurité, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, votre gestionnaire ou superviseur ou les premiers intervenants.

EN CAS D'OCCUPATION DE L'IMMEUBLE PENDANT LES HEURES NORMALES DE TRAVAIL :

- Sauvegarder tous les renseignements de nature délicate et les biens de valeur (verrouiller tous les ordinateurs, ordinateurs portables, placards, tiroirs, etc.). Voir le [Guide de classification de l'information](#).
- Attendre de recevoir les consignes de votre gestionnaire ou superviseur, de la Sécurité, de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

- Dire ou faire quelque chose qui pourrait aggraver l'état d'esprit des manifestants.
- Tenter de vous opposer aux manifestants.
- Prendre part aux activités des manifestants.

MESSAGE DE MENACE

Il s'agit d'un message transmis par courrier, courriel, messagerie vocale ou téléphone dans lequel on menace une personne ou une organisation.

SI VOUS RECEVEZ UN MESSAGE DE MENACE PAR COURRIER (LETTRE, COLIS, ETC.), COURRIEL, MESSAGERIE VOCALE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Communiquer dès que possible avec votre gestionnaire ou superviseur et la Sécurité.
- Noter les renseignements (c.-à-d. un numéro de téléphone, un nom s'il est donné, un énoncé particulier, etc.).
- Être disponible pour fournir des renseignements aux premiers intervenants.

SI VOUS RECEVEZ UN MESSAGE DE MENACE PAR TÉLÉPHONE :

À FAIRE :

- RESTER CALME et courtois.
- Écouter attentivement l'appelant et essayer d'obtenir autant de renseignements que possible, sans l'interrompre.
- Si possible, posez des questions et notez les caractéristiques de l'appelant (homme/femme, âge, accent distinctif, fond sonore).
- Relever le numéro de téléphone sur l'écran d'identification de l'appelant, si possible.
- Au moyen d'un signal établi au préalable, informer votre gestionnaire ou superviseur, si possible pendant que l'appel est toujours en cours, et demandez-leur de contacter la Sécurité ou les premiers intervenants.

Lorsque la conversation téléphonique est terminée :

- Lancer une action de dépistage d'appel (si disponible).
- Être disponible pour fournir des renseignements à la Sécurité, aux premiers intervenants ou à l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Attendre de recevoir d'autres consignes de la Sécurité, des premiers intervenants ou de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Si on vous ordonne d'évacuer les lieux, suivre les consignes de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, de la Sécurité ou des premiers intervenants.

À NE PAS FAIRE :

Lettre/colis

- Détruire la lettre ou jeter l'emballage.
- Trop manipuler l'objet, car cela pourrait compromettre ou détruire la preuve.

Courriel

- Supprimer le courriel. Vous devez simplement le fermer.

Message sur la boîte vocale

- Supprimer le message enregistré.

Téléphone

- Interrompre l'appelant.
- Raccrocher le téléphone.
- Discuter de la menace avec d'autres employés, afin d'éviter les situations de panique.



Il est question du cas où une personne représente une menace dans le chapitre portant sur la violence en milieu de travail.

PANNE DE COURANT

Les pannes de courant peuvent se produire pour diverses raisons et peuvent durer quelques minutes ou plusieurs jours. Si elles perdurent, procédez comme suit.

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Rester où vous êtes. Si vous vous trouvez dans un endroit non éclairé et qu'il est prudent de le faire, vous devez vous regrouper et vous rendre prudemment dans un endroit disposant d'un éclairage de secours ou de lumière naturelle (si disponible, amenez une trousse de secours et une lampe de poche).
- Suivre les directives de votre gestionnaire ou superviseur ou de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.
- Si vous êtes **dans un ascenseur** lorsqu'une panne de courant se produit, vous devez :
 - rester calme, les personnes bloquées dans un ascenseur sont en sécurité tant qu'elles restent à l'intérieur de la cabine ;
 - appuyer sur le bouton d'aide (intercom) pour appeler la Sécurité ;
 - aviser les agents de sécurité de la situation et leur dire si quelqu'un a besoin de premiers soins ; et
 - quitter l'ascenseur seulement lorsqu'il est prudent de le faire et rester dans le vestibule jusqu'à ce que vous receviez d'autres consignes.
- Si vous devez évacuer l'immeuble, vous devez vous diriger vers le lieu de rassemblement d'urgence prédéterminé et vous assurer que tous les membres de votre équipe sont présents.
- Attendre les directives des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants.
- Informer le gestionnaire ou superviseur et la Sécurité.
- Si possible, éteindre l'équipement et les appareils électriques qui pourraient avoir été allumés au moment de la panne de courant.

