

[Logo de l'entreprise]

[Nom de l'entreprise]

Plan d'action d'urgence

[Jour mois année]

AVERTISSEMENT

Ce modèle de plan d'action d'urgence, conçu par l'*Office of Emergency Management* (service de gestion de crise) de la ville de Boston, vise à aider les entreprises à faire face aux situations d'urgence. Il contient un programme complet couvrant la préparation et la gestion de crise en entreprise, ainsi que la reprise d'une activité normale après la crise. Il ne prime en aucun cas sur les lois, les réglementations, les normes ou les règles de santé et de sécurité au travail (*OSHA*) applicables à votre entreprise ou établissement. Il ne remplace en aucun cas les réglementations municipales, gouvernementales ou fédérales, ni les normes du secteur d'activité. Il doit être mis en œuvre conjointement avec l'ensemble des obligations légales et réglementaires.

Ce modèle contient les éléments fondamentaux d'un plan d'action d'urgence. Cependant, il appartient aux entreprises d'analyser leurs propres prérequis, et d'adapter le modèle afin qu'il corresponde à leurs opérations, processus et besoins spécifiques. Des ajustements supplémentaires pourraient être nécessaires, en plus de la modification des champs entre crochets, afin de concevoir un plan personnalisé et efficace.



SOMMAIRE

1. PLAN D'ACTION D'URGENCE	3
DÉCLENCHEMENT DU PLAN	3
PROCÉDURES DE COMMUNICATION	4
PLAN D'ÉVACUATION	5
PROCÉDURE DE REFUGE	7
Violence sur le lieu de travail	8
PROTECTION DES BIENS ET ÉQUIPEMENTS	10
2. GUIDES D'INTERVENTION D'URGENCE	11
INCENDIE	11
PLAN D'URGENCE MÉDICALE	13
ALERTE À LA BOMBE	15
SUBSTANCES SUSPECTES (COLIS/COURRIER)	16
AGENTS PATHOGÈNES TRANSMISSIBLES PAR LE SANG	17
PANNE D'ÉLECTRICITÉ	19
DÉVERSEMENT D'ESSENCE OU DE PRODUITS CHIMIQUES	20
FUITE DE GAZ NATUREL OU DE PROPANE	22
CANALISATION ROMPUE	23
CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES	24
INONDATION	27
RÉCUPÉRATION POST-INONDATION	29
CONTAMINATION DE PRODUITS	31
PANNE DE RÉFRIGÉRATEUR/NOURRITURE INSALUBRE	32
CONTAMINATION DE L'EAU/NÉCESSITÉ DE LA FAIRE BOUILLIR	35
VOL/CAMBRIOLAGE	37
TROUBLES CIVILS	38
CYBERATTAQUE	39

1. PLAN D'ACTION D'URGENCE

Le plan d'action d'urgence guide l'entreprise dans son intervention face à différents types de crises, telles qu'un incident médical, un incendie, une inondation, une menace active, etc. Ces situations peuvent nécessiter d'évacuer, de trouver refuge, de protéger des biens matériels et immobiliers, ou toute autre mesure destinée à prévenir les blessures graves ou mortelles et les dommages matériels.

DÉCLENCHEMENT DU PLAN

En cas d'urgence menaçant des vies ou des biens, le personnel doit en premier lieu contacter les services d'urgence en appelant le 911. En cas de perturbation de l'activité de l'entreprise, contacter [personne décisionnaire]. Dans le cadre de ce plan, une perturbation de l'activité de l'entreprise est définie comme suit :

1. une perturbation majeure ou une menace pesant sur les opérations,
2. une situation d'urgence, soudaine ou imminente, ayant des conséquences attendues sur l'activité,
3. [insérez tout autre cas propre à l'entreprise qui justifierait le déclenchement du plan].

PROCÉDURES DE COMMUNICATION

Servez-vous des instructions et des dispositifs ci-dessous pour assurer une communication adéquate lors d'une perturbation ou situation d'urgence. Pour disposer de ressources complémentaires, renseignez-vous auprès de vos *Business Improvement District* ou *Main Street organization* locaux. Pour plus d'informations sur les ressources disponibles, consultez [l'annexe F — Ressources](#) du modèle de plan de continuité d'activité.

