



Plan de mesures d'urgence





Préparé par Marco Pelletier, en étroite collaboration avec l'équipe provinciale DASA (direction adjointe aux services administratifs)

Collège communautaire du Nouveau-Brunswick
C.P. 700
Bathurst (Nouveau-Brunswick) E2A 3Z6

Téléphone : 1 855-676-2262
Télécopieur : 506 547-2741
Page Web : www.ccnb.ca

Numéro de document :

Version 1.0

Date d'entrée vigueur : le 23 août 2023



Table des matières

<u>PORTÉE DU PLAN DE MESURES D'URGENCE</u>	6
<u>RESPONSABILITÉ ET FONCTIONS</u>	6
<u>COORDONNATEUR DES MESURES D'URGENCE</u>	6
<u>AGENT DE LIAISON</u>	7
<u>AGENT DE SECOURS</u>	7
<u>ÉQUIPE D'ÉVACUATION</u>	7
<u>ÉQUIPE D'ÉVACUATION POUR LE PERSONNEL OU ÉTUDIANT À MOBILITÉ RÉDUITE</u>	7
<u>DASA (DIRECTION ADJOINTE DES SERVICES ADMINISTRATIFS)</u>	8
<u>DOYEN(NE) ASSOCIÉ(E)</u>	9
<u>DIRECTION DES COMMUNICATIONS</u>	9
<u>ÉQUIPE DES MESURES D'URGENCE</u>	9
<u>PERSONNEL ENSEIGNANT</u>	9
<u>SECOURISTES</u>	10
<u>PREMIERS SOINS</u>	10
<u>CENTRE DES OPÉRATIONS D'URGENCE</u>	10
<u>MALADIE TRANSMISSIBLE</u>	10
<u>CONFINEMENT</u>	11
<u>DÉFINITION</u>	11
<u>DIFFÉRENCE ENTRE CONFINEMENT BARRICADÉ ET CONFINEMENT DE SÉCURITÉ</u>	11
<u>AVIS DE CONFINEMENT BARRICADÉ</u>	11
<u>FUIR-CACHER-COMBATRE (RUN-HIDE-FIGHT)</u>	12
<u>ATTENTES LORS D'UN CONFINEMENT BARRICADÉ</u>	12
<u>CONFINEMENT DE SÉCURITÉ (« HOLD & SECURE »)</u>	13
<u>PRATIQUE DE CONFINEMENT BARRICADÉ</u>	14
<u>À NE PAS FAIRE DURANT UN CONFINEMENT :</u>	14
<u>PREMIERS SOINS</u>	14
<u>PERSONNE BLESSÉE</u>	14
<u>TROUSSE DE PREMIERS SOINS</u>	15
<u>EN CAS D'INCENDIE</u>	15
<u>EN CAS D'INCENDIE INCONTRÔLABLE</u>	16
<u>EN CAS DE FUMÉE ÉPAISSE</u>	16
<u>DÉCLENCHEMENT DU SYSTÈME D'ALARME</u>	16
<u>UTILISATION D'UN EXTINCTEUR</u>	16
<u>DÉVERSEMENT OU CONTAMINATION DE PRODUIT CHIMIQUE OU DE MATIÈRE BIOLOGIQUE</u>	17



<u>COMPORTEMENT MENAÇANT ET VOIE DE FAIT</u>	17
<u>COMMUNICATIONS MENAÇANTES</u>	18
<u>À LA RÉCEPTION D'UNE COMMUNICATION MENAÇANTE EN PERSONNE</u>	18
<u>SI LA COMMUNICATION EST REÇUE PAR ÉCRIT</u>	18
<u>SI LA COMMUNICATION OU DES PHOTOS SONT REÇUES PAR COURRIEL OU SUR LES MÉDIAS SOCIAUX</u>	18
<u>SI LA COMMUNICATION EST REÇUE PAR TÉLÉPHONE</u>	18
<u>SI VOUS ÊTES TÉMOIN DE LA PRÉSENCE D'UN INTRUS AU COLLÈGE</u>	19
<u>ÉTUDIANT</u>	19
<u>EMPLOYÉ</u>	19
<u>TREMBLEMENT DE TERRE</u>	19
<u>À FAIRE</u>	19
<u>À NE PAS FAIRE</u>	20
<u>PRISE D'OTAGE</u>	20
<u>SI VOUS ÊTES PRIS EN OTAGE</u>	20
<u>ALERTE À LA BOMBE</u>	21
<u>COLIS SUSPECT</u>	21
<u>EN CAS DE COLIS SUSPECT</u>	21
<u>SI DES SUBSTANCES TELLES QU'UNE POUDRE OU UN LIQUIDE S'ÉCHAPPENT DU COLIS</u>	22
<u>À NE PAS FAIRE</u>	22
<u>ÉVACUATION</u>	22
<u>PANNE D'ÉLECTRICITÉ</u>	22
<u>INTERRUPTION D'EAU</u>	23
<u>CYBERSÉCURITÉ</u>	23
<u>LA POSTVENTION</u>	23
<u>RÉACTIONS SUIVANT UNE SITUATION TRAGIQUE</u>	23
<u>ÉQUIPE DE POSTVENTION</u>	24
<u>INTERVENTIONS</u>	24
<u>APRÈS L'INCIDENT</u>	24
<u>COMMUNICATION</u>	24
<u>TYPES DE COMMUNICATION</u>	24
<u>COMMUNICATION AVEC LE PERSONNEL ET LES ÉTUDIANTS</u>	25