À NE PAS FAIRE :

- Actionner l'avertisseur d'incendie pour évacuer l'immeuble à moins qu'il n'y ait un incendie.
- Évacuer l'immeuble à moins que votre gestionnaire ou superviseur ou un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ne vous conseille de le faire.
- Prendre l'ascenseur si on vous donne l'ordre d'évacuer l'immeuble.
- Regagner l'immeuble à moins que les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou les premiers intervenants ne vous aient conseillé de le faire.



Apprenez-en davantage : [Panne de courant](#)

PRISE D'OTAGES

La prise d'otages se caractérise par la séquestration d'une personne ou d'un groupe de personnes par un ou des preneurs d'otages. Elle s'effectue en échange d'une rançon ou de l'exécution d'une demande.

Les consignes ci-dessous ont été élaborées pour répondre aux besoins humains et gérer les problèmes en matière de sécurité et d'opérations à la suite d'une prise d'otages.

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

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Gagner un lieu sûr, si possible.
- **Appeler le 9 -1-1** et la Sécurité. 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 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, de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou des premiers intervenants.
- Être disponible pour fournir des renseignements.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer.
- Intervenir.

SI VOUS ÊTES PRIS EN OTAGE :

À FAIRE :

- RESTER CALME et passif.
- Garder le silence sauf si l'on vous adresse la parole.
- Éviter tout conflit avec le preneur d'otage.
- Rester le plus loin possible du ou des preneurs d'otages, de préférence dans un coin qui n'est pas un lieu de passage.
- S'il y a des blessés, soignez-les 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.

S'ABRITER SUR PLACE

S'abriter sur place est un protocole utilisé lorsqu'il est préférable de sécuriser les lieux dans le cadre 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, 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 collègues.
- Assurer la sécurité des clients et des visiteurs en les priant de ne pas quitter les lieux.
- Sécurisez votre périmètre, p. ex. portes qui donnent accès à des escaliers non protégés ou aux foyers d'accès aux ascenseurs, et portes menant à des espaces publics à l'extérieur d'un Centre Service Canada, etc.
- 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 situation météorologique telle qu'une tornade, 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 ou de tsunami, il est préférable de trouver refuge dans une pièce située au-dessus du niveau du sol.
- S'il est prudent de le faire, se tenir informé de la situation (radio, télévision).
- 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 :

- Quitter votre zone ou l'immeuble avant que les premiers intervenants ne confirment que tout danger est écarté.
- Utiliser votre appareil mobile sauf en cas de nécessité absolue. L'utilisation des appareils mobiles accroît la demande sur les réseaux de télécommunication et peut nuire au travail des premiers intervenants.



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.

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.

SITUATION DE CRISE MAJEURE

Une crise majeure est un incident sérieux qui survient avec peu de signes précurseurs, voir aucun, ou au sujet duquel aucune stratégie n'a pu être établie en vue d'atténuer ou de contrer les menaces à la sécurité. Parmi les exemples de crises majeures figurent les bris de canalisations, les explosions et les attaques visant des lieux de travail.

À FAIRE :

- RESTER CALME, collaborer avec vos collègues.
- Jusqu'à ce que les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou les premiers intervenants ne donnent d'autres directives, décider du lieu le plus sécuritaire et y rester.
- Informer votre gestionnaire ou superviseur et la Sécurité (si disponible).
- En cas d'évacuation, se rendre au point de rassemblement désigné ou dans le secteur indiqué par les premiers intervenants.
- Collaborer avec les membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou les premiers intervenants et suivre leurs directives lorsqu'ils arrivent sur les lieux.
- Si vous êtes blessé, demander immédiatement des soins médicaux. Même si la blessure n'est pas grave, vous ne devez pas sous-estimer celle-ci.
- Aider les gestionnaires à vérifier rapidement qui est présent et qui manque à l'appel.
- Si vous le pouvez, aider les personnes blessées.
- Communiquer tous les renseignements pertinents aux premiers intervenants.
- Se rappeler que les lieux peuvent être une scène de crime potentielle. Dans la mesure du possible, laisser tous les objets exactement là où ils sont afin de protéger les preuves en vue des enquêtes qui seront réalisées par les premiers intervenants. Encourager les autres à ne pas brouiller les preuves possibles.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer. Même si de tels événements surviennent de manière inopinée et donnent rapidement naissance à un mouvement de panique générale, l'affolement entravera vos processus de réaction et de réflexion.
- Quitter les lieux lorsque les premiers intervenants exigent un « confinement de sécurité ».
- Riposter et prendre des risques inutiles.
- Émettre des hypothèses et répandre des rumeurs.
- Falsifier ou perturber les preuves.
- Regagner l'immeuble sans l'autorisation des membres de l'équipe d'urgence et d'évacuation des immeubles ou des premiers intervenants.

