

Programmes santé et sécurité

Planification des interventions d'urgence

Sur cette page

[Pourquoi faut-il se doter d'un plan d'intervention d'urgence?](#)

[Quel est l'objectif général d'un plan d'intervention d'urgence?](#)

[Qu'entend-on par évaluation de la vulnérabilité?](#)

[Quels sont des exemples de risques technologiques et naturels?](#)

[Quelle série d'événements ou de décisions faut-il envisager?](#)

[Quels sont les éléments d'un plan d'intervention d'urgence?](#)

Pourquoi faut-il se doter d'un plan d'intervention d'urgence?

Un plan bien défini de gestion des urgences majeures constitue un élément important des programmes de SST.

En plus de servir de guide au cours d'une situation d'urgence, le plan d'intervention d'urgence comporte d'autres avantages. L'élaboration de ce plan peut permettre de détecter des risques passés inaperçus susceptibles d'aggraver une situation d'urgence, et de les éliminer. Le processus de planification permet de mettre à jour des lacunes, notamment le manque de ressources (équipement, personnel qualifié, fournitures) qui peuvent être corrigées avant qu'une urgence survienne. En outre, un plan d'intervention d'urgence favorise la sensibilisation à la sécurité et souligne l'engagement de l'organisation envers la sécurité de ses employés.

L'inexistence d'un tel plan pourrait entraîner des pertes considérables, telles que de nombreuses victimes et, éventuellement, la faillite de l'organisation.

Comme les situations d'urgence sont bien réelles, il est nécessaire de se préparer. Lors d'une situation d'urgence, la nécessité de prendre des décisions rapidement de même que le manque de temps, de ressources et de personnel qualifié peuvent entraîner le chaos. En raison du moment de survenue et des circonstances, on ne peut pas suivre la chaîne normale de commandement ni compter sur les moyens de communication habituels. Le stress provoqué par la situation peut altérer le jugement, ce qui peut entraîner des pertes importantes. Un plan d'intervention d'urgence bien réfléchi et bien organisé contribuera à éviter ces situations.

Quel est l'objectif général d'un plan d'intervention d'urgence?

Le plan d'intervention d'urgence précise les marches à suivre pour gérer les situations imprévues et soudaines. L'objectif est d'être prêt à :

- Prévenir les accidents mortels et les blessures.
- Réduire les dommages causés aux bâtiments, aux stocks et à l'équipement.
- Protéger l'environnement et la communauté.
- Accélérer la reprise des activités normales.

L'évaluation de la vulnérabilité constitue la première étape de l'élaboration d'un plan. Elle permet de déterminer :

- Les probabilités qu'une situation survienne
- Les moyens disponibles en vue de maîtriser ou de prévenir la situation
- Les ressources nécessaires pour chaque situation

À partir de cette évaluation, il est possible d'établir des marches à suivre appropriées en cas d'urgence.

À l'étape de la planification, il est important de demander la participation des personnes ou des groupes concernés. L'équipe peut être constituée des personnes suivantes :

- des employés possédant une bonne connaissance des tâches;
- un superviseur de l'aire de travail;
- un responsable de la sécurité;
- des membres du comité de santé et de sécurité;
- un représentant syndical, le cas échéant;
- des employés ayant de l'expérience en matière d'enquête;
- des experts « externes »;
- un représentant de la municipalité, du service de police, du service d'incendie ou des services ambulanciers.

Si cela est pertinent, il faut aussi consulter d'autres organisations, en particulier lors le plan de votre organisation implique d'utiliser des ressources externes comme le service d'incendie, le service de police ou les services ambulanciers. Dans certaines situations, une organisation peut créer des équipes d'intervention conjointe avec des organisations voisines.

Dans toutes les situations, la communication, la formation et les exercices périodiques contribueront à assurer la bonne exécution du plan.

Remarque : Dans certains cas, d'autres autorités peuvent avoir des pouvoirs, par exemple en cas de blessure grave ou de décès. Votre organisation devrait élaborer, instaurer et maintenir une procédure de coordination de la gestion des incidents avec l'autorité compétente (p. ex. service de police, inspecteurs de la SST). Cette mesure peut comprendre l'autorité responsable de la prise en charge de la scène de l'incident.