<u>SELON LA GRAVITÉ DE LA SITUATION, ON UTILISERA L'UN OU PLUSIEURS DES MOYENS DE</u>	
<u>COMMUNICATION SUIVANTS</u>	25
<u>COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS</u>	25
<u>PROTOCOLE MÉDIATIQUE</u>	26



Portée du plan de mesures d'urgence

Le plan de mesures d'urgence vise à préparer le personnel, les étudiants et les gestionnaires à gérer efficacement une situation critique et à éveiller en chacun de nous le sens des responsabilités. Néanmoins, un plan de mesures d'urgence ne peut prévoir dans les moindres détails toutes les actions à entreprendre dans une situation d'urgence. C'est pourquoi les éléments de ce plan devront être adaptés en fonctions des caractéristiques propres à chaque situation d'urgence, qu'elle soit pour l'ensemble du CCNB ou encore pour un ou des campus en particulier.

Dans toute intervention en situation de crise, il importe de souligner qu'il ne faut en aucun temps céder à la panique ou à la colère et qu'il faut éviter d'intervenir seul. Également, le succès de mesures d'urgence repose en grande partie sur la qualité du système de communication en place.

Responsabilité et fonctions

Coordonnateur des mesures d'urgence

- Coordonner les situations d'urgence.
- Communiquer avec le personnel et les étudiants.
- Faire le lien entre l'équipe des mesures d'urgence du CCNB (Conseil de direction) et l'équipe des mesures d'urgence locale.
- Assigner les rôles au sein de l'équipe des mesures d'urgence locale.

Ce rôle peut être occupé par :

- Direction adjointe aux services administratifs (DASA).
- Direction adjointe à l'apprentissage et à la réussite étudiante (DAARÉ).
- Doyen.
- Toute autre personne désignée dans les circonstances.



Agent de liaison

C'est la personne-ressource auprès des services d'urgence externes (police, pompiers, ambulanciers).

Ce rôle peut être occupé par :

- Surveillant de l'entretien des édifices.
- Réparateur d'entretien II.
- Toute autre personne désignée par le surveillant de l'entretien des édifices, en collaboration avec la DASA.

Agents de secours

Membres du personnel désignés pour intervenir en situation d'urgence. On fait appel à leur intervention immédiate selon l'ordre de priorité établi pour chaque bâtiment. Les agents de secours doivent être des employés qui sont toujours rejoignables durant les heures de travail. Ils doivent aussi posséder des compétences pour bien intervenir en situation d'urgence, telle qu'une agression verbale ou physique sur une autre personne. La liste des agents de secours se trouve à la réception des campus.

Équipe d'évacuation

Équipe formée de membres du personnel désignés pour coordonner l'évacuation d'une partie du bâtiment, afin que l'évacuation se déroule de manière efficace et rapide lorsque nécessaire.

Selon les campus et les services d'urgence, les responsabilités de cette équipe peuvent varier. Les membres du personnel et les étudiants évacuent le bâtiment pour se diriger au lieu de rencontre désigné sur les plans d'évacuation affichés.

Équipe d'évacuation pour le personnel ou pour l'étudiant à mobilité réduite

Les personnes à mobilité réduite (temporaire ou permanente) sont assignées à un ou des accompagnateurs pour les soutenir.

L'étudiant a la responsabilité d'aviser son enseignant coordonnateur de tout problème de mobilité et de remplir le formulaire nécessaire, qui sera remis à la DASA.



L'employé a la responsabilité d'informer son superviseur de tout problème de mobilité et de remplir le formulaire nécessaire, qui sera remis à la DASA.

S'il est difficile ou impossible d'aider la personne à mobilité réduite durant une évacuation, un des accompagnateurs doit aviser les pompiers pour que ceux-ci lui viennent en aide pour évacuer.

Toutes les informations relatives à l'évacuation des personnes à mobilité réduite, étudiantes ou membres du personnel, doivent être consignées dans la trousse de l'agent de liaison.