DÉTECTION ET SIGNALEMENT D'INCIDENT

- **Signalez toute urgence** : en cas d'incident médical, d'incendie, ou de toute situation mettant des vies en danger, appelez le 911. Prévenez les services d'urgence le plus rapidement possible. Pour plus d'informations sur les ressources disponibles, consultez [l'annexe F — Ressources](#).
- **Informez le personnel** : prévenez les effectifs de toute perturbation ou situation d'urgence, pendant et en dehors des heures de travail. Tenez-les informés notamment du statut de leur poste, des étapes à venir, et des consignes de sécurité. Vous trouverez une liste des dispositifs d'alerte et de notification ci-après.
- **Urgences particulières** : en cas de panne informatique, de problème d'approvisionnement ou d'incident local, informez le personnel compétent ainsi que les parties prenantes concernées pour coordonner l'intervention.

DISPOSITIFS D'ALERTE ET DE NOTIFICATION

Utilisez les dispositifs de communication ci-dessous pour diffuser les consignes de sécurité (ex. : évacuation, refuge, confinement) et informer le personnel et les parties prenantes de l'évolution de la situation.

	Dispositif	Emplacement/panneau de contrôle ou point d'accès
Dispositif d'alerte	Alarme incendie	
	Annonce générale	
	Autre (préciser)	
	Électronique	
Dispositif de notification	Chaîne téléphonique d'urgence	
	Radio avec émetteur-récepteur	
	Autre (préciser)	

Supervisez l'usage de ces dispositifs pendant une perturbation, une situation d'urgence ou la reprise des activités, afin de garantir une communication interne et externe claire, juste et pertinente.

MESSAGE D'ALERTE ET DE NOTIFICATION

Utilisez le modèle ci-dessous pour diffuser des informations claires et cohérentes sur l'évolution de la situation d'urgence. Servez-vous des dispositifs d'alerte et de notification détaillés ci-dessus pour transmettre ces messages.

À l'attention du personnel et de la clientèle, ceci est une communication d'urgence.

Un [indiquez le type d'incident] a été signalé à [indiquez le lieu]. Pour votre sécurité, veuillez [indiquez l'action adéquate : évacuer, trouver refuge, etc.] immédiatement.

[Insérez toute consigne supplémentaire].

Les services d'urgence sont en chemin. Veuillez suivre les consignes des membres du personnel et vous rendre à [zone de sûreté prédéfinie]. Gardez votre calme et portez assistance à autrui si nécessaire.

PLAN D'ÉVACUATION

En cas d'activation des systèmes d'alarme ou de consigne d'évacuation, l'ensemble du personnel est tenu de quitter immédiatement le bâtiment en empruntant les sorties les plus proches indiquées sur le plan ci-dessous.

1. **Le personnel et la clientèle à mobilité réduite** doivent rejoindre la [zone d'assistance à l'évacuation du bâtiment] où une équipe dédiée les aidera à évacuer en toute sécurité.
2. **Guidez les visiteurs** vers la sortie de secours la plus proche.
3. **Fermez toutes les portes** en quittant l'immeuble, sans les verrouiller afin de laisser l'accès libre aux services d'urgence.
4. **Rendez-vous au point de rassemblement** situé à [zone de rassemblement sûre en dehors du bâtiment]. Les managers vérifient la présence de leurs équipes et en informent [personne responsable], qui se réfère au registre du personnel et à celui des visiteurs pour s'assurer que tout le monde est en sécurité. En cas de personne manquante, informez immédiatement les services d'urgences.
5. **Il est interdit de réintégrer le bâtiment** après l'évacuation, sauf autorisation expresse des services d'urgences. L'ensemble du personnel doit rester au point de rassemblement jusqu'à ce que les forces de l'ordre déclarent le site sécurisé, ou donnent d'autres consignes pour quitter les lieux.

Insérez un schéma d'évacuation d'urgence

PROCÉDURE DE REFUGE

Dans certaines situations d'urgence, telles que des conditions météorologiques extrêmes, une fuite de produits dangereux ou des troubles civils, il peut être nécessaire de trouver refuge. La procédure de refuge est annoncée grâce aux dispositifs d'alerte et de notification précédemment abordés.

