

**PROCÉDURE**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **No**DSA-380 |
| **TITRE :** Mesures d’urgence en cas d’accident | **DATE D’ENTRÉE**  **EN VIGUEUR :** |
| **DESTINATAIRES :** Tous les membres du personnel |
| **APPROUVÉE PAR LE :** Comité de régie interne  **APPROUVÉE LE :  22 mars 2011** |

**Introduction**

Ce document propose une marche à suivre lors d’une situation d’urgence impliquant un ou des individus (membre du personnel, stagiaire, usager, bénévole, accompagnateur ou visiteur) en lien avec l’Institut Nazareth et Louis-Braille (INLB). Chaque événement est unique et exige des techniques et aptitudes particulières. Cette procédure vous permettra de vous sentir davantage en contrôle si un événement imprévu se présente.

Il est normal de ressentir un stress pendant une situation d’urgence et même bien après que celle-ci soit passée. Si chaque personne est bien renseignée et bien préparée, il est possible que les personnes impliquées ressentent beaucoup moins de stress et puissent aider les autres personnes à le surmonter.

Les craintes inutiles conduisent souvent à la panique. **Il faut rester calme.**

Il est aussi important de se rappeler les conseils suivants :

* Utiliser du matériel de protection comme des gants jetables et un masque;
* Éviter de toucher au sang, à d’autres liquides biologiques et aux blessures;
* Se laver les mains avec de l’eau et du savon immédiatement après avoir prodigué des soins;
* Rester à l’affût de risques d’exposition à des agents chimiques et bactériologiques.

**Objectif :**

Cette procédure vise à établir la séquence des différentes actions à effectuer lors d’une situation d’urgence.

**Définition :**

Une situation d’urgence est un événement qui se produit et qui met en danger la santé et la sécurité d’une ou de plusieurs personnes. Une telle situation peut avoir lieu pendant les heures d’ouverture de l’Institut tout comme en dehors de celles-ci, ainsi qu’à l’intérieur comme à l’extérieur de nos installations.

*\*Les procédures à suivre en cas d’incendie ou de désastre sont définies dans les documents DSA-200 – se rapportant aux locaux du complexe Saint-Charles – et DSA-210 – se rapportant au secteur de l’adaptation de l’information en médias substituts. Les situations d’urgence reliées aux circonstances météorologiques ou à d’autres circonstances exceptionnelles ont par ailleurs fait l’objet d’une politique (DSA-170).*

**Responsabilité sociale**

La loi demande à chaque citoyen de porter secours à une autre personne dont la vie est en péril. Vous accomplissez votre devoir de porter secours chaque fois que vous apportez personnellement l’aide nécessaire dans l’immédiat **de même lorsque vous obtenez du secours en demandant l’aide du service de police, des pompiers ou d'ambulanciers.**

Attention! Vous n’avez pas l’obligation de porter secours à autrui dans toutes les circonstances. En effet, vous pouvez vous abstenir de porter secours à quelqu’un lorsqu’une intervention pose un risque pour votre propre vie ou pour la vie d’autres personnes ou pour tout autre motif raisonnable.

**Personnes concernées :**

* **Personne en situation d’urgence**: Il peut s’agir d’une personne travaillant à l’Institut, d’un stagiaire, d’un usager, d’un bénévole, d’une personne qui en accompagne une autre ou d’un visiteur.
* **Personne témoin :** Il s’agit d’une personne qui assiste à l’événement ou qui est la première à arriver sur les lieux.
* **Équipe de secouristes [[1]](#footnote-1)**: Il s’agit des personnes ayant reçu la formation pour intervenir en situation d’urgence. Idéalement, deux personnes sont dépêchées sur les lieux de l’événement.

En ce qui concerne le point de chute de Laval ainsi que l’IRD et le point de services de Saint-Jean, la liste des secouristes est disponible pour l’ensemble de l’établissement et ne comprend pas exclusivement des personnes travaillant pour l’INLB.

* **Personne responsable des ressources humaines :** Il s’agit de la chef du service de gestion des ressources humaines ou d’une personne substitut désignée.
* **Personne responsable de la gestion des risques :** Il s’agit de la personne désignée par l’Institut ou de son substitut.
* **Personne à l’accueil/réception :**

Au siège social, au 2e étage, il s’agit de la personne qui est à la réception et dont le poste de travail est situé à l’accueil/réception;

Au siège social, au 3e étage, il s’agit de l’agente administrative à la Direction des services administratifs;

Au service Adaptation de l’information en médias substituts (AIMS), il s’agit de l’agente administrative du service;

Au point de services de Montréal (École d’Optométrie), il s’agit de l’agente administrative à l’accueil/réception;

Au point de services de Saint-Jean, il s’agit de l’agente administrative à l’accueil/réception;

Au point de chute de Laval et pour l’IRD, vous devez vous référer à la personne responsable de l’accueil pour l’édifice.