DASA (Direction adjointe des services administratifs)

Il ou elle est responsable de :

- Préparer et faire approuver le plan d'évacuation du campus par le prévôt des incendies.
- Réviser la liste des membres de l'équipe d'évacuation annuellement.
- Réviser la liste des agents de secours annuellement.
- Prendre les dispositions pour que le personnel et les étudiants soient informés au sujet du plan d'évacuation.
- Voir à ce qu'un plan d'évacuation soit affiché dans les endroits désignés.
- Envoyer les directives d'évacuation au personnel deux fois par année (en septembre et en janvier).
- Coordonner l'ensemble de l'évacuation en situation d'urgence.
- S'assurer que les employés affectés au service de premiers soins ont suivi la formation de secourisme de niveau général en milieu de travail, tel que stipulé dans le Règlement 2004-130 de Travail sécuritaire Nouveau-Brunswick.
- Désigner une salle de premiers soins à chaque campus.
- S'assurer que les réceptionnistes comprennent leur rôle si elles reçoivent des appels pour différentes situations d'urgence.
- Donner les directives nécessaires aux accompagnateurs désignés.
- S'assurer de répondre aux exigences du Règlement sur les premiers soins de Travail sécuritaire Nouveau-Brunswick.
- Nommer des personnes pour vérifier le contenu des trousse de premiers soins dans les espaces communs.



Doyenne ou Doyen associé-e

Il ou elle est responsable de :

- Faire un rappel aux enseignants au début de l'année collégiale au sujet des procédures d'urgences.
- Collaborer avec la DASA afin d'assurer que son secteur respecte les exigences en matière de sécurité.
- Nommer des personnes pour vérifier régulièrement le contenu des trousse de premiers soins dans les ateliers et les laboratoires où il y a un risque important pour la santé.

Direction des communications

Elle agit comme la personne contact auprès des médias. La DASA est la personne responsable de l'aviser de toute situation d'urgence.

Équipe des mesures d'urgence

L'équipe est formée de personnes-cadre qui se rencontrent afin de prendre des décisions face à des situations d'urgence en collaboration avec des services d'urgence externes. À noter que la responsabilité de gérer une crise importante pourrait être assurée par un service externe (ex : police).

L'équipe des mesures d'urgence du CCNB est composée des membres du Conseil de direction et peut s'adjoindre tout gestionnaire pour ses prises de décisions stratégiques.

L'équipe des mesures d'urgence locale est composée de la doyenne ou du doyen du campus, de la DASA, de la DAARÉ et du surveillant de l'entretien des bâtiments. L'équipe peut aussi comprendre un ou des agents de secours.

L'équipe de mesures d'urgence détermine, en temps et lieu, où sera localisé le centre des opérations d'urgence.

Personnel enseignant

Au début du programme, le personnel enseignant doit lire les directives d'évacuation et de confinement aux étudiants ainsi que leur indiquer où se trouve la sortie d'urgence.

Les enseignants doivent également s'assurer que les étudiants suivent les directives énoncées dans le plan d'urgence, selon la situation.



Secouristes

Personnes qui ont reçu une formation en premiers soins et qui sont responsables d'offrir les premiers soins au CCNB. La liste est disponible à la réception.

Premiers soins

Les premiers soins se limitent aux soins provisoires en utilisant des techniques de base en secourisme. Pour toute urgence majeure, composer le 911.

Centre des opérations d'urgence

C'est l'endroit désigné pour coordonner l'ensemble des activités d'intervention et de soutien en situation d'urgence. Le centre des opérations d'urgence permet à l'équipe des mesures d'urgence de communiquer les ordres, d'organiser des réunions et de travailler à la gestion de la crise sans quitter l'établissement. Cet endroit est aussi le point de rencontre des services d'urgence externes qui participent à la gestion de la crise

Maladie transmissible

Les maladies transmissibles constituent une grave menace envers tous les Néo-Brunswickois. En tant qu'employeur et qu'institution d'enseignement postsecondaire, nous sommes tenus de prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer la santé et la sécurité de nos employés et de notre population étudiante. Ceci comprend les efforts de prévention visant à éliminer ou à réduire le risque de transmission de maladies dans nos campus. Il faut noter que les consignes du CCNB peuvent changer selon les directives émises par le Bureau du médecin-hygiéniste en chef du Nouveau-Brunswick.

Ce plan est créé afin de réduire la propagation de maladies transmissibles dans les établissements du CCNB. Le plan sera mis à jour sur une base régulière. Note : Le CCNB prend toutes les précautions nécessaires pour assurer un assainissement des lieux, mais il y a toujours un risque d'éclosion comme dans tous les établissements publics.

Pour plus d'informations : [Lutte contre les maladies transmissibles - Bureau du médecin-hygiéniste en chef \(gnb.ca\)](#)



Confinement

Définition

Un confinement est une procédure de sécurité conçue pour aider à protéger les étudiants, le personnel et les autres occupants du bâtiment contre une source de danger imminent, qu'elle soit interne ou externe.

Au CCNB, nous avons deux types de confinement, soit le confinement barricadé et le confinement de sécurité.