Attribution des rôles	Nom et coordonnées	Emplacement
Chef d'équipe		
Surveiller le phénomène météorologique et les actualités pour suivre l'évolution des consignes et des alertes		
Faire entrer dans le bâtiment le personnel se trouvant à l'extérieur		
Diriger le personnel vers les zones centrales du bâtiment (au-dessus du rez-de-chaussée, si possible)		
Désactiver les systèmes de ventilation et condamner les entrées d'air		
Commandes des systèmes de ventilation		
Unités de traitement d'air, salles de refroidissement ou entrées d'air		

Procédure de refuge

1. **Dirigez le personnel à l'intérieur du bâtiment, fermez et sécurisez l'établissement.**
2. **Sécurisez le bâtiment :**
 - Fermez et verrouillez l'ensemble des portes, des fenêtres, des bouches d'aération et des rideaux, et éteignez les lumières si nécessaire.
 - Désactivez les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation (HVAC) pour

empêcher l'air extérieur de pénétrer dans le bâtiment. L'emplacement de ces systèmes est indiqué dans le tableau ci-dessus.

3. **Zone de refuge :**

- Rendez-vous à [zone de refuge prédéterminée] (une pièce intérieure avec peu ou pas de fenêtres, comme une salle de réunion ou un local de stockage).
- Assurez-vous que cette pièce est suffisamment grande pour accueillir l'ensemble du personnel et de la clientèle potentiellement présents.

4. **Contacts d'urgence :** si c'est sans danger, le personnel et la clientèle doivent informer les contacts d'urgence de leur position et de leur sécurité.

5. **Approvisionnement :** assurez-vous que le refuge dispose des provisions d'urgence, qui sont stockées dans [emplacement dédié], dont :

- une trousse de premiers secours,
- des lampes torches et des piles de rechange,
- une liste des contacts d'urgence,
- une radio rechargeable,
- de l'eau et des collations non périssables.

6. **Communication :** tenez-vous au courant des dernières informations à l'aide d'une radio ou d'un téléphone rechargeable. Restez en lien avec les autorités locales et communiquez régulièrement auprès du personnel.

7. **Refuge :** restez dans la zone de refuge jusqu'à ce que les services d'urgence vous indiquent qu'il est possible d'en sortir sans danger.

Après l'incident

- Les services d'urgence ou les autorités locales donnent le signal de fin d'alerte lorsque la procédure de refuge est terminée.
- Le personnel suit les directives de retour à leur poste ou d'évacuation du bâtiment si la situation reste dangereuse.

Violence sur le lieu de travail

En cas de violence sur le lieu de travail, des mesures sont à prendre immédiatement pour garantir la sécurité de toutes les personnes présentes sur site :

1. **Identifiez la menace :** gardez votre calme et évaluez la situation. Si c'est sans danger, appelez ou

envoyez un message au 911.

2. **Sécurisez la zone :**
 - a. Verrouillez les portes, fermez les fenêtres et éteignez les lumières.
 - b. Barricadez les entrées et sorties avec des meubles lourds ou tout autre objet disponible.
3. **Cachez-vous et ne faites pas de bruit :**
 - a. Coupez le son des téléphones et autres appareils.
 - b. Restez hors de vue depuis les portes et les fenêtres.
 - c. Faites le moins de bruit possible pour éviter d'attirer l'attention.
4. **Communiquez lorsque vous êtes en sécurité :**
 - a. Utilisez un mode de communication silencieux (ex. : SMS) pour fournir des informations aux autorités.
 - b. En cas d'enfermement ou d'impossibilité de quitter un lieu sûr, indiquez votre position aux services d'urgence.
5. **Suivez les consignes des forces de l'ordre :** à l'arrivée des forces de l'ordre, suivez leurs directives à la lettre.
 - a. Gardez vos mains en évidence et évitez tout mouvement brusque.

Après l'incident

- Attendez le signal de fin d'alerte des forces de l'ordre ou des services d'urgence avant de quitter le refuge.
- Assurez-vous du bien-être du personnel et de la clientèle. Administrez les gestes de premiers secours si nécessaire.
- Coopérez avec les autorités dans leur enquête. Assurez un suivi adapté, comme un accompagnement ou un soutien psychologique, pour les personnes affectées.

PROTECTION DES BIENS ET ÉQUIPEMENTS

En cas d'évacuation, la sécurisation de certains éléments peut s'avérer nécessaire pour limiter les risques pour le bâtiment ou le personnel (ex. : protection de documents sensibles ou précieux, désactivation de certains systèmes pour éviter le dégagement de produits dangereux). Prenez les mesures suivantes pour sécuriser les biens et équipements :

- Identifiez les éléments à protéger.
- Notez l'emplacement de chaque élément.
- Préparez des consignes pour protéger ces éléments.
- Estimez le temps nécessaire à leur sécurisation.