TIREUR – 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 semble ouvrir le feu, ou tenter de le faire, dans une zone où se trouvent des personnes.

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

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- **Rester hors de vue** (éviter d'être vu à travers les fenêtres).
- **Fournir des instructions claires et précises** à ses collègues, aux clients et aux visiteurs quant à savoir s'il est plus sûr de s'abriter sur place ou d'assurer le confinement.
- Si possible, verrouillez toutes les portes extérieures et fermez les stores ou tout autre habillage de fenêtre.
- Lorsque vous pouvez le faire sans danger, **appeler le 9 -1-1**, la Sécurité, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, votre gestionnaire ou superviseur, ou les autres occupants de l'immeuble.
- Essayer de calmer vos collègues, clients et visiteurs en attendant l'arrivée des premiers intervenants.
- Attendre les autres consignes des premiers intervenants.

SI VOUS ÊTES TÉMOIN D'UN INCIDENT METTANT EN CAUSE UN TIREUR ACTIF À L'INTÉRIEUR DE L'IMMEUBLE : **COUREZ, CACHEZ-VOUS, DÉFENDEZ-VOUS**

À FAIRE :

COUREZ

- **Si vous pouvez le faire sans danger, QUITTEZ dès que possible la zone de danger immédiat.**
 - Prévenir autant de personnes que possible sans attirer l'attention de l'assaillant.
 - Évacuer l'immeuble par une sortie menant à une rue ou à une allée sûre.
 - Lorsque vous pouvez le faire sans danger, **appeler le 9 -1-1**, la Sécurité, l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble et votre gestionnaire ou superviseur.

CACHEZ-VOUS

- **S'il ne vous est pas possible de vous échapper en toute sécurité, GARDEZ LE SILENCE, ET METTEZ-VOUS À L'ABRI**, jusqu'à ce que les premiers intervenants vous informent qu'il n'y a plus de danger.
 - S'éloigner du danger.
 - Se tenir loin des portes et des fenêtres.
 - Se mettre à l'abri dans un endroit sûr qui vous rend moins visibles (p. ex. derrière de lourds objets, sous un bureau, dans un lieu qui peut être verrouillé ou barricadé, une salle d'entreposage ou les toilettes).
 - Si vous prenez connaissance d'une menace alors que vous êtes dans la salle de bains, restez-y s'il est sécuritaire d'y rester.
 - **Réduisez votre vulnérabilité.**
 - Fermer les stores et les rideaux des bureaux, bloquer les fenêtres, si possible et si vous pouvez le faire sans danger.
 - Couper la sonnerie de votre appareil mobile, et éteindre les écrans d'ordinateur, les radios et les lumières si possible et si vous pouvez le faire sans danger (essayez de rendre la pièce inoccupée).
- **Si vous vous trouvez dans une aire ouverte, vous devez vous protéger immédiatement.**
 - Interposer quelque chose entre vous et l'assaillant.
 - Essayer de vous échapper des environs, si une voie d'évacuation appropriée est disponible.

- En cas de doute, trouver l'endroit le plus sûr et le sécuriser le mieux possible.
- Si vous le pouvez, soigner les blessés (si vous avez la formation et les compétences nécessaires).
- Rassurer vos collègues 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.

DÉFENDEZ-VOUS

- **En dernier recours, DÉFENDEZ-VOUS.**

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.

TORNADE OU TEMPÊTE DE VENT VIOLENT

En cas de menace de tornade ou de tempête de vent violent, la meilleure option est de diriger les personnes vers un lieu sécuritaire de l'immeuble qu'elles occupent ou dans un endroit à proximité. Si possible, suivez les bulletins météorologiques diffusés à la radio ou à la télévision afin de vous tenir au courant de l'évolution de la situation.

SI VOUS ÊTES À L'INTÉRIEUR :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- S'abriter dans une petite pièce, un placard ou un couloir (si possible, au rez-de-chaussée).
- S'éloigner des fenêtres, des portes et des murs extérieurs.
- Se glisser sous un meuble robuste, tel qu'une table ou un pupitre lourd, et s'y agripper.
- Rester accroupi sur le sol et se protéger la tête contre les éclats de verre ou les débris.

À NE PAS FAIRE :

- Quitter l'immeuble à moins qu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou l'un des premiers intervenants ne vous en donne l'ordre.
- Prendre l'ascenseur.