Différence entre confinement barricadé et confinement de sécurité

- **Confinement barricadé :**
Ou « lockdown » est utilisé lorsqu'il y a une menace de violence dans le bâtiment ou contre celui-ci. Les occupants se cachent et restent en place jusqu'à ce que la situation soit résolue. L'occupant de l'édifice a le choix de se cacher, de s'enfuir ou de se battre lors d'un confinement barricadé.
- **Confinement de sécurité :**
Ou « Hold and Secure » est utilisé lorsqu'une situation d'urgence survient à l'extérieur et qu'elle n'est pas liée au campus. Le campus est verrouillé et les activités ont lieu normalement. Personne ne peut entrer ou sortir de l'édifice tant que la situation n'a pas été résolue.

Avis de confinement barricadé

Le CCNB est doté d'un système d'alerte informatique dans ses édifices principaux pour déclencher un confinement barricadé. La population collégiale sera informée par une ou plusieurs voies de communication lors d'un confinement :



- Alertes sonores du système d'interphone.
- Alertes visuelles par l'entremise de lumières d'urgences bleues dans certains secteurs ou campus.
- Alerte par l'entremise de l'application mobile « Alertus ».
- Message d'alerte sur les écrans d'ordinateurs appartenant au CCNB et branchés au réseau du CCNB.

Pour plus d'information sur Alertus

Des directives générales de confinement sont affichées dans les sites externes de formation qui n'offrent pas la capacité d'utiliser les voies de communications mentionnées.

Fuir-Cacher-Combattre (Run-Hide-Fight)

L'intention derrière le modèle « **Fuir – Cacher – Combattre** » lors d'un confinement barricadé est de responsabiliser les individus, en privilégiant le fait d'éloigner autant de personnes que possible de l'incident et de la manière la plus sûre possible.

- **Fuir** si vous le pouvez jusqu'à la sortie la plus proche de la menace vers une zone sûre à l'extérieur du campus. Si vous ne pouvez pas sortir en toute sécurité, courez jusqu'à la pièce la plus proche et cachez-vous.
- **Cachez-vous**, s'il n'est pas sûr de fuir, dans une pièce verrouillable si possible.
- En dernier recours, **combattez** la menace avec tout ce que vous pouvez pour sauver votre vie et celle des autres. Prenez toutes les mesures que vous pouvez pour éliminer la menace.

Attentes lors d'un confinement barricadé

- Sortez des couloirs ou des zones ouvertes – trouvez la pièce la plus proche et la plus sûre possible.
- Si vous êtes à l'extérieur, n'entrez pas dans le bâtiment.
- Si vous êtes dans une salle de classe, un laboratoire ou un bureau, verrouillez ou barricadez les portes. Utilisez des meubles ou équipements pour les portes qui ne sont pas verrouillables. Vérifiez l'intérieur de la porte pour le mécanisme de verrouillage.
- Si possible, éteignez les équipements et les lumières.



- Couvrez les fenêtres extérieures (fermez les rideaux si possible) et éloignez-vous des fenêtres et des portes.
- Restez près du sol et utilisez des meubles pour créer une couverture.
- Restez calme.
- N'utilisez pas de téléphones mobiles (en raison d'interférences possibles avec les communications de la police), à moins de transmettre des informations vitales sur la situation de crise aux autorités ou à la direction du campus.
- N'ouvrez pas les portes et ne traversez pas les couloirs avant que le message de fin du confinement soit donné en personne par les autorités policières.

Confinement de sécurité (« Hold & Secure »)

Lorsque la décision est prise de passer en mode de confinement de sécurité, elle est annoncée par courriel à la population collégiale par la direction adjointe aux services administratifs ou son délégué. Un avis verbal peut également être émis par l'entremise du système d'interphone du campus :

« Votre attention s'il vous plait, dû à un danger externe, le campus est en confinement de sécurité. Les portes extérieures du campus sont verrouillées et vous êtes priés de ne pas sortir du bâtiment pour la durée du confinement de sécurité. Une annonce sera faite lorsque le confinement de sécurité prendra fin. Merci »

Pour la durée du confinement de sécurité, le système de cartes sur les portes extérieures est désactivé. Personne ne peut entrer ou sortir de l'édifice tant que la situation n'a pas été résolue.

Les activités internes du campus (cours, laboratoires, rencontres, etc.) continuent normalement dans la mesure du possible.

Lorsque le confinement de sécurité prend fin, une deuxième annonce est faite par courriel et un avis verbal peut être émis par l'entremise du système d'interphone pour informer la population collégiale.



Pratique de confinement barricadé

Une pratique de confinement barricadé est effectuée deux fois par année. Lors de ces pratiques, seul l'élément de se cacher du modèle « Fuir-Cacher-Combattre » est pratiqué.

Une date et une plage horaire de deux heures sont identifiées et communiquées à la population collégiale pour ces pratiques et un rappel est fait quelques jours avant la pratique.

