

POLITIQUE

Numéro : 3004
Titre : **Gestion des risques et d'intervention d'urgence dans le cadre d'activités à l'international**
Section : Développement institutionnel
Autorité : Directeur général - International
Responsable opérationnel : S.O
Entrée en vigueur : 2012-11-23
Dernière révision : 2018-12-20



1.0 PRINCIPE DIRECTEUR

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB) a fait de l'internationalisation un de ses grands axes d'activités. Le CCNB a acquis de l'expertise dans ce domaine grâce à un large éventail de projets et d'activités qu'il a mené ou auxquels il a été associé. Dans ce contexte, la gestion des risques et de l'intervention d'urgence constitue un aspect de l'internationalisation du CCNB et des communautés qu'il dessert.

2.0 OBJET

Cette politique vise à détailler le processus de gestion des risques et de l'intervention d'urgence du CCNB dans le cadre des activités à l'international, de s'acquitter des obligations morales et légales relatives à la santé et sécurité des participants à des activités internationales, de conscientiser le personnel et les participants à la notion des risques et responsabilités entourant les activités internationales, de gérer les risques inhérents aux activités internationales et de traiter de façon efficiente les urgences.

3.0 CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les membres du personnel, les étudiants et les intervenants qui prennent part à une activité à l'international pour le CCNB.

4.0 ÉNONCÉ DE POLITIQUE

Le CCNB a pour politique d'encadrer son personnel et ses étudiants dans le cadre de ses activités internationales. Par conséquent, il s'assure d'intervenir adéquatement en cas de situation d'urgence, de limiter les conséquences néfastes d'accidents et de bien préparer son personnel et ses étudiants à agir convenablement en cas de risques ou d'urgence.

5.0 DÉFINITIONS

Risque

Un risque est une source reconnaissable de problèmes éventuels susceptibles de provoquer des difficultés, de perturber l'activité ou de nuire à son succès.

Situation d'urgence

Une situation d'urgence se définit comme l'actualisation d'un risque. Une situation d'urgence donne réellement lieu à un préjudice, à une blessure, à une maladie, à un danger sur le plan personnel, financier ou juridique, à une

détresse ou à des difficultés extrêmes, ou même au décès de la personne participant à une activité à l'international. Toute situation d'urgence exige une intervention d'urgence ou l'apport d'une aide d'urgence à ladite personne concernée ou, dans des circonstances extrêmes, aux membres de sa famille immédiate.

6.0 MISE EN OEUVRE

Le processus de gestion des risques et de l'intervention d'urgence du CCNB, appliqué dans le cadre des activités à l'international, s'appuie sur une préparation adéquate des participants, une structure interne de suivi prenant rapidement des décisions éclairées basées sur une gestion efficace de l'information et des communications, et une capacité de réponse initiale éprouvée.

6.1 Programme de soutien d'urgence – énoncé

Le programme de soutien d'urgence a été créé pour soutenir les participants qui étudient, travaillent ou voyagent à l'international pour le compte du CCNB, et pour appuyer les gestionnaires impliqués.

Les objectifs du programme de soutien d'urgence sont triples :

- Établir un système de soutien d'urgence pour les participants à des activités à l'international d'une manière efficace et efficiente, 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- Engager le CCNB à gérer les risques qui accompagnent les efforts d'internationalisation de ses activités.
- Mettre l'accent sur la sécurité des participants en travaillant avec eux avant leur départ et pendant leur séjour à l'international.

6.2 Composantes du programme de soutien d'urgence

- Un service de soutien d'urgence, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, est offert par l'entremise du service de contact téléphonique du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada.
- Pour les étudiants et membres du personnel concernés, une *carte de contact en cas d'urgence*, plastifiée et de la taille d'une carte de crédit, leur est offerte et fournit des directives au participant pour l'assister en cas de situation d'urgence (contact du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence avec service 24/24, ambassade du Canada dans le pays hôte, organisme d'accueil à l'international).
- Le formulaire *Renseignements sur la personne participant à une activité à l'international – étudiant* et le *Gabarit - Renseignements en cas d'urgence – étudiant* doivent être remplis et le formulaire signé par les étudiants du CCNB participant à la mobilité étudiante. Le formulaire *Renseignements sur le participant à une activité hors Canada – Employé* et doit être rempli et signé par tous les employés du CCNB participants aux activités internationales.