SI VOUS ÊTES À L'EXTÉRIEUR :

- Chercher un abri dans un bâtiment solide.
- Si aucun abri n'est disponible ou si vous n'avez pas le temps d'entrer dans un abri, se coucher dans un fossé ou une dépression de terrain ou s'accroupir près d'un bâtiment solide. Prendre conscience des risques d'inondation.
- Se protéger la tête et le cou avec les bras.

SI VOUS ÊTES EN VOITURE :

- Sortir et s'éloigner de la voiture qui pourrait présenter un danger. Elle pourrait être soulevée dans les airs ou être renversée sur vous.
- S'abriter dans un bâtiment solide.



Apprenez-en davantage : [Tornade](#) ou [Tempête de vents violents](#)

TREMBLEMENT DE TERRE

Les tremblements de terre se produisent sans avertissement. Par conséquent, il faut prendre des mesures dès que le sol commence à trembler. Après la principale secousse, des répliques peuvent se faire sentir à tout moment.

SOYEZ PRÊT :

- Préparez-vous en déterminant au préalable un endroit dans votre bureau où vous pourriez vous mettre à l'abri durant un tremblement de terre.

À FAIRE :

- **SE LAISSER TOMBER** sur le sol ; **PROTÉGER** sa tête, son cou et son visage ; **S'AGRIPPER** du mieux que l'on peut.
- Se réfugier sous des bureaux, des tables, des meubles fixes ou d'autres objets qui peuvent vous protéger contre les éclats de verre ou les débris. Vous pourriez aussi vous placer sous un cadre de porte ou vous rendre dans un vestibule ou un couloir étroit.
- Se tenir loin des fenêtres, des puits de lumière et des dispositifs d'éclairage en hauteur.
- Si vous êtes déjà dans l'ascenseur pendant un tremblement de terre, vous devez cliquer sur le bouton pour chaque étage et sortir dès que vous le pouvez.
- Rester où vous vous trouvez jusqu'à ce que les tremblements cessent.
- Évacuer l'immeuble **SEULEMENT** si le danger est écarté et lorsqu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou un premier intervenant vous en donne l'ordre, car il se pourrait qu'il soit plus sécuritaire de rester dans l'immeuble.
- S'il y a un incendie, activer l'alarme manuelle la plus proche (dispositif d'alarme incendie manuel) et sortir immédiatement par le chemin le plus sûr.
- Durant l'évacuation de l'immeuble, regarder autour de soi et repérer les dangers possibles (par ex. des chutes de bris de verre, de briques, de fils électriques, d'objets dangereux, etc.). Si possible, se munir d'une trousse de premiers secours et d'une lampe de poche.
- À la sortie de l'immeuble, se diriger vers le point de rassemblement prédéterminé (situé à au moins 100 m de l'immeuble) ou vers un endroit sûr.
- Attendre les consignes des premiers intervenants, de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou, le cas échéant, de votre gestionnaire ou superviseur.

À NE PAS FAIRE :

- Actionner l'alarme incendie pour évacuer l'immeuble, à moins qu'il n'y ait un incendie.
- Se précipiter dehors si vous vous trouvez à l'intérieur de l'immeuble, ou évacuer l'immeuble, à moins qu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble, un premier intervenant ou votre gestionnaire ou superviseur vous dise de le faire.
- Utiliser l'ascenseur si vous recevez la consigne d'évacuer l'immeuble.
- Regagner l'immeuble, à moins qu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble ou l'un des premiers intervenants ne vous en donne la consigne.



Apprenez-en davantage : [Les tremblements de terre](#)

TSUNAMI

Les tsunamis sont des séries de vagues imposantes qui déferlent sur les régions côtières. Ils sont souvent causés par des tremblements de terre sous le fond marin. Ces vagues peuvent survenir de quelques minutes à jusqu'à une heure d'intervalle. Les tsunamis peuvent se manifester presque sans avertissement et causer des inondations et des dommages dans les collectivités côtières.

Portez attention aux :

- Rapports de médias et avertissements d'urgence locaux.

Soyez en alerte si :

- La région a été secouée par un très grand tremblement de terre.
- Une alerte au tsunami est émise par les médias et les responsables locaux.

PENDANT UN TSUNAMI, SI VOUS ÊTES À L'INTÉRIEUR :

À FAIRE :

- **Rester à l'intérieur**, où vous serez protégé.
- Si possible monter à un étage supérieur, loin des fenêtres, des portes et des murs extérieurs.
- Dans le cas de fortes secousses : **SE LAISSER TOMBER** sur le sol ; **PROTÉGER** sa tête, son cou et son visage ; **S'AGRIPPER** du mieux que l'on peut.
- Demeurer dans un endroit sécuritaire jusqu'à ce que les autorités vous informent que vous pouvez maintenant quitter cet endroit.
- Suivre les instructions des premiers intervenants ou des équipes d'urgence et d'évacuation.