Quelques minutes après le déclenchement du système d'alerte de confinement barricadé, une équipe de ratissage vérifie le campus et s'assure que les consignes de confinement barricadé sont respectées.

La fin d'une pratique de confinement est annoncée par l'une ou l'autre des méthodes suivantes : message dans l'application Alertus ou un avis verbal par l'entremise du système d'interphone du campus.

À ne pas faire durant un confinement

- Ouvrir la porte à qui que ce soit avant d'en avoir eu la consigne des responsables des mesures d'urgence.
- Tirer ou actionner l'alarme d'incendie, sauf en cas d'incendie ou de fumée.
- Quitter l'endroit où vous vous trouvez sans avoir reçu la directive des responsables des mesures d'urgence, à moins qu'il soit dangereux d'y rester.
- Ne pas tenter de trouver l'origine de bruits qui ressemblent à des coups de feu ou à des détonations.
- Par mesure de sécurité, considérez qu'il s'agit de coups de feu et suivez les procédures indiquées ici.

Premiers soins

Personne blessée

Tout témoin d'un accident doit porter secours selon les compétences qu'elle possède et seulement si sa sécurité et sa santé ne sont pas en danger. Lorsque cela est possible, plusieurs personnes peuvent agir dans la situation de la façon suivante : une première personne prend charge du blessé en attendant l'arrivée de la personne responsable des premiers soins ou de l'ambulance; une deuxième personne s'occupe de faire les appels nécessaires.



- 1- S'il y a une personne sur place qui a un cours de premiers soins, elle prend en charge la personne blessée. Sinon, on appelle la réceptionniste pour qu'elle joigne un employé qui possède son cours de premiers soins. La liste des secouristes peut également être affichée sur les trousse de premiers soins et dans d'autres endroits jugés nécessaires.
- 2- Si le secouriste n'est pas disponible ou qu'il n'est pas en mesure de traiter le blessé, composez le 911.

Trousse de premiers soins

- Tous les ateliers et les laboratoires où il y a un risque élevé de blessures doivent être munis d'une trousse de premiers soins, de même que tout endroit éloigné de l'une des salles de premiers soins;
- La DASA désigne les employés responsables des trousse de premiers soins à l'intérieur du campus dans les endroits désignés, alors que la doyenne ou le doyen associé désigne les enseignants responsables des trousse de premiers soins et équipements spécialisés dans les laboratoires et les ateliers;
- Une trousse de premiers soins doit inclure une liste énumérant son contenu. Les personnes responsables des trousse de premiers soins doivent vérifier régulièrement, au minimum quatre (4) fois par année, si leur trousse contient tous les articles spécifiés sur la liste et commander les articles manquants auprès du magasin.

En cas d'incendie

Si vous êtes témoins d'un incendie que vous ne pouvez maîtriser, déclenchez le système d'alarme, ce qui entrainera l'évacuation complète du bâtiment.

Cependant, si vous êtes certain de pouvoir maîtriser le feu, vous devez utiliser un extincteur.



En cas d'incendie incontrôlable

- Quittez immédiatement les lieux de l'incendie.
- Déclenchez l'alarme d'incendie et composez le 911.
- Suivez le plan d'évacuation de l'immeuble.
- N'utilisez pas l'ascenseur.
- Fermez les portes après avoir escorté les personnes à l'extérieur.
- Allez à votre lieu de rassemblement désigné.
- Ne pas s'en aller ou réintégrer le bâtiment avant d'en avoir reçu la consigne.

En cas de fumée épaisse

- Il pourrait être plus sécuritaire de rester dans votre aire.
- Bloquez la fumée avec des serviettes humides, etc.
- Accroupissez-vous au sol. Si vous constatez de la fumée dans un escalier, utilisez une autre sortie ou réfugiez-vous dans une pièce sécuritaire.
- Restez calme.

Déclenchement du système d'alarme

- Si vous êtes témoins d'un incendie, d'une explosion ou même de fumée, restez calme, cessez toute activité en cours et quittez le local immédiatement.
- Déclenchez immédiatement le système d'alarme.

Utilisation d'un extincteur

- Si le feu n'est pas trop important, utilisez un extincteur, mais seulement si votre vie n'est pas en danger.
- Tenez-vous près d'une sortie au cas où le feu deviendrait incontrôlable.
- Évitez de trop vous approcher du feu quand vous manipulez l'extincteur.
- Restez penché le plus possible et évitez de respirer la fumée.
- Ne tournez jamais le dos à un feu, même si vous croyez l'avoir contrôlé.
- Si l'incendie s'aggrave, sortez immédiatement en refermant la porte derrière vous et déclenchez le système d'alarme.



Déversement ou contamination de produit chimique ou de matière biologique

Si vous trouvez un déversement d'une matière inconnue et qu'il y a de la fumée, un feu ou une très forte odeur, téléphonez le 911 et avisez votre superviseur immédiatement.