- Pour les étudiants, le formulaire *Évaluation et acceptation des risques* doit être rempli et signé par le participant. Le **directeur du campus doit signer le formulaire** soumis par le participant.
- La *Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'international de l'étudiant* ou la *Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'international du personnel* doit être remise au participant. Dans le cas du personnel, certaines modalités s'appliquent selon le projet. Le responsable informera le participant ou le campus.
- Encadrée par la direction de la Formation responsable des services de la mobilité étudiante une orientation (obligatoire) est offerte à tous les participants avant le départ. Cette orientation, sous la responsabilité des campus, se caractérise par :
 - une présentation des services consulaires canadiens;
 - les responsabilités des participants durant des activités à l'extérieur du Canada;
 - les formalités de voyage, les frais à prévoir, le déroulement du séjour, la sécurité, le code de conduite;
 - la documentation requise par le processus de gestion des risques et de l'intervention d'urgence;
 - la trousse d'information, y compris le « Guide du participant à l'international »;
 - la remise d'une carte individualisée et plastifiée donnant les directives de communications en cas d'urgence;
 - la formation préparant l'étudiant au séjour international et offerte par le campus.
- Pour le personnel du CCNB, l'orientation est encadrée et offerte respectivement par la direction du CCNB-International, sous la responsabilité du gestionnaire de l'initiative ou projet et par les campus pour les enseignants en mobilité sous la direction de la Formation ou par la direction responsable de l'employé. L'orientation s'inspire des éléments précédents en s'adaptant à la réalité du pays d'intervention et aux particularités des modalités de gestion des projets.
- Les renseignements sur tous les participants (étudiants, enseignants et personnel du CCNB) voyageant dans le cadre de la mobilité internationale (sous la responsabilité de la direction de la Formation), seront inscrits via le conseiller en relations interinstitutionnelles, dans un fichier centralisé placé sous la responsabilité de cette direction. Dans le cas des employés du CCNB qui se déplacent à l'international pour d'autres fins que la mobilité, l'information est compilée par l'adjointe administrative de la direction du CCNB-International et placée dans un dossier centralisé.

Ces renseignements sont exigés pour tous les participants avant leur départ. Ils sont recueillis et mis à jour régulièrement par le campus. Les renseignements sur les participants comprennent :

- le nom complet du participant et son numéro d'employé ou matricule de l'étudiant du CCNB;
- les coordonnées des personnes avec lesquelles communiquer en cas d'urgence (deux au minimum);
- les coordonnées exactes de l'établissement ou de l'organisation, de même que les personnes responsables du participant à l'international;

- l'adresse complète et toute autre information sur l'endroit où habite le participant;
 - le courriel et les numéros de téléphone du participant et de la personne responsable du participant à l'extérieur du pays;
 - l'itinéraire du participant « dates, no de vol, etc.).
- Une surveillance quotidienne des informations dans les pays dans lesquels les étudiants sont présents est effectuée par le conseiller en relations interinstitutionnelle dans le cas des participants voyageant sous la direction de la Formation. Dans le cas des projets ou initiatives sous la responsabilité du CCNB-International, ce sont les intervenants agissant à titre de gestionnaires des activités qui seront responsables de ce suivi.
 - En cas de situation d'urgence, d'un étudiant ou d'un enseignant voyageant sous la direction de la formation, le conseiller en relations interinstitutionnelles communique avec les participants en se référant au guide *Avis aux participants en cas d'urgence à l'international/Notice to Participants in case of Emergency Abroad*.
 - En cas de situation d'urgence, pour les autres membres du personnel qui ne voyagent pas dans un contexte de mobilité, le gestionnaire en charge de l'activité communique avec les participants en se référant au guide *Avis aux participants en cas d'urgence à l'international/Notice to Participants in case of Emergency Abroad*.

6.3 Soutien de retour en cas d'urgence

Le conseiller en relations interinstitutionnelles :

- envoie des courriels à tous les participants à leur retour, à la suite de la mise en œuvre du programme de support d'urgence, ainsi qu'aux autres participants, s'il le juge approprié;
- rencontre les participants ayant vécu une situation dangereuse ou un évènement éprouvant à l'international;
- présente un compte rendu écrit placé au dossier à la suite des rencontres de groupe ou des rencontres individuelles des personnes impliquées dans des urgences ou incidents en dehors du pays.