PENDANT UN TSUNAMI, SI VOUS ÊTES À L'EXTÉRIEUR :

À FAIRE :

- **Se rendre immédiatement dans un endroit élevé**, aussi loin que possible sur la terre ferme et au-dessus du niveau de l'eau.
- Chercher un abri dans un bâtiment ou autre structure solide.
- Utiliser vos bras pour protéger la tête et le cou.

À NE PAS FAIRE :

- Quitter l'immeuble à moins qu'un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation ou qu'un des premiers intervenants ne vous en donne l'ordre.
- Prendre l'ascenseur.
- Marcher ou conduire dans des eaux de crue. Vous pourriez vous mettre en péril.
- Aller près du rivage pour observer le tsunami.



Apprenez-en davantage : [Tsunamis](#), [Ambulance Saint-Jean](#) ou [Croix-Rouge canadienne](#)

URGENCE DANS UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL VIRTUEL

Depuis mars 2020, la majorité des employés d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) doivent travailler à distance en raison de la pandémie de COVID-19. En tant que ministère, nous avons été en mesure de continuer à mener nos activités de manière efficace et en temps opportun au moyen de diverses plateformes en ligne qui nous permettent d'avoir des communications audio et vidéo en direct avec nos nombreux collègues. Bien que nous sachions quoi faire en cas d'urgence *dans notre lieu de travail*, des urgences peuvent survenir n'importe où, y compris à la maison. Veuillez passer en revue les étapes ci-dessous pour savoir comment procéder si vous êtes témoin d'une situation d'urgence ou si vous vivez une telle situation pendant une interaction virtuelle. **Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet des rôles et des responsabilités dans les cas d'une urgence dans un environnement de travail virtuel, veuillez consulter la page Web suivante : [si un accident de travail se produit \(iservice.prv\)](#).**

SOYEZ PRÊT :

- Assurez-vous que vos renseignements personnels et les coordonnées de la personne à avertir en cas d'urgence sont à jour dans [PeopleSoft](#) et qu'ils ont été communiqués à votre gestionnaire.
- Familiarisez-vous avec les procédures d'urgence de base ci-dessous afin de reconnaître facilement une situation d'urgence :
 - [Appel à l'aide | Utiliser un signe pour demander de l'aide | Fondation canadienne des femmes](#)
 - [Arrêtons la violence familiale - Canada.ca](#)
 - [Comprendre le suicide et trouver de l'aide \(cmha.ca\)](#)
 - [Crise cardiaque | Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada](#)
 - [Guide du travail solitaire \(iservice.prv\)](#)
 - [Maladie à coronavirus \(COVID-19\) : Symptômes et traitement - Canada.ca](#)
 - [Quoi faire quand un adulte s'étouffe - Croix-Rouge canadienne](#) (en anglais seulement)
 - [Signes et symptômes d'un accident vasculaire cérébral - Croix-Rouge canadienne](#)
 - [Urgences dues à la chaleur : comment rester au frais et hydraté pendant l'été au Canada - Croix-Rouge canadienne](#)
 - [Urgences dues au froid : rester au chaud et être en sécurité durant les hivers canadiens - Croix-Rouge canadienne](#)
- **RAPPEL** : en cas de doute, composez le **9-1-1**.

SI VOUS INTERAGISSEZ EN LIGNE AVEC UNE PERSONNE QUI EST QUI A BESOIN D'UNE AIDE D'URGENCE, MAIS QUI EST TOUJOURS CONSCIENTE – N'IGNOREZ PAS LA SITUATION ET NE PANIQUER PAS. S'IL-VOUS-PLAIT SUIVRE LES ÉTAPES CI-DESSOUS :

- Rester calme.
- Encourager la personne à **COMPOSER** le **9-1-1** ou lui dire de demander à un membre de son ménage de le faire, s'il est sécuritaire.
- **COMPOSER LE 9-1-1**, si la personne en fait la demande. S'assurer de recueillir les renseignements suivants pour aider le répartiteur du 9-1-1 :
 - Les coordonnées de la personne en détresse (adresse et numéro de téléphone) ;
 - Le nom de la personne en détresse ;
 - L'endroit exact où la personne se trouve à son domicile (p. ex. sous-sol, deuxième chambre à coucher dans le couloir à droite) ;
 - La nature de l'incident et tous les détails pertinents.