Si le produit ne répond pas à ces critères mentionnés ci-haut, fermez la zone et contactez votre superviseur. Celui-ci contactera la Direction adjointe aux services administratifs avec toute l'information pour rejoindre la personne responsable de ce secteur, afin de pouvoir régler la situation dans les délais prescrits.

Les employés utilisateurs des laboratoires sont responsables d'afficher et de maintenir un registre de tous les produits chimiques en laboratoire et dans les entrepôts.

Comportement menaçant et voie de fait

Si vous vous trouvez en face d'une personne qui a un comportement qui soulève de l'inquiétude ou qui démontre de l'agressivité (verbale ou physique), communiquez calmement avec la personne et faites usage d'arguments compatissants à son égard.

Appeler la réception pour que celle-ci avise un agent ou une agente de secours.

Quiconque est témoin d'une telle situation doit communiquer immédiatement avec un agent ou une agente de secours. Si vous êtes un étudiant et que vous êtes témoins d'une telle situation, informez-en un enseignant ou un autre membre du personnel qui pourra appeler un agent ou une agente de secours.

Dans certains bureaux d'employés, des boutons de panique peuvent avoir été installés. En cas de déclenchement, la personne répondant à l'appel doit aviser un agent ou une agente de secours.



Communications menaçantes

Une communication menaçante est toute forme de communication qui a pour but de manipuler, de contrôler, de blesser ou d'intimider une personne (la victime) en vue d'entraîner un changement dans son comportement.

À la réception d'une communication menaçante en personne

- Traitez toutes les menaces avec sérieux.
- Informez immédiatement la DASA.
- Si la communication est jugée menaçante, vous devez également signaler l'incident à la police.

Si la communication est reçue par écrit

- Limitez la manipulation de la lettre.
- Conservez l'enveloppe.
- N'indiquez rien sur la lettre ou sur le document. Notez la date et l'heure de la réception sur un autre document.
- Informez immédiatement la DASA.

Si la communication ou des photos sont reçues par courriel ou sur les médias sociaux

- Prenez des captures d'écran des menaces.
- Notez la date et l'heure de la réception.
- Notez tout autre détail que vous pouvez remarquer au sujet de la menace (lieu, pseudonymes de l'utilisateur, etc.).
- Ne répondez pas et n'engagez pas de discussion avec l'expéditeur et ne transmettez pas le message à d'autres personnes.
- Informez immédiatement la DASA.

Si la communication est reçue par téléphone

- Notez la date, l'heure et le numéro de téléphone de l'appelant.
- Écrivez ce qui est dit en détail.
- N'argumentez pas avec l'auteur de l'appel.
- Ne transférez pas l'appel.
- Ne faites pas d'autres appels à partir de l'appareil où l'appel a été reçu.
- À la fin de l'appel, informez immédiatement la DASA.



Si vous êtes témoin de la présence d'un intrus au collège

Étudiant

Aviser-en votre enseignant ou tout autre membre du personnel, compte tenu de la situation.

Employé

Avec la collaboration d'une autre personne, demandez à la personne de s'identifier, mais seulement si votre sécurité n'est pas menacée. Si son identification vous semble suspecte, informez-en immédiatement un agent ou une agente de secours ou la DASA.

Tremblement de terre

À faire

- Laissez-vous tomber au sol; abritez-vous sous un bureau solide, agrippez-vous à quelque chose de solide autant que possible;
- Réfugiez-vous sous des bureaux, des tables ou d'autres meubles fixes qui peuvent vous protéger contre les éclats de verre et les débris;
- Tenez-vous loin des fenêtres, des puits de lumière et des appareils d'éclairage au plafond;
- Si vous êtes dans un ascenseur, appuyez sur tous les boutons d'étage et sortez dès que vous le pouvez;
- Quittez l'immeuble seulement lorsqu'il est sécuritaire de le faire, selon les directives données par les responsables des mesures d'urgence, en utilisant les escaliers et non l'ascenseur;
- Pendant l'évacuation, faites attention aux dangers possibles (p. ex. chute de débris de verre, fils électriques);
- Emportez une trousse de secours et une lampe de poche;
- Une fois à l'extérieur, allez au lieu de rassemblement désigné ou le lieu le plus proche;
- Attendez les consignes des responsables des opérations d'urgence.



À ne pas faire

- Actionner l'alarme d'incendie pour évacuer l'immeuble, sauf en cas d'incendie;
- Évacuer ou regagner l'immeuble, à moins que les responsables des mesures d'urgence en donnent la consigne;
- Prendre l'ascenseur si vous recevez la consigne d'évacuer l'immeuble. Si vous vous trouvez dans un ascenseur ne pas paniquer et sortir de l'ascenseur une fois arrêté.

