



SOYEZ PRÊT



N'AYEZ PAS PEUR

**La préparation aux situations d'urgence
commence avec vous!**

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

Direction générale des services d'intégrité

Intégrité interne et sécurité

Gestion des urgences et continuité des activités



1.0 Objectif

Le présent guide vise à donner aux gestionnaires d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) des directives pour se préparer et réagir aux situations d'urgence. Le guide devrait être utilisé en parallèle avec le [Guide sur les situations d'urgence à l'intention des employés](#) et le [Guide sur les situations d'urgence à l'intention des employés de première ligne](#), ainsi que d'autres procédures d'urgence complémentaires mises en œuvre par votre équipe de gestion ou votre équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble.

Les sections suivantes fournissent des directives pour les gestionnaires.

2.0 Se préparer pour les urgences

La planification, la formation et les exercices sont des facteurs clés pour réagir aux situations et sont la responsabilité de chaque gestionnaire :

- Tenir à jour une liste d'urgence ou de chaîne téléphonique, réunissant les coordonnées de l'ensemble du personnel (y compris les étudiants, les employés occasionnels et les entrepreneurs contractuels). Informer les employés de leur responsabilité de vérifier régulièrement leurs coordonnées afin de maintenir à jour la liste.
- Définir et faire connaître les lieux de rencontre principal, secondaire et tertiaire à au moins 100 mètres de l'immeuble. Vos lieux de rencontre devraient correspondre à ceux de la division ou de la direction générale s'il y a lieu.
- Les employés susceptibles d'avoir besoin d'aide pendant une situation d'urgence devraient être incités à s'identifier et à remplir le [Formulaire pour personne ayant besoin d'aide \(PBA\)](#). Les gestionnaires ont la responsabilité de préparer un plan d'évacuation personnel avec ces employés et de veiller à ce que des accompagnateurs soient désignés.
- Savoir où se trouvent les trousseaux de premiers soins et la liste des personnes certifiées en premiers soins sur votre étage et transmettre cette information aux employés.
- Connaître et comprendre les rôles et responsabilités énoncés dans le [Guide portant sur un programme de premiers soins](#) du ministère.
- Prendre du temps à l'occasion des réunions d'équipe pour passer en revue les plans et procédures en cas d'urgence et participer activement à la formation et aux exercices (p. ex. les exercices d'évacuation).
- Encourager les membres de votre unité de travail à participer à l'équipe d'urgence et d'évacuation de l'immeuble (EUEI) ou à devenir secouriste et offrir du soutien à cet égard.



3.0 Réponse aux situations d'urgence

Pendant une situation d'urgence, votre propre santé et sécurité et celles de vos employés, des clients et des autres visiteurs est primordiale. Il faut être prêt à réagir à une anxiété et à un stress accrus. Lorsqu'une situation d'urgence survient, certaines actions et réactions communes assurent une réponse adéquate des gestionnaires :

- Rester calme. Votre équipe s'attend à ce que vous fassiez preuve de leadership.
- Dénombrer immédiatement les employés. Signaler à la direction et aux premiers intervenants les employés manquant à l'appel.
- Informer votre superviseur immédiat et Sécurité de la situation d'urgence.
- S'il y a lieu, veiller à ce que les premiers soins et les soins médicaux requis soient prodigués.
- Exécuter les instructions de l'EUEI et des premiers intervenants.
- Rappeler aux employés de ne pas utiliser les téléphones cellulaires ou autres appareils électroniques à moins d'absolue nécessité puisque les réseaux deviendront surchargés.
- Si le bureau doit être fermé, suivre les procédures de fermeture du bureau applicables pour la région et mettre à jour les [profils des bureaux](#).
- Communiquer et exécuter les instructions ou les ordres du service de police ou d'autres premiers intervenants.
- Veiller à ce que les employés transmettent comme il se doit les questions des médias au service des [Relations avec les médias](#).
- Documenter les événements et remplir le [Rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061).