Qu'entend-on par évaluation de la vulnérabilité?

Bien que les situations d'urgence soient par définition des événements inattendus, il est possible de les prévoir avec un certain degré d'exactitude. La première étape consiste à [identifier](#) quels dangers sont une menace pour votre organisation.

Comme les urgences majeures sont rares, les dossiers d'incidents antérieurs et d'expérience de travail ne sont pas les seules sources d'information utile. Il est possible de mieux connaître les dangers technologiques (chimiques ou physiques) et naturels en consultant des organisations similaires, des services d'incendie, des sociétés d'assurance, des consultants en ingénierie et des ministères.

Quels sont des exemples de risques technologiques et naturels?

Voici quelques exemples de risques technologiques :

- Incendie
- Explosion
- Effondrement de bâtiment
- Défaillance structurelle majeure
- Déversement de liquides inflammables
- Libération accidentelle de produits
- Libération volontaire de produits (p. ex. agents biologiques dangereux ou substances chimiques toxiques)
- Autres activités terroristes
- Exposition à des rayonnements ionisants
- Panne d'électricité
- Coupure de l'alimentation en eau
- Pannes du réseau de télécommunications

Les zones où des substances inflammables, des explosifs ou des produits chimiques sont utilisés ou entreposés doivent être considérées comme les endroits les plus propices aux urgences liées à des dangers technologiques.

Les risques naturels ne sont pas les mêmes partout au Canada. Voici une liste des risques éventuels :

- Inondations
- Tremblements de terre
- Tornades
- Autres tempêtes de vent
- Tempêtes de neige ou de verglas
- Périodes de froid ou de chaleur intense
- Pandémies, comme la grippe

Il faut tenir compte de la possibilité qu'un de ces événements puisse en déclencher un autre. Par exemple, une explosion peut provoquer un incendie et l'effondrement d'un bâtiment, alors qu'un tremblement de terre peut causer plusieurs des événements technologiques énumérés dans la liste ci-dessus.

Quelle série d'événements ou de décisions faut-il envisager?

Après avoir identifié les risques, il faut recenser leurs principales conséquences, notamment :

- Événements consécutifs (p. ex., incendie survenant à la suite d'une explosion)
- Évacuation
- Victimes
- Dommages causés à l'infrastructure du bâtiment
- Destruction de dossiers ou de documents très importants
- Équipements endommagés
- Interruption de travail

Ces événements détermineront les mesures à prendre, par exemple :

- Annoncer l'état d'urgence.
- Donner l'alerte.
- Évacuer la zone de danger.

- Fermer le robinet d'arrêt principal.
- Demander de l'aide de l'extérieur.
- Commencer les opérations de sauvetage.
- Assurer les premiers soins aux victimes.
- Lutter contre l'incendie.

Il faut aussi tenir compte des ressources nécessaires et de leur emplacement :

- Fournitures médicales
- Matériel de communication auxiliaire
- Bloc électrogène
- Appareils de protection respiratoire
- Détecteurs de rayonnements et de produits chimiques
- Équipements mobiles
- Vêtements de protection
- Matériels de lutte contre l'incendie
- Ambulances
- Équipements de sauvetage
- Personnel qualifié

Quels sont les éléments d'un plan d'intervention d'urgence?

Le plan d'intervention d'urgence comprend :

- Tous les scénarios de catastrophes et de situations d'urgence possibles de même que leurs conséquences, les mesures nécessaires, les marches à suivre écrites et les ressources disponibles
- Une liste détaillée du personnel d'intervention d'urgence, y compris leur numéro de téléphone à cellulaire, les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence et leurs rôles et leurs responsabilités
- Les plans d'étage
- Des cartes à grande échelle sur lesquelles sont indiqués les chemins d'évacuation et les canalisations de service (p. ex. gaz et eau)

Puisque le plan sera probablement un document volumineux, il importe de remettre aux membres du personnel des instructions écrites distinctes qui précisent leurs tâches particulières en cas d'intervention d'urgence.