Prise d'otage

- N'essayez pas de vous opposer au preneur d'otage.
- Faites-vous discret.
- Ne fixez pas le preneur d'otage du regard.
- Adoptez une attitude d'acceptation, faites preuve de patience et maîtrisez vos émotions.
- Si la police donne l'assaut, attendez-vous à des bruits forts et peut-être à des gaz lacrymogènes et à de la fumée.
- Ne vous déplacez pas et allongez-vous sur le sol, les mains sur les oreilles.
- Suivez toutes les directives de la police.
- Attendez-vous à ce que la police vous passe les menottes et vous fasse sortir. Ne résistez pas, ceci est une pratique courante de la force policière.
- Coopérez pleinement avec la police et les enquêteurs.

Si vous êtes pris en otage

- Restez passif et calme.
- Restez le plus loin possible du preneur d'otage.
- Évitez de créer tout conflit avec le preneur d'otage.
- S'il y a des blessés, occupez-vous d'eux si vous pouvez le faire sans danger.
- Gardez à l'esprit que les secours arrivent.



Alerte à la bombe

Toute alerte à la bombe doit être considérée comme réelle et nécessite une attention appropriée.

- Si une bombe présumée est découverte, ne la touchez pas et restez calme.
- Informez immédiatement la DASA, le superviseur de la maintenance de l'immeuble et composez le 911.
- Ne supprimez aucun message enregistré ou numérique et limitez la manipulation des messages écrits.
- Si la menace est reçue par téléphone, notez tout renseignement divulgué par l'auteur de l'appel et transmettez l'information à votre superviseur et aux autorités.

Colis suspect

En cas de colis suspect

- Vérifiez auprès des personnes présentes pour voir si quelqu'un le réclame.
- Notez les caractéristiques de l'objet (ex. type, emplacement, forme, expéditeur, etc.).
- Laissez l'objet où il est et éloignez-vous immédiatement.
- Avertissez immédiatement votre gestionnaire ou votre superviseur.
- Composez le 911 pour signaler le colis.
- Assurez-vous que personne n'approche avant que la zone ne soit sécurisée par les responsables des mesures d'urgence, attendez les directives.
- Restez à la disposition des responsables des mesures d'urgence pour leur fournir des renseignements.



Si des substances telles qu'une poudre ou un liquide s'échappent du colis

- Sécurisez la zone et, si quelque chose est inhabituel, prenez-le en note.
- Demandez à quelqu'un d'appeler les secours.
- Si vous avez manipulé le colis, évitez de toucher votre visage afin de réduire le risque de dispersion, lavez-vous les mains et changez de vêtements le plus rapidement possible.

À ne pas faire

- Toucher l'objet.
- Utiliser un appareil sans fil comme un téléphone cellulaire près de l'objet.
- Regagner l'immeuble ou la zone sans en avoir reçu la directive des responsables des opérations d'urgence.

Évacuation

En l'absence de directives de la part des sources appropriées au CCNB ou des intervenants d'urgence, les gestionnaires sur les lieux doivent utiliser leur pouvoir discrétionnaire et évacuer l'immeuble s'ils jugent prudent de le faire.

- Si les étudiants et le personnel doivent être évacués, restez calme et quittez l'immeuble conformément au plan d'évacuation de l'immeuble ou aux directives des intervenants d'urgence.
- Ne donnez pas de raison précise pour l'évacuation.
- Si une évacuation est nécessaire, laissez les fenêtres et les portes ouvertes, si possible.

Panne d'électricité

- Ne paniquez pas et restez au même endroit jusqu'à ce que vos yeux s'adaptent à l'obscurité.
- Au moyen de n'importe quelle source de lumière disponible, orientez-vous vers un lieu sécuritaire et attendez les directives d'un superviseur.



- Le surveillant de l'entretien des édifices appellera le service public d'électricité local (Énergie NB, etc.) afin d'évaluer la durée de la panne.
- Dirigez-vous prudemment vers une zone éclairée par un éclairage de secours ou par la lumière naturelle (si possible, emportez la trousse de secours et une lampe de poche).
- En cas d'ordre d'évacuation, il est important d'évacuer sans tarder, car l'éclairage de secours ne restera allumé que très peu de temps et la durée de la panne de courant est toujours incertaine.

En cas d'évacuation, rendez-vous à votre lieu de rassemblement désigné. Assurez-vous que tous les membres de votre équipe sont comptés.

*** Note pour les concierges, veuillez attendre les directives de votre superviseur et vous rassembler dans un endroit sécuritaire entre temps.

Interruption d'eau

La DASA et l'équipe des infrastructures analysent la situation selon la sévérité et selon le « Programme de dégradation des gicleurs ». Une communication sera faite s'il est nécessaire de communiquer des directives ou de fermer le campus.

Cybersécurité

Nous recevons des courriels d'hameçonnage sur une base régulière, mais de nouvelles techniques sont rapportées dans le but de mettre la main sur votre mot de passe ou vos informations sensibles. Il est important de traiter tous les courriels que vous recevez très attentivement et n'hésitez pas à communiquer avec notre équipe à tic.cybersecurite@ccnb.ca si jamais vous avez des doutes.