**En ce qui a trait aux différents points de services et points de chute de l’INLB (Montréal, Laval, Saint-Jean, IRD), le nombre réduit de membres du personnel s’y trouvant peut contraindre la personne témoin d’une situation d’urgence à assumer l’ensemble des démarches visant à porter secours à une personne en difficulté, ceci tel que spécifié à la section 2 du présent document.**

**RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS ACTEURS**

1. **Situation survenant lorsqu’une personne assure l’accueil/réception**
   1. **Responsabilités de la personne témoin**

La personne qui est témoin d’un événement nécessitant l’intervention de l’équipe de secouristes doit rester calme, porter une assistance immédiate à la personne en situation d’urgence et s’assurer que celle-ci ne risque pas de se blesser davantage.

Elle doit composer le poste téléphonique de la personne à l’accueil/réception de l’installation où survient l’événement. Le numéro à composer est le :

* + - **0** au siège social et à l’IRD
    - **286** au point de chute de Laval
    - **346** au service AIMS
    - **501** au point de services de Montréal (École d’optométrie)
    - **0** au point de services de Saint-Jean

Si la personne témoin n’a pas accès à un téléphone, elle doit demander à la personne la plus proche d’elle de contacter l’accueil/réception.

Si personne ne peut le faire, la personne témoin peut se déplacer pour faire l’appel elle-même ou se rendre à l’accueil/réception si cela s’avère être la solution ultime. Elle doit ensuite revenir le plus rapidement possible auprès de la personne en situation d’urgence pour attendre l’arrivée de l’équipe de secouristes et l’informer de la situation. Elle pourra quitter les lieux lorsque l’équipe de secouristes l’en avisera.

Dans une situation où une intervention rapide des secouristes ne serait pas possible, la personne témoin peut composer le 911 si elle juge appropriée une intervention des services ambulanciers. Au besoin, deux téléphones sans fil sont disponibles au siège social, soit à la réception au deuxième étage et au bureau de l’agente administrative du Service de gestion des ressources humaines au 3e étage.

Une intervention rapide et appropriée revêt une grande importance, particulièrement lors d’un arrêt cardiaque. Pour chaque minute qui s’écoule sans assistance, les chances de survie de la personne diminuent d’environ 10 %.

Avec une intervention rapide combinant la réanimation cardiorespiratoire et la défibrillation, les chances de survie et de récupération de la personne peuvent augmenter de 30 % ou plus. À cet effet, l’INLB a fait l’acquisition d’un défibrillateur externe automatisé pour son siège social. Le défibrillateur est situé au poste d’accueil/réception du 2e étage.

* 1. **Responsabilités de la personne qui assure l’accueil/réception**

Lorsque la personne qui est à l’accueil/réception est avisée d’une situation d’urgence, elle doit demander à une personne près d’elle d’aller porter la trousse de secours, le téléphone sans fil et le défibrillateur sur les lieux ou la remettre à la personne témoin qui se présente elle-même à l’accueil/réception.

Elle joint immédiatement deux personnes inscrites sur la liste des secouristes et les dirige vers les lieux de l’événement.

Si la situation se produit au siège social, elle doit se tenir prête à aviser, si nécessaire, l’agent de sécurité du Complexe Saint-Charles de l’intervention des ambulanciers. Elle voit à lui transmettre les informations dont il a besoin pour s’assurer qu’un ascenseur est disponible.

Dans le cas où la personne en situation d’urgence est un employé, la personne qui assure l’accueil/réception doit, au besoin, contacter la personne responsable des ressources humaines afin que celle-ci contacte un proche.

Si la situation se produit ailleurs qu’au siège social, elle doit se préparer à faciliter le déplacement des ambulanciers vers les lieux de l’événement.

* 1. **Responsabilités de l’équipe de secouristes**

Un membre de l’équipe de secouristes doit se présenter le plus rapidement possible sur les lieux de l’événement. Il s’assure qu’une personne va prendre en charge la situation. Il demeure en place jusqu’à l’arrivée des ambulanciers ou jusqu’à ce que la situation soit réglée.