- Identifie le chef d'équipe ou gestionnaire de la personne en détresse et signaler l'incident afin qu'il puisse communiquer le plus vite possible avec la personne à contacter en cas d'urgence.
- Au besoin, demander aux autres participants de communiquer avec le gestionnaire ou la personne à contacter en cas d'urgence.
- Demander aux personnes qui ne participent pas activement à l'intervention de se déconnecter de l'appel.
- Rester en ligne avec la personne jusqu'à ce que les premiers intervenants arrivent.
- Fournir les renseignements suivants à votre gestionnaire ainsi qu'à celui de la personne qui a besoin d'une aide d'urgence ;
 - La date et l'heure du signalement de la blessure ;
 - Le nom complet de l'employé blessé ;
 - La date et l'heure à laquelle la blessure s'est produite, ainsi que le lieu ;
 - Une brève description de la blessure ;
 - Une brève description de l'assistance fournie ;
 - Une brève description des arrangements pris pour traiter ou transporter l'employé blessé ;
 - Les noms des témoins, le cas échéant.

SI VOUS CONSTATEZ, PENDANT UNE INTERACTION EN LIGNE, QU'UNE PERSONNE A BESOIN D'UNE AIDE D'URGENCE ET QU'ELLE NE RÉAGIT PLUS ET SEMBLE INCONSCIENTE - N'IGNOREZ PAS LA SITUATION ET NE PANIQUEZ PAS. S'IL VOUS PLAÎT, SUIVRE LES ÉTAPES CI-DESSOUS :

- Rester calme.
- Si d'autres personnes participent à l'appel, leur demander si elles ont des renseignements qui pourraient aider les premiers intervenants à repérer la personne en détresse.
- Identifier immédiatement la personne en détresse et signaler l'incident au chef d'équipe ou au gestionnaire afin qu'il puisse communiquer avec la personne à contacter en cas d'urgence et vous fournir l'adresse de la personne en détresse le plus rapidement possible.
- **COMPOSER LE 9-1-1** et s'assurer de recueillir les renseignements suivants pour aider la répartitrice du 9-1-1 :
 - Les coordonnées de la personne en détresse (adresse et numéro de téléphone) ;
 - Le nom de la personne en détresse ;
 - La nature de l'incident et tous les détails pertinents.
- Rester en ligne avec la personne jusqu'à ce que les premiers intervenants arrivent.
- Fournir les renseignements suivants à votre gestionnaire ainsi qu'à celui de la personne qui a besoin d'une aide d'urgence :
 - La date et l'heure du signalement de la blessure ;
 - Le nom complet de l'employé blessé ;
 - La date et l'heure à laquelle la blessure s'est produite, ainsi que le lieu ;
 - Une brève description de la blessure ;
 - Une brève description de l'assistance fournie ;
 - Une brève description des arrangements pris pour traiter ou transporter l'employé blessé ;
 - Les noms des témoins, le cas échéant.

SI VOUS ÊTES SEUL ET AVEZ BESOIN D'UNE AIDE D'URGENCE – NE PANIQUEZ PAS. S'IL VOUS PLAÎT, SUIVRE LES ÉTAPES CI-DESSOUS :

- Rester calme.
- Demander les premiers secours.
- Au besoin, **COMPOSER LE 9-1-1** et, dans la mesure du possible, fournir les renseignements suivants pour aider la répartitrice du 9-1-1 :
 - Votre adresse et votre numéro de téléphone ;

- Votre nom ;
- La nature de l'incident et tous les détails pertinents.
- **IMPORTANT : Si vous ressentez un essoufflement ou si vous êtes incapable de respirer et que vous avez appelé le 9-1-1, il est recommandé d'attendre l'aide médicale à l'extérieur de votre domicile ou près de la porte d'entrée.**
- Si possible, informez votre gestionnaire ou votre chef d'équipe de l'incident et des mesures prises (p. ex. attendre une ambulance, chercher refuge ailleurs).
- Si vous n'êtes pas en mesure d'informer votre gestionnaire ou votre chef d'équipe au moment de l'incident, veuillez vous assurer de le faire dès que vous êtes en sécurité et hors de danger. Si un ami ou un membre de votre famille se trouve avec vous, vous pouvez lui demander de le faire pour vous.
- À votre retour au travail, consignez l'événement et les mesures prises et soumettez cette information à votre gestionnaire dès que possible.

URGENCE MÉDICALE

À tout moment, vous pourriez avoir besoin d'assistance médicale ou rencontrer quelqu'un qui en a besoin. En cas d'urgence médicale, le fait de savoir quoi faire peut permettre de réduire le délai d'intervention et de sauver des vies.

SOYEZ PRÊT :

- Sachez où se trouvent les trousseaux de premiers soins et la liste des personnes certifiées en premiers soins sur votre étage.
- Envisagez la possibilité d'apprendre les techniques de base en premiers soins/RCCR.