La postvention

Réactions suivant une situation tragique

Peu importe la nature de la situation, les gens impliqués de près seront plus susceptibles de développer des réactions néfastes à court et à long terme. Des gens « normaux » seront aux prises avec des réactions « normales » à la suite de situations « anormales ». Les réactions peuvent varier d'un individu à l'autre et personne ne reste indifférent à une situation tragique.

Équipe de postvention

L'équipe de leadership du campus est responsable d'assurer la mise en place d'une cellule de travail pour répondre aux besoins. Celle-ci assume la mise en place du plan de postvention et détermine la nature des interventions nécessaires en fonction de la situation et du niveau de gravité. Il pourrait s'agir de séance de ventilation, de counseling individuel, de désamorçage, de verbalisation, de référence à des agences externes aux fins de suivi, etc.

Interventions

Aviser la DASA, celle-ci avisera les ressources nécessaires et les directives à suivre pour l'intervention.

Après l'incident

- La direction appelle le programme d'aide aux employés et à leur famille afin qu'un consultant puisse être détaché pour aider les employés et les étudiants concernés.
- La direction remplit la déclaration d'incident.
- Les employés qui ont été témoins des incidents doivent écrire une description des événements.
- Les témoins peuvent être invités à rencontrer la police, le cas échéant.
- Faites enquête sur l'incident afin d'évaluer le niveau de risque dans le lieu de travail et d'envisager de rehausser la sécurité.



Communication

Types de communication

La gestion de l'information fait partie de la gestion de la crise. Dans une situation tragique, le premier type de communication est la diffusion de directives claires aux membres du personnel et à la population étudiante. Ce type de communication relève principalement du Conseil de direction. Le deuxième type d'information est fourni aux médias. La direction des communications du CCNB, en consultation avec la DASA, agit comme agente de liaison entre le CCNB et les médias.

Communication avec le personnel et les étudiants

Le président-directeur général ou la DASA du campus informe les membres du personnel du dénouement de l'incident et des mesures prises.

Selon la gravité de la situation, on utilisera l'un ou plusieurs des moyens de communication suivants

- Message dans la boîte vocale principale de l'établissement.
- Message sur le site Web du CCNB.
- Message par l'entremise des médias sociaux.
- Message par courriel.
- Rencontre des membres du personnel.
- Rencontre des étudiants.

Communication avec les médias

Il faut établir un climat de collaboration avec les médias pour que les faits soient communiqués sans divulguer des renseignements susceptibles de nuire au déroulement de l'enquête ou de porter atteinte à la vie privée des victimes.

La direction des communications agit à titre d'agente de liaison entre l'équipe des mesures d'urgence et les médias. Elle recueille aussi rapidement que possible tous les faits entourant la crise avant de planifier et d'organiser les entrevues, les conférences de presse, les communiqués de presse et les



contacts avec les divers médias. Les renseignements doivent être concis afin d'éliminer l'anxiété, les rumeurs et le chaos, plus particulièrement chez les membres des familles impliquées.

Dans le cas où la direction des communications choisit de tenir une conférence de presse, la DASA est responsable de trouver un emplacement pour y tenir l'événement.

Dès le début, la direction des communications donne aux médias les renseignements suivants :

- Expliquer son rôle dans la diffusion de l'information.
- Communiquer les restrictions d'accès aux lieux et celles émises par les services d'urgence.
- Informer du local désigné pour les médias, s'il y a lieu.

Protocole médiatique

- En plus du président-directeur général, la seule entité autorisée à parler publiquement avec les médias est la direction des communications ou toute autre personne déléguée par ceux-ci;
- Suivant une situation d'urgence, l'équipe des mesures d'urgence, avec l'appui de la direction des communications, émet une déclaration officielle entourant l'incident qui est transmise aux médias par la direction des communications dans les plus brefs délais;
- Les demandes d'entrevue auprès du personnel ou des étudiants sont acheminées à la direction des communications pour évaluation et réponse;
- La direction des communications assure un breffage à l'intention des personnes qui participeront aux interventions médiatiques;
- S'il y a lieu, un communiqué de presse qui expose des faits précis est préparé et distribué aux médias.

Lors d'une conférence de presse, certains points doivent être respectés :

- La direction des communications est accompagnée, selon les besoins, des services d'urgence et de personnes sélectionnées, selon leur implication dans la réponse à la crise. Les personnes répondent aux questions selon leur champ d'expertise;



- La direction des communications, ou une personne déléguée à cet effet, dirige la conférence de presse afin de permettre aux personnes compétentes de répondre aux questions;
- Il faut rapporter uniquement les faits connus et éviter de se livrer à des spéculations;
- On ne doit jamais émettre de commentaires confidentiels ou non officiels;
- Il faut laisser les services d'urgence identifier les victimes ou les présumés suspects, s'il y a lieu.