Une personne de l’équipe des secouristes doit ensuite faire rapport soit :

* à la personne responsable des ressources humaines (si la personne nécessitant l’intervention de l’équipe de secouristes est une personne travaillant pour l’Institut ou un bénévole);

**ou**

* à la personne responsable de la gestion des risques (si la personne nécessitant l’intervention de l’équipe de secouristes est un usager des services de l’Institut, un accompagnateur ou un visiteur).

Un membre de l’équipe de secouristes doit s’assurer que la trousse de secours et le défibrillateur retournent à l’accueil/réception. Il doit aussi s’assurer que la trousse de secours retrouve son état initial en avisant la personne à l’accueil/réception du matériel qui a été utilisé.

* + 1. **Personne qui prend en charge la situation**

Elle est responsable de la prise de décision jusqu’à l’aboutissement de la situation. Elle apporte l’aide nécessaire à la personne en situation d’urgence. Si elle juge que la situation nécessite l’intervention des ambulanciers, elle appelle le 911 et veille à suivre les directives qui lui sont données jusqu’à l’arrivée des ambulanciers.

Elle doit être en mesure de transmettre les informations suivantes :

* Le numéro de téléphone de l’Institut (ou du point de services où est survenu l’accident);
* L’emplacement précis de l’événement (ville, adresse, indications facilitant la localisation de l’accès, etc.);
* La nature de l’événement et les risques éventuels;
* Le nombre de personnes concernées;
* L’état apparent de la victime;
* Le type d’intervention effectuée sur la victime.

Elle avise l’autre secouriste qu’elle a demandé l’intervention des ambulanciers pour que celui-ci en informe la personne à l’accueil/réception.

* + 1. **Personne secouriste qui assiste la personne qui prend en charge la situation**

Elle doit porter assistance à la personne responsable, s’assure que cette dernière puisse intervenir en toute aisance en dégageant les lieux et elle voit à ce que rien ni personne ne gêne l’intervention.

Elle est responsable d’aviser la personne à l’accueil/réception et de s’assurer que les ambulanciers ont été appelés. Elle peut être appelée à se déplacer pour diriger les ambulanciers des ascenseurs jusqu’au lieu de l’événement.

* 1. **Responsabilités de la personne responsable des ressources humaines**

Lorsque la personne en situation d’urgence est une personne travaillant à l’Institut, la personne responsable des ressources humaines doit prendre en note les informations relatives à la personne à contacter désignée au dossier personnel de la personne en situation d’urgence. Elle contacte la personne désignée et l’informe de la situation. Si cela est possible, elle se rend ensuite sur les lieux de l’événement.

Lorsque la personne en situation d’urgence, autre qu’un usager, n’est pas une personne travaillant à l’Institut et que cela est possible, elle se déplace sur les lieux de l’événement.

Si la victime de l’accident refuse d’être amenée à l’hôpital en ambulance, la personne responsable des ressources humaines l’avise qu’elle devra retourner chez elle ou se rendre à une clinique ou à l’hôpital en utilisant ses propres ressources.

À la suite de l’événement, l’employé ou la personne responsable des ressources humaines doit compléter le formulaire incident/accident de travail, disponible sur Intranet, et le faire parvenir aux ressources humaines et à son gestionnaire de programme ou service.

* 1. **Responsabilités de la personne responsable de la gestion des risques**

Lorsque la personne en situation d’urgence est un usager, bénévole, tiers ou visiteur, la personne responsable de la gestion des risques se déplace sur les lieux de l’événement lorsque cela est possible.

Si la victime de l’accident refuse d’être amenée à l’hôpital en ambulance, la personne responsable de la gestion des risques l’avise qu’elle devra retourner chez elle ou se rendre à une clinique ou à l’hôpital en utilisant ses propres ressources.

La personne responsable de la gestion des risques s’assure, lorsque la situation s’applique, que le formulaire de déclaration incident/accident (AH-223) soit correctement rempli et versé au dossier de l’usager tel que le prévoit la politique DG-050. Au besoin, elle voit à ce qu’une divulgation ainsi que des mesures de soutien soient apportées à l’usager et/ou à la famille telle que le prévoit la politique DG–050–01.

1. **Responsabilité de la personne témoin lorsqu’aucune personne n’assure l’accueil/réception**

Il peut arriver qu’une situation d’urgence survienne à l’extérieur des installations de l’Institut et que la personne témoin soit seule avec la personne en difficulté. Dans ces cas, la personne qui est témoin d’une situation d’urgence nécessitant une intervention doit rester calme, porter une assistance immédiate à la personne en situation d’urgence et s’assurer que celle-ci ne risque pas de se blesser davantage.