6.4 Identification des principaux intervenants et de leurs responsabilités

Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada est opérationnel en tout temps. Un agent consulaire expérimenté est en service en permanence pour répondre aux appels d'urgence provenant de partout dans le monde. Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence constitue le point d'entrée pour tous les appels d'urgence provenant de l'international. Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence :

- est ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- on peut y téléphoner à frais virés (lorsque le service à frais virés est offert dans le pays hôte) au 613-996-8885;
- dans certains pays, il est possible de téléphoner au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence sans frais (http://www.voyage.gc.ca/main/foreign/toll_numbers-fr.asp);
- pour appeler du Canada, composez le 613-944-6788 ou le 1-800-267-6788;

- on peut y communiquer avec l'aide d'un ATS (malentendant) au 613-944-1310;
- on peut y communiquer par courriel (sos@international.gc.ca), par télécopieur au 613-943-1054 ou en remplissant un formulaire en ligne (<http://www.voyage.gc.ca/main/sos/emergencies-fr.asp>);
- Le *Diagramme de communication en situation d'urgence* illustre le schème de communication à respecter en cas d'urgence.

Le *comité de gestion des urgences à l'international (CGUI)* est la seule structure interne au CCNB traitant les situations d'urgence à l'international quel que soit le participant impliqué. Il est composé des personnes suivantes :

- la 1^{ère} vice-présidence agira à titre de président du CGUI,
- la direction du CCNB-International,
- la direction - Formation,
- le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité.

Chacun des membres permanents du CGUI est remplacé par une personne désignée en cas d'absence. Le comité s'élargit automatiquement à la vice-présidence – Formation et Réussite étudiante et à la direction du campus ou du service affecté par l'urgence dans le cas d'un étudiant ou d'un employé. Il s'élargit automatiquement du gestionnaire du projet dans le cas d'un projet de coopération sous la responsabilité de CCNB-International. Le CGUI peut faire appel au besoin à des ressources d'appoint (interventions médicales, sociales, juridiques, psychologiques, etc.).

La Direction du CCNB-International, en consultation avec la 1^e vice-présidence, est responsable d'enclencher le *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international* et d'activer le CGUI.

Annuellement :

- la direction de la Formation réunit (préférentiellement en mars) les personnes désignées responsables de la mobilité dans les campus;
- La direction de la Formation revoit (préférentiellement à l'automne) le *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international* en fonction de l'expérience vécue par le personnel et les étudiants et, s'il y a lieu, modifie ledit plan;
- La direction de la Formation révisé (préférentiellement au début mai) la liste *Communication interne en cas d'urgence à l'international – intervenants responsables*;
- La Direction de la formation révisé (préférentiellement à l'automne) la section «Gestion de l'information et des communications externes» de la présente politique;
- La direction du CCNB-International ou la direction de la Formation offre une fois par année (préférentiellement en mars avant le départ des étudiants) une séance de sensibilisation aux urgences aux membres de l'Équipe de direction et des directions de campus et de services.

En mode de gestion de crise, le CGUI est responsable de :

- amorcer ou poursuivre les communications avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada;
- s'assurer de l'exactitude de l'information avant que la famille ou la personne-ressource en cas d'urgence ne soit informée;
- déterminer qui communiquera la situation et reconfortera la famille ou la personne-ressource;

- s'assurer que la Direction des ressources humaines soit bien informée par le CGUI, si un participant est victime d'un accident ou souffre d'une maladie, afin de se préparer aux démarches relatives à la couverture ou à la réclamation d'assurance;
- s'assurer que les services de soutien et de conseil soient en place pour le ou les participants, le personnel et les amis directement touchés par l'urgence;
- formuler des recommandations à la présidence-direction générale en ce qui a trait aux actions à entreprendre pour faire promptement face à l'urgence;
- déterminer, dans le cas d'une maladie grave, si la procédure d'évacuation est nécessaire, et si tel est le cas, activer le plan d'évacuation d'urgence;
- s'assurer, dans le cas d'un décès d'un participant, qu'un communiqué interne soit envoyé à tous les intervenants clés et concernés au CCNB;
- prévoir, en collaboration avec la direction des Communications, des communiqués de presse et des conférences de presse dans les cas extrêmes, afin d'être proactif et de gérer les informations qui sont véhiculées;
- faire rapport régulièrement à la présidence-direction générale afin qu'elle puisse transmettre l'information jugée pertinente aux entités concernées pour des fins d'information, de décisions ou de communication aux médias et aux familles;
- s'assurer, une fois que la famille immédiate et toutes les personnes à contacter en cas d'urgence ont été prévenues, que les parents (ou membres de la famille) des autres participants soient mis au courant de la situation, si cela est jugé approprié;
- s'assurer d'informer l'établissement à l'international par l'entremise du document *Avis aux établissements à l'international en cas d'accident, de décès ou autres / Notice to Establishments Abroad in case of Accident, Death, etc.*
- effectuer un exercice de constat et d'évaluation des actions prises, deux semaines après le déclenchement du *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international*.