Bien ou équipement	Emplacement du bien ou de l'équipement	Consignes pour protéger le bien ou l'équipement	Temps estimé pour assurer la sécurisation

Toute personne chargée de sécuriser des dispositifs ou installations doit savoir déterminer à partir de quel moment il devient dangereux de continuer cette mission. Une fois le bien ou l'équipement nécessaire sécurisé, ou si la situation devient trop dangereuse, le personnel doit immédiatement quitter le bâtiment par l'itinéraire d'évacuation le plus proche et rejoindre le point de rassemblement défini.

2. GUIDES D'INTERVENTION D'URGENCE

INCENDIE

En cas de signalement d'incendie, activez l'alarme incendie (si elle est accessible et qu'elle n'est pas déjà activée) pour avertir les occupants d'évacuer le bâtiment. Appelez ensuite le 911 pour prévenir les sapeurs-pompiers. Communiquez les informations suivantes :

- Nom et adresse de l'établissement
- Origine ou type de feu (ex. : électrique, de graisse, de papier, chimique)
- Localisation de l'incendie (bâtiment et étage)
- Type d'alarme incendie (ex. : détecteur de fumée, alarme à activation manuelle, gicleurs d'incendie)
- Emplacement de l'alarme incendie (bâtiment et étage)
- Nom de la personne qui signale l'incendie
- Coordonnées téléphoniques de contact
- Équipe chargée de l'évacuation du personnel et des visiteurs

Procédures

1. **Évacuez** : faites évacuer les occupants du bâtiment par les sorties de secours jusqu'au point de rassemblement.
2. **Dirigez** : guidez les occupants vers les escaliers et sorties situées à l'écart du feu.
3. **Interdisez** : interdisez l'utilisation des ascenseurs.
4. **Vérifiez la mise en sécurité du personnel** : assurez-vous que l'ensemble du personnel et des visiteurs se trouvent au point de rassemblement.
5. **Informez les sapeurs-pompiers sur place** : dites-leur si tous les occupants sont en sécurité et signalez toute personne blessée. Tenez-les informés de la nature de l'incident et des mesures mises en œuvre. Fournissez-leur les plans des étages, les clés et toute assistance nécessaire.

Emplacement des extincteurs

Emplacement

Dispositifs de sécurité incendie

Répertoriez l'ensemble des dispositifs de sécurité incendie et précisez leur type, leur emplacement, la zone ou le danger couvert et leurs instructions d'utilisation. En cas d'incertitude, contactez votre bailleur ou le propriétaire du bâtiment.

Type de dispositif	Emplacement	Accès/instructions
Gicleurs d'incendie	Vanne d'ouverture	
	Vanne d'ouverture	
	Vanne d'ouverture	
Pompe à incendie		
Dispositifs d'extinction particuliers		

Insérez un plan indiquant l'emplacement des outils et dispositifs de sécurité incendie

PLAN D'URGENCE MÉDICALE

1. **Contactez le service médical d'urgence** : appelez immédiatement le 911 et communiquez les informations suivantes :
 - nombre de victimes,
 - localisation précise des victimes,
 - tout danger associé,
 - information d'accès et d'entrée pour le personnel d'urgence.
2. **Administrez les gestes de premiers secours** : si vous le pouvez, apportez votre aide aux personnes blessées. Vous trouverez ci-dessous une liste du personnel formé aux premiers secours ainsi que des fournitures disponibles.
3. **Orientez le personnel d'urgence** : si c'est sans danger, faites en sorte qu'une personne accueille le personnel médical à l'extérieur et le conduise vers les victimes.

Personnel formé aux premiers secours

Formation	Nom
Premiers secours	[Nom]
Massage cardiaque et bouche-à-bouche	
Utilisation d'un défibrillateur	

Emplacement du matériel médical

Type de matériel médical	Emplacement
Défibrillateur	[Indiquez l'emplacement]
Trousse de premiers secours	
Kit pour stopper les hémorragies	

Les établissements de Boston disposant d'un ou de plusieurs défibrillateurs peuvent déclarer leur emplacement auprès des services médicaux d'urgence de Boston, grâce au formulaire [Report AED Location](#). Ces informations peuvent servir aux passants ou au personnel médical d'urgence lors d'une intervention.