4.0 Procédures d'urgence particulières

Bien que certaines procédures soient communes à l'ensemble des situations d'urgence, d'autres sont propres à des situations d'urgence particulières. L'établissement de procédures, la formation du personnel et les exercices, dont les exercices d'évacuation, permettent d'être prêts.

Les sections qui suivent décrivent certaines situations d'urgence particulières.

4.1 Incendie, déversement, fuite d'une matière dangereuse ou autres évacuations

Les gestionnaires sont responsables de l'évacuation sécuritaire des employés. Les employés doivent recevoir de l'information et de la formation au sujet des procédures d'urgence, y compris où se trouvent les sorties, les postes d'alarme en cas d'incendie, l'équipement d'urgence et les lieux de rassemblement en cas d'urgence à l'extérieur de l'immeuble.



Le fait de ne pas respecter les procédures d'urgence et les instructions des premiers intervenants ou de ne pas participer comme il se doit aux exercices d'urgence peut entraîner des mesures disciplinaires.

4.2 Urgences médicales

À n'importe quel moment, un employé, un client ou un visiteur peut avoir besoin d'une assistance médicale. Si une assistance médicale extérieure est requise :

- Composer immédiatement le 9-1-1.
- Communiquer avec la sécurité de l'immeuble (si elle existe sur les lieux), ou envoyer une personne à l'entrée principale pour guider les premiers intervenants. (Il est recommandé qu'une personne accompagne l'employé à l'établissement de soins, en général un secouriste, ou alors le superviseur.)
- Prodiguer les premiers soins (si secouriste certifié), ou obtenir l'aide d'un secouriste certifié.
- Communiquer aussitôt que possible avec la personne à joindre en cas d'urgence de l'employé pour l'informer de la situation et lui fournir les renseignements pertinents (le nom et l'adresse de l'hôpital).


4.3 Interruptions des systèmes électriques, d'eau potable et de chauffage, ventilation et conditionnement d'air

Selon les systèmes touchés et la durée de l'interruption, il peut être nécessaire ou non de libérer les employés. Dans le cas des interruptions, il faut communiquer avec la direction et la sécurité de l'immeuble, avec les responsables de la santé et de la sécurité au travail et avec les services publics pour déterminer s'il est nécessaire de fermer le bureau.

Les interruptions d'électricité ne sont pas par définition des situations d'urgence et ne nécessitent généralement pas la libération immédiate des employés puisque bon nombre d'immeubles sont dotés de systèmes d'éclairage et de génératrices de secours. Tous les occupants doivent attendre les instructions de leur EUEI ou du gestionnaire de l'immeuble.

Le manque d'eau a une incidence sur la fourniture d'eau potable, sur les installations sanitaires et peut avoir des répercussions sur les systèmes de protection contre les incendies. En général, le manque d'eau entraînera la libération des occupants à moins que des mesures de rechange puissent être mises en place. Si les systèmes de protection contre les incendies sont touchés, la libération des occupants sera normalement de mise. Tous les occupants recevront des instructions directement de l'EUEI ou du gestionnaire de l'immeuble.

Dans le cas d'un problème du système de chauffage, ventilation et conditionnement d'air, comme chaleur ou froid excessif, il faut placer une demande de service auprès du Centre national d'appels de service de Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) au 1-800-463-1850. Ces situations n'exigent



généralement pas la libération du personnel. Se reporter à la section [2.2 Conditions ambiantes](#) de la [Directive sur la santé et la sécurité au travail](#) du Conseil national mixte ou consulter le conseiller régional en matière de santé et sécurité.

4.4 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.

Lors d'une prise d'otages, les gestionnaires doivent tenter de rester calmes pour que leurs employés puissent compter sur leur sens du commandement et leurs conseils. Ils doivent fournir des instructions claires et précises et prendre les mesures nécessaires pour protéger les employés, les clients et les visiteurs.