Si la personne témoin juge que la personne a besoin de l’intervention des ambulanciers, elle doit composer le 911 et suivre les directives qui lui seront communiquées par Urgences-Santé. Si possible, elle essaie de communiquer avec un proche de la personne qui est en situation d’urgence pour l’aviser de l’événement.

Si la personne en situation d’urgence doit être conduite à l’hôpital, l’ambulancier vous informera de la nécessité que quelqu’un accompagne la victime jusqu’à l’hôpital. Si c’est le cas, l’INLB assurera les frais de retour en taxi vers l’Institut de la personne qui aura eu à se déplacer. Si la personne est un employé, il importe de toujours aviser la personne responsable des ressources humaines.

Si la personne témoin juge que la personne n’a pas besoin de l’intervention des ambulanciers, elle demande à la personne de lui communiquer le numéro de téléphone d’un proche qui pourra venir la chercher et communique avec ce dernier pour l’informer de la situation.

Si la personne ne désire pas l’intervention des ambulanciers ou celle d’un proche, elle doit se rendre chez elle, à l’hôpital ou à une clinique à l’aide de ses propres ressources. Toute situation d’urgence concernant une personne usager, un bénévole, un tiers ou un visiteur de l’Institut doit être déclarée dans les meilleurs délais possibles à la personne responsable de la gestion des risques.

**ANNEXE I – DÉMARCHES À SUIVRE EN CAS DE SITUATION D’URGENCE**

Situation compromettant la santé et

la sécurité d’une personne

**Si personne**

**pour assurer**

**Accueil/réception**

**À l’intérieur**

**des installations ou à proximité**

Déclenchement des mesures d’urgence

Personne témoin

* Apporte une assistance immédiate
* En cas de doute, compose le 911

Assure la prise en charge complète de la situation

* est responsable de la prise de décision
* au besoin contacte le 911 et transmet informations
* avise l’accueil/réception que les ambulanciers ont été appelés
* dirige les ambulanciers au lieu de l’événement
* accompagne la personne en ambulance au besoin

Personne à l’accueil/réception

* contacte équipe des secouristes
* voit à ce que quelqu’un apporte la trousse et le défibrillateur sur les lieux
* au besoin, avise agent de sécurité de l’arrivée des ambulanciers ou facilite le déplacement des ambulanciers
* si employé en situation d’urgence contacte RH
* voit au remplacement du matériel utilisé dans la trousse de premiers soins

**Si employé**

**Si usager**

Équipe des secouristes

**(1) Personne qui prend en charge**

* est responsable de la prise de décision
* au besoin contacte le 911 et transmet informations

**(2) Personne qui assiste**

* porte assistance à l’autre secouriste et dégage les lieux
* avise l’accueil/réception que les ambulanciers ont été appelés
* dirige les ambulanciers au lieu de l’événement

Responsable gestion risques

* se déplace sur les lieux lorsque possible
* désigne accompagnateur
* complète formulaire incident/accident (AH-223) lorsque requis

Responsable ressources humaines

* contacte proche
* se déplace sur les lieux lorsque possible
* désigne accompagnateur
* complète formulaire incident/accident

**ANNEXE II - DÉROULEMENT DES MESURES D’URGENCE**

Situation compromettant la santé et

la sécurité d’une personne

Déclenchement des mesures d’urgence

Fin des mesures d’urgence

|  |  |
| --- | --- |
| **Santé et sécurité au travail** | **Gestion des risques** |
| * Vise à assurer un environnement de travail sécuritaire pour les employés; * À la suite d’un incident ou d’un accident, remplir le formulaire d’accident ou incident de travail disponible sur intranet et en remettre une copie aux ressources humaines; * Vise à connaître les risques reliés à l’environnement et à appliquer des mesures correctives au besoin; * Se rapporte aux employés de l’Institut. | * Vise à offrir une prestation sécuritaire des services; * À la suite d’un incident ou d’un accident, un formulaire de déclaration (AH-223) doit être rempli et versé au dossier conformément à la politique DG-050; * Vise à prévenir les risques en favorisant la mise en place de mesures préventives; * Se rapporte aux usagers, aux tiers et aux visiteurs. |

1. Une liste des secouristes est disponible à l’accueil/réception du siège social ainsi qu’au point de services de Montréal. La mise à jour de la liste est effectuée par la personne responsable au Service de gestion des ressources humaines. [↑](#footnote-ref-1)