Insérez un plan indiquant l'emplacement du matériel médical

ALERTE À LA BOMBE

En cas d'alerte à la bombe, réagissez rapidement et calmement :

1. Appelez le 911.
2. Servez-vous de vos formulaires de rapport d'incident pour répertorier toutes les informations.
3. Désactivez les équipements électroniques suivants :
 - a. bipeurs,
 - b. dispositifs d'alerte d'urgence, comme les systèmes de notification de masse, les dispositifs d'annonce générale (haut-parleurs, interphones) et les systèmes d'alerte par SMS,
 - c. radios avec émetteur-récepteur,
 - d. téléphones portables,
 - e. systèmes de fréquence radioélectrique.
4. Avertissez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.

NOTE :

La fouille s'effectue en coordination avec les services de police, ne la commencez pas par vous-même. Les autorités civiles sont susceptibles de solliciter votre assistance.

Évacuez le bâtiment si :

- Un appareil suspecté d'être explosif a été découvert à l'intérieur du bâtiment.
- Les autorités locales ont ordonné l'évacuation.
- Une deuxième alerte à la bombe est reçue, avant la fin du délai initialement indiqué par l'appelant, et que la fouille n'est pas terminée.
- La sécurité des visiteurs et du personnel est menacée.

Référez-vous au [plan d'évacuation](#) ci-dessus.

SUBSTANCES SUSPECTES (COLIS/COURRIER)

NE PAS renifler, toucher ou déplacer les substances suspectes (colis/courrier).

NE PAS modifier l'environnement, éclairage compris.

Déterminez l'existence d'une menace explicite, implicite ou d'un danger pour les personnes présentes ou pour l'environnement.

Menaces reçues par téléphone, e-mail, etc., qui pourraient indiquer le placement intentionnel d'une substance dangereuse dans l'établissement ou sur un produit.

Si vous ne pouvez identifier aucune source légitime à la substance ou en cas de menace existante :

1. Appelez le 911.
2. Si c'est sans danger, sécurisez la zone autour de la substance ou du produit suspect.
3. Évacuez la zone. Référez-vous au [plan d'évacuation](#).
4. Déterminez l'étendue du danger.
 - a. Répertoirez toutes les informations concernant la substance suspecte.
 - b. Si c'est sans danger, examinez les potentielles sources légitimes de la substance (farine, bicarbonate de soude, talc en poudre, etc.).
 - c. Procurez aux forces de l'ordre une liste de toutes les personnes, endroits et objets exposés à la substance.
 - d. Déterminez qui est susceptible d'avoir été en contact avec la substance.
5. Les personnes potentiellement exposées doivent être isolées dans un lieu à l'écart des autres.
 - a. Suivez les directives de décontamination des services de sécurité publique.
6. Déterminez la nécessité de procéder à un rappel de produits.
7. Déterminez les informations à communiquer au grand public, en accord avec les services de sécurité publique.
8. Contactez la personne experte en la matière ou point de contact préalablement identifié (nom, titre, numéro de téléphone) :
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____

Si la substance s'avère non dangereuse :

1. Prenez les mesures adéquates pour éliminer et nettoyer la zone ou le produit.
2. Communiquez les éléments découverts au personnel et à la clientèle potentiellement impactés.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation

d'urgence.

AGENTS PATHOGÈNES TRANSMISSIBLES PAR LE SANG

Incidents avec exposition au sang :

Dans toute situation ou accident qui implique une possible exposition à du sang ou à des fluides corporels, référez-vous aux réglementations fédérales, gouvernementales ou locales concernant les agents pathogènes transmissibles par le sang. Par exemple, les normes et règles de santé et de sécurité au travail (*OSHA*), l'article CFR 1910.1030 du *Code of Federal Regulations*, et toute autre norme applicable au secteur d'activité concerné.

Précautions :

Si vous intervenez lors d'un incident impliquant une exposition au sang, appliquez les mesures universelles de prévention suivantes :

- Considérez tout fluide corporel (dont le sang) comme infectieux. Portez des équipements de protection individuelle (gants, lunettes, etc.) et utilisez un masque de réanimation (*pocket mask*) pour le bouche-à-bouche.
- Seul le personnel formé à l'utilisation des équipements de protection individuelle est habilité à intervenir en cas d'incident.