Les instructions qui suivent ont été développées afin de vous aider à gérer les questions de sécurité et opérationnelles et à fournir de l'aide pendant et après une prise d'otages.

Si vous êtes **sur les lieux** :

- Demandez si possible aux employés de se rendre dans un lieu sûr (le plus loin possible de la prise d'otages, de préférence dans un coin qui ne constitue pas un lieu de passage).
- **Composez le 9-1-1** et avisez-en la Sécurité (lorsque disponible). Si possible, informez-en un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation.
- Dégagez la zone ou évacuez l'édifice si votre équipe d'urgence et d'évacuation ou un représentant des services d'urgence vous en donne l'ordre.
- Envisagez d'établir des barricades là où vous êtes si vous ne pouvez pas quitter les lieux.
- Soignez les blessés s'il est sécuritaire de le faire.
- Lorsque vous le pouvez, rappelez aux employés que les secours s'organisent.
- Une fois la situation maîtrisée, soyez disponible pour fournir des renseignements ou faire des déclarations aux représentants des services d'urgence.
- Dès que vous le pourrez après l'incident, remplissez et soumettez le [Rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061).
- Prenez des arrangements auprès du Programme d'aide aux employés.

Si vous **n'êtes pas sur les lieux**:

- **Composez le 9-1-1** et avisez-en la Sécurité (lorsque disponible). Si possible, informez-en un membre de l'équipe d'urgence et d'évacuation. (Ne présumez pas que cela a déjà été fait.)
- Informez-en immédiatement vos cadres supérieurs.

- 
- Établissez un contact avec la Sécurité (si possible), avec l'équipe d'urgence et d'évacuation ou des représentants des services d'urgence.
 - Maintenez le contact avec les employés touchés s'il vous est possible de le faire sans les mettre en danger. (Rappelez-leur que les secours s'organisent.)
 - Rassurez les autres employés.
 - Suivez les protocoles de sécurité et de communication.
 - Soyez disponible pour fournir des renseignements ou faire des déclarations aux représentants des services d'urgence.
 - Informez les proches à appeler en cas d'urgence de la situation en cours et offrez-leur un numéro de téléphone à composer pour obtenir de l'information.
 - Dès que vous le pourrez, remplissez et soumettez le [Rapport sécurité d'incident](#) (ADM 3061).
 - Prenez des arrangements auprès du Programme d'aide aux employés.

Lors d'une prise d'otages, les gestionnaires doivent montrer l'exemple en évitant :

- tout conflit avec les preneurs d'otages;
- de dire quoi que ce soit qui puisse agacer les preneurs d'otages ou aggraver la situation;
- d'appeler les preneurs d'otages par leur nom;
- de faire des suggestions ou de suggérer des plans d'action.


4.5 Confinement

Le confinement consiste en une série de procédures déployées en cas d'incident majeur et de menace dans un immeuble ou visant un immeuble. Dans ces situations, les gestionnaires doivent demander aux employés de cesser immédiatement de travailler et de se rassembler dans une pièce qu'ils peuvent verrouiller ou barricader et attendre les directives des premiers intervenants, des responsables de l'immeuble ou des agents de police.

Pendant une situation de confinement, on s'attend des gestionnaires qu'ils guident les employés et qu'ils leur demandent de s'abstenir de faire ce qui suit :

- Ouvrir la porte à une personne, sauf à la demande des premiers intervenants;
- Actionner l'alarme d'incendie, à moins qu'il n'y ait un incendie.
- Utiliser les téléphones cellulaires;
- Quitter l'endroit où ils sont cachés à moins qu'il ne soit plus prudent d'y rester, jusqu'à ce que les premiers intervenants en donnent l'autorisation.