Un plan d'intervention d'urgence comporte entre autres les éléments ci-dessous. Ces éléments peuvent ne pas englober toutes les situations dans tous les milieux de travail, mais ils permettent d'orienter de manière générale l'élaboration d'un plan d'intervention d'urgence pour un milieu de travail particulier.

Objectif

L'objectif résume brièvement la raison d'être du plan d'intervention, c'est-à-dire réduire le nombre de blessés et les dommages aux biens ainsi qu'à l'environnement lors d'une situation d'urgence. De plus, il précise clairement quels membres du personnel peuvent mettre en œuvre le plan dans l'éventualité où la chaîne normale de commandement ne serait pas rapidement fonctionnelle. Au moins un de ces membres doit être présent sur les lieux en tout temps lorsque les locaux sont occupés. Les pouvoirs dont ces personnes sont investies doivent être clairement précisés.

Organisation

Il faut désigner un coordonnateur des situations d'urgence de même qu'un coordonnateur suppléant et leur donner la formation appropriée. Toutefois, le personnel se trouvant sur place pendant une situation d'urgence joue un rôle essentiel pour s'assurer que des mesures immédiates et efficaces sont prises pour limiter les pertes le plus possible. Dans certains cas, il peut être possible de rappeler les employés qui ne sont pas de service pour qu'ils aident, mais il faut habituellement prendre les décisions primordiales immédiatement.

Les tâches, les responsabilités, les pouvoirs et les ressources doivent être clairement définis. Parmi les responsabilités qu'il faut assigner, on compte :

- Signaler la situation d'urgence.
- Mettre en route le plan d'intervention d'urgence.
- Assurer le commandement.
- Établir les communications.
- Fournir des soins médicaux.
- Alerter le personnel.
- Ordonner une intervention, y compris une évacuation.
- Prévenir les organismes externes, au besoin.
- Vérifier si les lieux sont complètement évacués.

- Informer la population des risques éventuels, au besoin.
- Demander de l'aide aux organismes externes.
- Coordonner les activités des divers groupes.
- Informer la famille des victimes.
- S'assurer que les robinets d'arrêt d'urgence sont bien fermés.
- Donner le signal de fin d'alerte.
- Informer les médias.

Cette liste de responsabilités devrait être complétée par le résumé des mesures d'intervention déjà élaboré pour chaque situation d'urgence. Il faut désigner un nombre suffisant de suppléants pour chaque poste de responsabilité afin de s'assurer que des personnes autorisées sont sur place en tout temps.

Voici quelques organismes externes qui peuvent fournir de l'aide le cas échéant (le délai d'intervention varie) :

- Services des incendies
- Équipes de secours mobiles
- Services ambulanciers
- Services de police
- Compagnies de téléphone
- Hôpitaux
- Sociétés de services publics
- Entreprises voisines
- Organismes gouvernementaux

Il importe de communiquer avec ces organisations à l'étape de la planification en vue de discuter du rôle qu'elles devront jouer au cours de la situation d'urgence. Il convient d'envisager de conclure une entente d'assistance mutuelle avec les installations industrielles avoisinantes.

Il faut planifier des activités de coordination afin d'éviter les conflits de responsabilité. Par exemple, les policiers, les pompiers, les ambulanciers, l'équipe de secours, les pompiers de l'entreprise et les secouristes peuvent se trouver sur les lieux de l'accident en même temps. Une chaîne de commandement préétablie est nécessaire dans de telles situations pour éviter les difficultés organisationnelles. Dans certaines circonstances, un organisme extérieur peut prendre la direction des opérations.