Si vous devez nettoyer du sang ou d'autres fluides potentiellement infectieux :

Procédures de nettoyage :

1. Portez toujours des gants. En fonction des risques présents, portez des équipements de protection supplémentaires adaptés, tels qu'un tablier, un masque ou des lunettes.
2. Limitez la propagation du liquide et absorbez-le immédiatement avec des serviettes, chiffons ou granulés absorbants, puis éliminez-les comme déchets contaminés.
3. Nettoyez soigneusement la zone à l'aide d'un mélange d'eau chaude et de détergent neutre.
4. Aspergez minutieusement les surfaces contaminées avec un désinfectant composé de 500 à 5000 ppm de chlore libre (dilution de 1:100 à 1:10 d'eau de Javel à 5 %).
5. Ramassez tous les matériaux solides contaminés, en prenant garde à ne pas ramasser d'objet tranchant, comme du verre brisé, à main nue. Servez-vous d'un balai, d'une pelle ou de matériel de nettoyage similaire pour ramasser les objets tranchants.
6. Essuyer les zones contaminées à l'aide de papier absorbant préalablement humidifié avec du désinfectant.
7. Disposez tous les matériaux solides contaminés et le matériel de nettoyage dans un sac rouge *Biohazard*.
8. Placez les objets tranchants dans un contenant résistant à la perforation avant de les mettre dans le sac.
9. Nettoyez et désinfectez l'ensemble des outils et autres matériels non jetables utilisés pour le nettoyage.

10. Ôtez les équipements de protection individuelle et placez-les dans le sac rouge *Biohazard*.
11. Fermez et nouez le sac, puis confiez-le à la personne en charge.
12. Lavez immédiatement vos mains avec du savon.
13. En cas de nettoyage conséquent, envisagez de faire appel à un prestataire spécialisé.

En cas d'exposition à un agent pathogène transmissible par le sang (ex. : aiguille de seringue, projections dans les yeux ou la bouche, exposition à une plaie ouverte) :

1. Nettoyez immédiatement toutes les parties touchées de votre corps avec du savon.
2. Avertissez la direction de l'incident.
3. Consultez un médecin et entamez un suivi médical, qui peut comprendre une surveillance ou un traitement pour prévenir toute infection transmissible par le sang.
4. Remplissez un rapport d'incident.

PANNE D'ÉLECTRICITÉ

En cas de panne d'électricité :

1. Procurez des lampes torches au plus grand nombre de personnes.
2. Vérifiez partout que personne n'est enfermé, notamment dans les ascenseurs.
3. Déterminez la nécessité d'évacuer le bâtiment (consultez le [plan d'évacuation](#)).
4. Avertissez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.

Si la panne d'électricité affecte tout le secteur dans lequel se situe votre établissement :

- Demandez au fournisseur d'électricité une estimation de la reprise du service.
- Éteignez tout équipement ou compresseur susceptible d'être endommagé lors du rétablissement de l'électricité.
- Couvrez toutes les denrées périssables réfrigérées et maintenez les portes des chambres froides fermées.

Si la panne d'électricité n'affecte que votre établissement :

- Inspectez le site pour détecter toute origine évidente de la panne.
- Éteignez tout équipement ou compresseur susceptible d'être endommagé lors du rétablissement de l'électricité.
- Couvrez toutes les denrées périssables réfrigérées et maintenez les portes des chambres froides fermées.
- Appelez votre fournisseur d'électricité local pour qu'il rétablisse le courant.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

DÉVERSEMENT D'ESSENCE OU DE PRODUITS CHIMIQUES**En cas de déversement d'essence :**

1. Évaluez l'ampleur du déversement.
2. Si vous jugez le déversement important, appelez le 911.
3. Identifiez l'emplacement des pompes à essence et fermez-les avec la commande d'arrêt d'urgence.
4. Si c'est sans danger, limitez le déversement et la propagation de l'essence à l'aide de serviettes, de coussins et de boudins absorbants. Sécurisez la zone de déversement pour éviter la contamination et préserver la sécurité.
5. Faites appel à votre prestataire de nettoyage industriel spécialisé pour l'élimination des déchets dangereux et le nettoyage.
 - a. Prestataire de nettoyage industriel : _____
6. Contactez votre prestataire de maintenance d'équipements pétroliers pour les réparations.
 - a. Entreprise de maintenance d'équipements pétroliers : _____
7. Prévenez la direction du magasin.
8. Si le déversement a atteint l'environnement, contactez :

Les sapeurs-pompiers : **911**

La Massachusetts Environmental Police (MEP) : (800) 632-8075

9. Portez systématiquement un équipement de protection individuelle (EPI) approprié lors du nettoyage d'un déversement chimique.

En cas de déversement de produit chimique : huile, antigel, peinture, eau de Javel, etc.