Conformément au Code canadien du travail, partie II, article 126, l'employé au travail est tenu :



b) de se plier aux consignes réglementaires en matière de santé et de sécurité au travail;

c) de prendre les mesures nécessaires pour assurer sa propre santé et sa propre sécurité, ainsi que celles de ses compagnons de travail et de quiconque risque de subir les conséquences de ses actes ou omissions;

d) de se conformer aux consignes de l'employeur en matière de santé et de sécurité au travail.

Lors d'un confinement, les employés, les clients ou les visiteurs qui refusent de se conformer aux instructions pour le confinement et décident de quitter les lieux doivent :

- a) reconnaître et accepter les risques encourus;
- b) quitter les lieux de manière à ne pas compromettre la santé et la sécurité des personnes demeurant en situation de confinement.

Dans le cas des employés, leur absence doit aussi être autorisée.

4.6 S'abriter sur place

S'abriter sur place est un protocole utilisé lorsqu'il est nécessaire 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. Dans de tels cas, tout se passe comme à l'ordinaire à l'intérieur de l'immeuble, sauf que les portes extérieures sont verrouillées et les entrées et les sorties de l'immeuble sont contrôlées jusqu'à ce que le problème soit réglé ou que des directives soient transmises par les premiers intervenants.

Il faut être prêt à réagir à une anxiété et à un stress accrus pendant une situation de confinement. Il est important d'être régulièrement en contact avec les employés et d'être attentif aux signes de stress. Le travail en groupe ou une réunion d'équipe peuvent les aider à se sentir soutenus et entourés.

Les employés voudront savoir ce qu'il se passe; une façon efficace de les tenir informés est de désigner une personne pour suivre les médias et fournir régulièrement des mises à jour. Lorsque vous transmettez de l'information aux employés, tenez-vous-en aux faits et soyez direct; évitez les hypothèses et les rumeurs.

Même si des employés pourraient vouloir partir et que les gestionnaires ne peuvent pas les forcer à rester, personne ne devrait être autorisé à partir si cela implique un risque inacceptable pour quiconque.



4.7 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.

La protection de votre santé et de votre sécurité et de celles de vos employés, des clients et des visiteurs est la première préoccupation et l’emporte sur toutes les autres priorités. Ces situations peuvent évoluer rapidement et sont imprévisibles. Les décisions devraient être fondées sur l’information disponible et un bon jugement.

L’établissement de procédures, la formation du personnel et les exercices permettent d’être prêts. Communiquez avec votre [gestionnaire régional principal, Intégrité interne et sécurité \(IIS\)](#), ou consultez le [site iService de la gestion des urgences et continuité des activités](#) pour des renseignements supplémentaires et des conseils sur les procédures d’urgence.

4.8 Violence en milieu de travail

Si l’on porte à votre attention un incident de violence dans le milieu de travail, ou un incident présumé, la première préoccupation doit toujours être la sécurité des employés.

Dans le cas des incidents graves, comme les agressions physiques ou les menaces directes :


- Avertir la police et les [gestionnaires régionaux principaux, Intégrité interne et sécurité \(IIS\)](#), conformément aux procédures locales de signalement des urgences.
- Remplir le formulaire de [Rapport sécurité d’incident](#) (ADM 3061) et le [Rapport d’enquête de situation comportant des risques](#) (LAB 1070).

Pour les incidents mineurs que le gestionnaire ou le superviseur est à l’aise de résoudre, par exemple un contact physique non agressif ou une mésentente :

- Essayer de régler le problème avec le ou les employés.
- Informer le [gestionnaire régional principal, Intégrité interne et sécurité \(IIS\)](#), et remplir le formulaire de [Rapport sécurité d’incident](#) (ADM 3061).
- Aviser le conseiller régional en santé et sécurité et remplir le [Rapport d’enquête de situation comportant des risques](#) (LAB 1070).