L'éventualité d'éprouver des problèmes de communication a été mentionnée dans plusieurs contextes. Des efforts doivent être déployés pour trouver d'autres moyens de communication en cas d'urgence, en particulier en ce qui concerne le personnel clé, notamment le commandant en chef, le commandant de secteur, les ingénieurs, les pompiers, le personnel soignant, les sauveteurs et les membres des organismes externes. Selon la taille de l'organisation et l'aménagement des lieux, il peut être indiqué de mettre sur pied un centre d'urgence pourvu d'un système de communication auxiliaire. Tous les membres du personnel chargés d'alerter les gens ou de diffuser l'information doivent avoir en leur possession une liste à jour des numéros de téléphone cellulaire et de l'adresse des personnes avec qui ils pourraient devoir entrer en contact.

Marches à suivre

Nombre de facteurs dictent la marche à suivre en cas d'urgence, notamment :

- Nature de l'urgence
- La gravité de la situation
- La taille de l'organisation
- La capacité de l'organisation de faire face aux situations d'urgence
- La rapidité d'intervention des organismes d'aide externes
- L'aménagement des lieux

Dans toutes les situations d'urgence, il faut tenir compte d'éléments communs à tous les plans, soit la préparation avant l'incident ainsi que les mesures visant à signaler la situation, à évacuer le personnel, à soigner les victimes et à contenir les risques.

Les catastrophes naturelles, comme les inondations et les grosses tempêtes, sont souvent précédées de signes avant-coureurs. Le plan doit tirer parti de ces signes en prévoyant, par exemple, la mise en place de sacs de sable, le transfert d'équipements aux endroits voulus, la fourniture d'autres sources d'électricité, d'éclairage et d'alimentation en eau, ainsi que d'équipements supplémentaires, et le déplacement du personnel spécialisé. Donner l'alerte par étape permet habituellement de mettre en place des mesures d'intervention de manière organisée.

L'ordre d'évacuation revêt la plus grande importance lorsqu'on alerte les employés. Pour éviter toute confusion, un seul type de signal doit être utilisé. Les sirènes, les sonneries d'incendie, les sifflets, les feux clignotants, la radiomessagerie ou le bouche-à-oreille sont souvent utilisés à ces fins dans les endroits bruyants. Le signal de fin d'alerte revêt une importance moindre puisque le facteur temps n'est pas de nature si urgente.

Les mesures suivantes sont indispensables :

- Déterminer les chemins d'évacuation de même que les autres moyens d'évacuation et en informer tout le personnel. Garder l'accès de ces chemins d'évacuation libre.
- Préciser un lieu de rassemblement sûr où le personnel sera compté pour vérifier que tous ont quitté la zone de danger. Désigner des employés qui aideront les personnes avec limitations fonctionnelles.
- Fournir les premiers soins aux blessés et chercher les personnes manquant à l'appel, tout en essayant de circonscrire la situation d'urgence.
- Fournir d'autres sources d'aide médicale lorsque les installations habituelles se trouvent dans la zone de danger.
- Veiller d'abord à la sécurité de tout le personnel (ou de la population générale), pour se préoccuper ensuite de l'incendie ou de toute autre situation.

Mise à l'essai et révision

L'élaboration d'un plan d'intervention détaillé d'urgence permet dans une large mesure de prévenir les désastres. Toutefois, il est difficile de prévoir tous les problèmes qui peuvent survenir à moins de mettre à l'essai le plan d'intervention. Les exercices et les simulations de crise peuvent servir pour répéter la totalité ou une partie importante de ce plan (telle que l'évacuation des lieux). Immédiatement après un exercice ou une simulation, ou à la suite d'une situation d'urgence, une révision approfondie permettra de relever les aspects du plan qui doivent être modifiés. Des tests écrits et des entrevues peuvent servir à vérifier si les personnes connaissent bien leurs responsabilités.

Le plan d'intervention d'urgence doit être révisé au moins une fois par année et dès que l'on détecte des lacunes. Il faut profiter des changements apportés à l'infrastructure, aux procédés, aux matériaux utilisés et au personnel clé pour mettre à jour le plan.

Il convient de souligner qu'il faut donner une formation aux personnes de même qu'aux équipes formées en vue de ce plan, si on espère qu'elles travaillent efficacement lors d'une situation d'urgence. Un exercice général annuel permettra de conserver un haut niveau de compétence.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2022-06-20

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.