1. Isolez le produit immédiatement.
2. Évaluez l'ampleur du déversement, aérez et sécurisez la zone, et éloignez toute source d'étincelle ou de flamme.
3. Nettoyez le déversement.
 - a. En cas de déversement trop important, faites appel à un prestataire de nettoyage de déchets dangereux.
 - a. Portez des équipements de protection individuelle (gants, lunettes, surchaussures).
 - b. Épongez le liquide de l'extérieur vers le centre, puis solidifiez-le à l'aide de granulés absorbants ou de tout autre absorbant adapté.
 - i. **Produits à base d'eau** (peinture au latex, antigel, eau de Javel, produits chimiques ménagers)
 - ii. **Produits acides** : neutraliser avec du bicarbonate de soude
 - iii. **Produits à base d'huile** (combustible de camping, peinture laque émail, diluant/solvant, additif pour carburant)
*Ne jamais nettoyer un déversement de produit à base d'huile avec de l'eau, utiliser

uniquement des produits absorbants secs.

4. Disposez soigneusement tout le produit épongé dans des contenants jetables (sac doublé ou seau avec couvercle)

5. Jetez la marchandise et les matériaux imbibés. Nettoyez en profondeur les zones souillées, les coins et les fentes.

a. Jetez les déchets ramassés, les fournitures de nettoyage, les balais, les gants et les surchaussures. Changez-vous et lavez vos vêtements avec du détergent.

En cas de contact accidentel avec :

Les yeux : rincez-les à l'eau pendant 15 minutes. Consultez un médecin immédiatement.

La peau : lavez la zone avec de l'eau et du savon. Vérifiez les instructions complémentaires indiquées sur l'étiquette du produit.

Les vêtements : ôtez les vêtements contaminés et nettoyez votre peau avec de l'eau et du savon.

Vérifiez les instructions complémentaires indiquées sur l'étiquette du produit.

En cas d'incertitude sur la nature du produit, consultez un médecin immédiatement.

NOTE : présentez l'étiquette du produit lors de votre consultation médicale.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

FUITE DE GAZ NATUREL OU DE PROPANE**Évaluez la situation :**

1. Si vous sentez une odeur de gaz (odeur d'œuf pourri) ou entendez un sifflement, partez du principe qu'il existe une fuite. N'utilisez pas d'interrupteur ou d'appareil électrique ni de flamme, car cela pourrait enflammer le gaz.
2. En cas de fuite importante ou en intérieur, évacuez immédiatement la zone. Assistez les personnes ayant des besoins particuliers (mobilité, accessibilité). Référez-vous au [plan d'évacuation](#).
3. Appelez le 911.
4. Informez le personnel, les occupants et la clientèle de la situation et des mesures de sécurité. Envisagez d'avertir le grand public si la fuite représente un danger plus large.
5. Suivez les consignes des services d'urgence concernant la réintégration du bâtiment ou les précautions supplémentaires à prendre.

Suivez certaines étapes pour limiter l'exposition (si c'est sans danger) :

- Fermez la vanne principale d'arrivée de gaz, si la situation le permet.
- Aérez la zone en ouvrant les portes et les fenêtres, si vous êtes à l'extérieur et que c'est sans danger.
- Prévenez le voisinage et empêchez les risques d'inflammation (pas de cigarettes, de flammes ou d'appareils électriques).
- Contactez le fournisseur de gaz pour l'informer de la fuite.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

CANALISATION ROMPUE

En cas de canalisation d'eau rompue :

1. Déterminez si la canalisation fait partie du réseau domestique ou du système de gicleurs d'incendie.
 - a. La tuyauterie des gicleurs d'incendie comporte le plus souvent un étiquetage « *Fire protection* » (protection incendie) ou « *Sprinkler system* » (système de gicleurs) en lettres rouges ou blanches.
 - b. La tuyauterie du réseau domestique peut comporter un étiquetage « *Potable water* » (eau potable), ou des marques bleues ou vertes.
2. Localisez le robinet principal d'arrivée d'eau et fermez-le.
3. Contactez votre fournisseur d'eau pour obtenir de l'aide en cas de raccordement au réseau municipal.
 - Indiquez-lui le type de canalisation endommagée.
 - Si vous avez coupé l'arrivée d'eau du système de gicleurs d'incendie, informez-le.
4. Si c'est sans danger, coupez immédiatement l'électricité dans la zone concernée depuis le panneau électrique. Ne rentrez pas en contact avec l'eau si des prises, des appareils ou des câbles électriques sont susceptibles d'être submergés.
5. Avertissez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.