Pour obtenir plus d’information sur la gestion et la résolution des incidents de violence dans le milieu de travail, se reporter aux liens suivants :

- [Guide à l’intention des gestionnaires et des superviseurs pour la gestion de la violence dans le milieu de travail](#)

- 
- [Politique sur la prévention de la violence en milieu de travail d'EDSC](#)
 - [Prévention de la violence dans le milieu de travail à l'intention des employés](#)
 - [Formation sur la prévention de la violence dans le milieu de travail à l'intention des gestionnaires et des superviseurs](#)

5.0 Ressources humaines

5.1 Heures de travail et conditions d'emploi

Pendant une situation de confinement ou d'abri sur place, il est possible que les employés doivent rester sur les lieux de travail au-delà des heures de travail prévues. Dans ces situations, gardez à l'esprit ce qui suit :

- Ne pas exposer les employés à des risques supplémentaires pour tenter d'éviter la perturbation de leur horaire normal de travail.
- Si un employé doit faire des heures supplémentaires ou demeurer au travail pendant une situation de confinement ou d'abri sur place, les dispositions appropriées de la convention collective ou des conditions d'emploi s'appliquent.
- Les questions se rapportant aux ressources humaines et à la rémunération et aux avantages sociaux sont généralement réglées une fois que la situation d'urgence est résolue. Cependant, les Ressources humaines devraient être consultées en cas de situation d'urgence prolongée.


5.2 Fermetures des bureaux

Si des bureaux d'EDSC doivent être temporairement fermés en raison d'une situation d'urgence :

- Tous les employés touchés (y compris les employés occasionnels et les étudiants) sont rémunérés pour leurs heures habituelles de travail.
- Il est possible que l'on demande aux employés de se présenter dans d'autres lieux de travail.
- Vous devez demander aux employés de vous garder informé de comment les joindre pour discuter des modalités de travail de rechange.

Conformément aux conventions collectives applicables, l'employeur accordera un congé payé pour des fins autres si des circonstances qui ne lui sont pas directement attribuables empêchent l'employé de se présenter au travail. Il pourra également lui accorder du temps libre payé s'il estime que de mauvaises conditions climatiques ou environnementales peuvent avoir une incidence sur sa capacité à se présenter au travail.

5.3 Programme d'aide aux employés (PAE)



Les effets d'une situation d'urgence au travail peuvent occasionner un stress supplémentaire chez les employés. Pour vous soutenir vos employés et vous, les [services du PAE](#) sont accessibles au 1-800-268-7708 (en tout temps) ou au 1-800-567-5803 (ATS).

Les gestionnaires peuvent obtenir d'autres services pour leurs employés auprès des Services organisationnels spécialisés (SOS) du PAE. Cela comprend des ateliers, des services d'encadrement, des services de prise en charge des traumatismes, des services de consultation et des interventions en milieu de travail. Les gestionnaires peuvent communiquer avec la ligne des SOS de Santé Canada au 1-888-366-8213 ou par courriel à l'info-sos@hc-sc.gc.ca pour obtenir des conseils sur leurs besoins particuliers.


Lorsqu'un incident critique ou traumatique survient au travail, les SOS peuvent être offerts individuellement en privé dans le bureau d'un conseiller à l'extérieur des lieux de travail, ou sur les lieux de travail pendant jusqu'à trois heures auprès d'un professionnel de la santé mentale.

6.0 Planification de la continuité des activités

Une situation d'urgence peut aussi entraîner l'activation de votre plan de continuité des activités (PCA). Il est recommandé de consulter son supérieur et le [coordonnateur du PCA](#) dans ce cas.

7.0 Ouvrages de référence

- [Agents régionaux d'intégrité interne et de sécurité](#)
- [Rapport sécurité d'incident \(ADM3061\)](#)
- [Trousse d'outils sur la santé et la sécurité au travail à l'intention des gestionnaires](#)
- [Code canadien du travail, partie II \(CCT-II\)](#)
- [Directive sur la santé et la sécurité au travail](#)
- [Gestion des urgences et continuité des activités](#)



**ANNEXE A : Liste de vérification pour la préparation
aux situations d'urgence
(en cours d'élaboration)**