SI VOUS VOYEZ QU'UNE PERSONNE REQUIERT UNE ASSISTANCE MÉDICALE IMMÉDIATE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- **Appeler le 9 -1-1** et ensuite la Sécurité (si disponible et si les circonstances le permettent). Informer la Sécurité que le **9-1-1** a été prévenu afin que les secouristes puissent être dirigés rapidement vers la personne.
- Être prêt à fournir les renseignements suivants :
 - votre nom ;
 - la nature de l'urgence ;
 - le lieu (immeuble, étage et numéro de la pièce) ;
 - nom et prénom de la personne ayant besoin d'aide ;
 - numéro de téléphone où l'on peut vous joindre.
- Fournir des premiers soins si vous avez reçu une formation et que vous vous sentez en mesure de le faire, ou appeler un secouriste, si disponible.
- Si la personne est consciente, obtenir son consentement avant de commencer à donner des soins.
- Être conscient de ce qui se passe autour de vous et de tout danger potentiel.
- Réconforter la personne et continuer à lui prodiguer les premiers soins jusqu'à l'arrivée des secours.
- Aviser dès que possible le gestionnaire ou le superviseur de la personne en détresse.
- Documenter l'événement et les mesures prises.

À NE PAS FAIRE :

- Paniquer.
- Laisser la personne seule (si possible).

Remarque



Selon la gravité de la situation, il pourrait être recommandé qu'une personne accompagne l'employé(e) à l'hôpital (c.-à-d. le superviseur, un secouriste, etc.).

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 OU VICTIME DE VIOLENCE EN MILIEU DE TRAVAIL :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- S'éloigner de la zone de conflit si vous le pouvez.
- Informer immédiatement votre gestionnaire ou superviseur, ou demander de l'aide à un collègue. (Si votre gestionnaire ou superviseur est concerné, aviser un autre gestionnaire supérieur dans 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 le [Rapport sur l'incident de sécurité \(ADM 3061\)](#) et le transmettre à votre gestionnaire ou superviseur.

SI VOUS DEVEZ TRAITER AVEC UNE PERSONNE VIOLENTE OU POTENTIELLEMENT VIOLENTE :

À FAIRE :

- RESTER CALME.
- Tenter de calmer l'autre personne ou de désamorcer la situation (ne poursuivez la conversation que si la personne se calme).
- Dire à cette personne que vous comprenez ce qu'elle ressent.
- Lui faire savoir que vous comprenez la raison de sa colère.
- Respecter son espace personnel.
- Si le comportement persiste, **mettre fin** à la conversation.
- Indiquer poliment à la personne que vous allez partir, ou lui demander de le faire.
- Informer votre gestionnaire ou superviseur ou obtenir immédiatement de l'aide d'un collègue (si possible, utilisez votre bouton d'alarme, un signe préétabli, ou tentez de quitter poliment les lieux).
- Si la personne refuse de quitter les lieux et que la situation s'aggrave, **appeler le 9 -1-1** et communiquer avec la Sécurité dès que vous êtes en mesure de le faire.

- Éviter de regarder la personne dans les yeux ou de faire des mouvements brusques, car cela pourrait être interprété comme une menace.
- Remplir le [Rapport sur l'incident de sécurité \(ADM 3061\)](#) et le transmettre à votre gestionnaire ou superviseur.

À NE PAS FAIRE :

- Dire ou faire quelque chose qui aggrave la situation.



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

ANNEXE A – AUTRES DANGERS ET URGENCES

Les responsables de la gestion des urgences adoptent une approche englobant tous les dangers dans chaque administration du Canada, en corrigeant les vulnérabilités exposées par les dangers et les désastres causés par la nature et par les humains. L'approche englobant tous les dangers augmente l'efficacité en reconnaissant et en intégrant des éléments de gestion des urgences communs à tous les types de dangers, et en les assortissant de sous-composantes particulières en vue de combler les lacunes au besoin.

En conséquence, l'expression « tous les dangers » ne signifie pas que l'on se prépare à répondre à tous les dangers possibles existants. Cette approche permet cependant de tirer parti des synergies entre les dangers et d'entretenir un système de gestion des urgences solide. L'approche « tous les dangers » améliore également la capacité des activités de gestion des urgences à répondre aux dangers et aux risques inconnus.