Le conseiller en relations interinstitutionnelles **OU** le gestionnaire d'un projet de développement international, selon le cas, est responsable de :

- effectuer le contact initial pour toute situation d'urgence hors pays;
- documenter l'incident (endroit et circonstances) et confirmer l'identité et l'état du ou des participants impliqués dans l'urgence au moyen de la *Liste de contrôle en cas d'urgence / l'Emergency Verification Checklist*;
- aviser le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence de la situation, si nécessaire;
- déterminer au moyen du fichier centralisé au bureau du CCNB-International si d'autres participants sont présents dans le pays affecté;
- s'assurer que la personne responsable dans l'établissement d'accueil est prévenue ainsi que l'ambassade ou le consulat canadien du pays hôte;
- évaluer, le cas échéant, la situation dans le pays affecté en consultant les sites et applications mobiles, Affaires mondiales Canada, SOS international et OMS;
- orienter les demandes de renseignement des médias à la Direction des Communications;
- vérifier l'intention des autres participants à l'international quant au rapatriement, s'il y a lieu;
- vérifier l'intention de la famille à propos du rapatriement du participant dans le cas d'un décès;
- informer par courriel les établissements qui accueillent les étudiants de l'existence d'un *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international* du CCNB par l'entremise du document *Mise à jour de la liste des intervenants externes/Update of the External Interveners in case of a CCNB Emergency*;
- s'assurer que le participant a bien en main sa carte plastifiée de contact en cas d'urgence;

- fournir l'information suivante durant la première réunion du CGUI :
 - nom et numéro de téléphone du participant,
 - numéro d'employé ou matricule de l'étudiant,
 - département/campus/services/directions dans lequel le participant est inscrit ou affilié,
 - coordonnées de l'établissement d'accueil,
 - nom et numéro de téléphone de la personne à contacter sur le site de l'urgence,
 - nom des personnes à contacter en cas d'urgence,
 - endroit de l'incident,
 - circonstances complètes de l'évènement (autres personnes impliquées? blessées? leur état actuel?).

La direction de la Formation est responsable de la surveillance quotidienne des nouvelles des pays où les étudiants séjournent et, advenant une situation particulière, d'aviser les participants par courriel en utilisant le document *Avis aux participants en cas d'urgence à l'international/Notice to Participants in case of Emergency Abroad*, avec copie à la direction de CCNB-International et à la direction du campus concerné. En cas d'absence, une personne devra être désignée et sera chargée de cette tâche. Dans le cas des activités de coopération internationale, le gestionnaire du projet est responsable de cette surveillance dans le pays concerné par le projet. Advenant une situation particulière, il doit aviser les participants par courriel avec copie à la direction du CCNB-International. En cas d'absence, une personne devra être désignée et sera chargée de cette tâche.

Annuellement, les campus identifient la personne qui les représente auprès de la direction de la Formation pour la mobilité internationale et de la direction du CCNB-International pour les activités de coopération et de développement international (*Communication interne en cas d'urgence à l'international – intervenants responsables*). Les campus **doivent**:

- S'assurer de bien connaître le *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international*.
- Informer tous les participants et les départements concernés du *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international*.
- S'assurer que chaque participant à la mobilité remplit tous les formulaires requis avant son départ et que le document « *Gabarit-Renseignement en cas d'urgence* » soit transmis à la direction de la Formation, à la vice-présidence de la Formation et à la direction du CCNB-international, ainsi qu'à la direction du campus ou au gestionnaire du projet de coopération internationale.
- S'assurer que chaque participant bénéficie d'une préparation avant son départ et que les objectifs de formation préalables à son départ dans un autre pays sont atteints.
- Aviser immédiatement le conseiller en relations interinstitutionnelles **ou** le gestionnaire de projet, selon le cas, si le campus reçoit directement un appel d'urgence. Le conseiller en relations interinstitutionnelles ou le gestionnaire de projet communiquera avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence et la direction du CCNB-International afin que soit enclenché le *Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international*.
- Collaborer avec la direction de son campus (et le CGUI) afin de gérer et diffuser au personnel l'information liée à une situation d'urgence à l'international.