Apprenez-en davantage : Pour obtenir plus de renseignements sur les dangers et les interventions d'urgence, consultez les sites ci-dessous de Sécurité publique Canada :

[Avalanches](#)

[Ouragan](#)

[Glissement de terrain](#)

[Urgences nucléaires](#)

[Feux de forêt](#)

GLOSSAIRE

1. Agent des mesures de secours d'étage et autres agents des mesures de secours - employés d'un ministère locataire qui travaillent dans l'immeuble, sélectionnés pour faire fonction de chefs des mesures de secours, de chefs adjoints des mesures de secours, d'agents des mesures de secours d'étage et d'urgence. Chargés de participer à la préparation et à la mise en œuvre du PEUI.
2. Coordinateur de la réponse aux situations d'urgence ministérielles – Membre de la haute direction de l'administration centrale nationale désigné par le sous-ministre responsable de la gestion et de la surveillance des programmes et des services relevant de la santé et de la sécurité au travail, de la sécurité, de la gestion des urgences et de la continuité des activités.
3. Coordinateur de la réponse aux situations d'urgence ministérielles/coordonnateur des crises ministérielles/coordonnateur des services de protection incendie d'EDSC – Désigne le sous-ministre adjoint (SMA), Direction générale des services d'intégrité (DGSI). Le SMA, DGSI est chargé d'assurer la gestion globale des situations d'urgence courante et de diriger la réponse coordonnée d'EDSC aux situations d'urgence ou de crise.
4. Équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble – Équipe officielle, dirigée par le chef des mesures de secours, créée pour coordonner la préparation et la mise en œuvre du Plan d'évacuation d'urgence de l'immeuble (PEUI). L'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble comprend notamment un chef des mesures de secours, un chef adjoint des mesures de secours et d'autres agents des mesures de secours.
5. Gestionnaire supérieur désigné – Membre de la haute direction désigné par le coordonnateur de la réponse aux situations d'urgence ministérielles du ministère étant le locataire principal, responsable de la création d'une équipe d'urgence dans l'immeuble. Cette personne doit être un employé du ministère locataire travaillant dans l'immeuble.
6. Heures de fermeture – « après les heures de bureau ». Il s'agit des heures autres que les heures de travail normales ou régulières, durant lesquelles les services de base et le soutien peuvent être réduits. Seuls les utilisateurs ou les employés sont alors autorisés ont accès aux immeubles, pièces ou salles communes.
7. Heures normales – par « heures normales » ou « heures habituelles », on entend les heures d'ouverture de chaque immeuble, local ou ministère, qui peuvent varier d'un endroit à l'autre. Les heures normales se situent souvent entre 6 h 30 et 18 h.
8. Lieu de rassemblement d'urgence prédéterminé – Lieu prédéterminé où les employés doivent se rassembler après l'évacuation d'un immeuble (à au moins 100 m/300 pi de l'immeuble).
9. Ministère locataire – Un ministère occupant un immeuble qui est administré par le ministre d'un autre ministère.
10. Ministère locataire principal – Un ministère, dans un lieu donné, qui dispose du plus grand nombre d'employés.
11. Plan d'évacuation d'urgence de l'immeuble (PEUI) – plan écrit visant à limiter ou à prévenir les conséquences sur les vies, les biens ou l'environnement. Comprend des procédures et des activités qui seront mises en œuvre immédiatement avant, pendant ou après une urgence.
12. Premiers intervenants – Il s'agit du personnel qui participe à la réponse aux situations d'urgence, ce qui comprend les autorités locales/premiers intervenants dans le cadre d'une situation d'urgence (pompiers, policiers, auxiliaires médicaux et autres experts en urgences médicales, et techniciens des services publics).

13. Programme d'aide aux employés – Un service qui offre une aide confidentielle ou un counseling à court terme visant à favoriser et à préserver le bien-être et la productivité des employés qui font face à des problèmes personnels ou liés à leur travail.
14. Sécurité (professionnels) : Désigne une personne embauchée pour protéger des personnes, un immeuble et des biens ministériels contre des dégâts (directeur principal IIS, agents de sécurité régionaux de l'AC, commissaires, personnel de sécurité de l'immeuble ou personne-ressource en cas d'urgence respective).
15. Surveillant/Surveillant d'étage – Personne aidant les personnes ayant besoin d'aide pendant une évacuation ou une situation d'urgence.

REMARQUE :

Les définitions ci-dessus sont tirées de la *Norme pour le plan d'évacuation d'urgence et l'organisation des secours en cas d'incendie* (chapitre 3 -1), de la *Norme sur les équipes d'évacuation d'urgence de l'immeuble* (EEUI), du *Guide d'intervention en cas d'urgence à l'intention des employés* (Bureau du Conseil privé), du *Règlement canadien sur la santé et la sécurité au travail*, du Plan stratégique de gestion des urgences (PSGU) du ministère, des politiques et documents de référence existants d'Emploi et Développement social Canada et des consultations auprès des gestionnaires de Sécurité et intégrité interne (SII).