- Collaborer avec la direction de son campus (et le CGUI) afin d'identifier les ressources d'appoint qui seront nécessaires pour bien gérer toute répercussion possible de l'urgence auprès du personnel et de la population étudiante.

Les ressources d'appoint (interventions médicales, sociales, juridiques, psychologiques, religieuses, etc.) sont responsables de :

- offrir leur opinion et leur expertise;
- formuler des recommandations, au besoin;
- assister et travailler de concert avec le CGUI et les intervenants concernés durant les situations d'urgence;
- fournir une assistance aux participants impliqués dans l'urgence et aux familles concernées dans le cadre de leur expertise spécifique;
- fournir une assistance aux autres participants du même programme, toujours dans le cadre de leur expertise spécifique;
- conseiller le CGUI et les intervenants concernés par l'urgence en abordant les différentes dimensions de celle-ci.

6.5 Gestion de l'information et des communications externes

- Tout le personnel des services et des campus impliqués dans l'urgence dirigera les médias directement à la 1^{ère} vice-présidence du CCNB qui informera la présidence-direction générale de leurs demandes.
- La présidence-direction générale sera responsable de déterminer, en consultation avec le CGUI et la direction des communications, la nature de l'information qui sera transmise aux médias et aux familles.
- La présidence-direction générale, en consultation avec le CGUI, sera responsable, au besoin, de réagir aux investigations entreprises par les médias.
- Le CGUI s'assurera, dans le cas d'un décès d'un participant, qu'un communiqué interne soit envoyé à tous les bureaux clés du siège social et des campus.
- Le CGUI, en collaboration avec la **direction des Communications**, élaborera des communiqués de presse (et organisera des conférences de presse dans les cas extrêmes) afin de permettre au CCNB d'être proactif et de bien gérer les informations qui sont et seront véhiculées.

7.0 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

S.O.

8.0 DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS

Pour de plus amples renseignements concernant cette politique, prière de vous adresser à la Direction générale - International

9.0 DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE (interne ou externe/public)

N°	Nom du document	Type	Autorité/ Responsable opérationnel	Date de révision
3004.1006	Code de conduite dans le cadre des activités internationales	Guide/Norme	Directeur général International	2017-10-02
3004.2012F	Avis aux établissements à l'international en cas d'accident, de décès ou autre	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-09-12
3004.2013F	Avis aux participants en cas d'urgence à l'international	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-09-12
3004.2014	Carte de contacts en cas d'urgence	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-07-14
3004.4002	Comité de gestion des urgences à l'international (CGUI)	Document administratif	Directeur général International	2019-04-30
3004.4004	Communication interne en cas d'urgence	Document administratif	Directeur général International	2017-09-12
4105.2015A	Consent for Disclosure of Personal Information	Formulaire/Gabarit	Registraire	2018-08-22
4105.2015F	Consentement à la divulgation de renseignements personnels	Formulaire/Gabarit	Registraire	2018-08-22
3004.5000	Diagramme de communication en situation d'urgence	Schéma	Directeur général International	2017-09-12

3004.4003A	Emergency Verification Checklist	Document administratif	Directeur général International	2013-09-04
3004.2016	Évaluation et acceptation des risques	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-09-12
3004.4000	Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'international de l'étudiant	Document administratif	Directeur général International	2013-09-04
3004.4001	Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'international pour du personnel	Document administratif	Directeur général International	2017-10-03
3004.4003F	Liste de contrôle en cas d'urgence	Document administratif	Directeur général International	2013-09-04
3004.2017F	Mise à jour de la liste des intervenants externes	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-09-12
3004.2012A	Notice to Establishments Abroad in case of Accident, Death, etc.	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-09-12
3004.2013A	Notice to Participants in case of Emergency Abroad	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-09-12
3004.5001	Plan schématisé pour situations d'urgence à l'international	Schéma	Directeur général International	2017-09-12
3004.2019	Renseignements sur la personne participant à une activité à l'international - étudiant	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2017-07-17

3004.2017A	Update of the External Interveners in case of a CCNB Emergency	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2012-12-03
3004.2091	Gabarit-Renseignements en cas d'urgence - étudiant	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2019-02-05
3004.2093	Gabarit-Renseignements sur le participant à une activité hors Canada - Employé	Formulaire/Gabarit	Directeur général International	2019-04-18

Note : Toute reproduction de ce document, en partie ou dans son entièreté, représente une copie non contrôlée. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.