Une fois l'arrivée d'eau fermée :

1. Retirez l'eau.
 - a. Prenez garde aux risques électriques.
2. Surélevez la marchandise pour limiter les dégâts des eaux.
3. Évacuez l'eau du bâtiment par les ouvertures ou les bouches d'évacuation, avec des raclettes, des balais, des serpillières et des éponges.
4. Informez votre bailleur ou contactez un électricien par vos propres moyens pour qu'il vienne inspecter et rétablir l'électricité.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

CONDITIONS MÉTÉOROLOGIQUES EXTRÊMES**S'il existe un risque de conditions météorologiques extrêmes :**

1. Surveillez l'évolution du phénomène (les définitions de conditions extrêmes se trouvent dans le tableau ci-après).
2. Contactez la direction.
3. Passez en revue avec les superviseurs et le personnel les différentes zones du bâtiment où il est possible de se mettre en sécurité. Les zones d'abri doivent être proches de murs porteurs ou de piliers, au centre ou à l'arrière du bâtiment, et à l'écart de toute paroi en verre, porte vitrée ou fenêtre. Rejoignez ces zones avec des *go-bags* (sacs d'urgence contenant des provisions de première nécessité).

Zone d'abri n° 1 :	
Zone d'abri n° 2 :	

Si des conditions extrêmes sont détectées aux alentours du bâtiment :

1. Faites une annonce générale dans le bâtiment à trois reprises. Demandez au personnel et à la clientèle de s'écarter des fenêtres et de se rapprocher du centre ou de l'arrière du magasin jusqu'au signal de fin d'alerte.
2. Passez tout l'établissement en revue pour vous assurer que tout le monde est rassemblé dans la zone indiquée.

Note : les dirigeants d'entreprise et leurs effectifs ne sont pas habilités à détenir les visiteurs et le personnel qui souhaitent quitter l'établissement lors d'un phénomène météorologique extrême. Ne verrouillez pas les sorties.

Sécurisez les espèces et la marchandise si cela ne met personne en danger.

1. Fermez et verrouillez toutes les caisses enregistreuses.
2. Placez les espèces en sécurité, verrouillez le coffre-fort le cas échéant, et bloquez tout accès direct aux espèces ou au coffre (ex. : bureau de back-office).

En cas de dégâts dus au phénomène météorologique :

1. Ne faites prendre aucun risque au personnel ou aux visiteurs. Évacuez l'établissement s'il existe un danger potentiel (ex. : fuite de gaz, chute de câbles électriques, structure endommagée, etc.). Référez-vous au [plan d'évacuation](#) ci-dessus.
2. **Si c'est sans danger**, inspectez les dégâts. Pour obtenir de l'aide, appelez un inspecteur en bâtiment ou votre compagnie d'assurance. Répertoriez les dégâts constatés sur :
 - a. la toiture,
 - b. la structure du bâtiment,

- c. la marchandise et les produits.
3. Appelez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.

En cas de fuite au niveau de la toiture :

- Couvrez les produits, la marchandise et le matériel avec du plastique.
- Placez des poubelles vides sous les fuites.
- Surélevez la marchandise, au moins de la hauteur d'une palette.
- Délimitez les zones sinistrées par un ruban de balisage.

En cas de présence d'eau à l'intérieur du bâtiment :

Assurez-vous qu'il n'existe aucun risque électrique et que la nourriture n'est pas contaminée. Évacuez l'eau du bâtiment avec des raclettes, des balais, des serpillières et des éponges.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à ce qu'une personne sur le site se charge de consigner et de documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

Définitions de conditions météorologiques extrêmes :

Vigilance tempête hivernale : risque de tempête hivernale intense dans les prochaines 48 heures.	Vigilance tornade : risque d'orages intenses et de tornades dans le secteur concerné et alentour.
Alerte tempête hivernale : prévision de chutes de neige d'une épaisseur d'au moins 15 cm en 12 heures, 20 cm en 24 h ou 1 cm de grésil.	Alerte tornade : tornade imminente ou en cours. Trouvez refuge immédiatement.
Alerte grand froid : prévision de vent soutenu causant un indice de refroidissement éolien d'au moins -20°F ou -25°F (-29 °C ou -32 °C ; en fonction du secteur) pendant au moins 3 heures.	Alerte canicule : températures prévues en journée entre 95 °F et 99 °F (35 °C à 39 °C) pendant au moins 2 heures et deux jours consécutifs, ou entre 100 °F et 104 °F (38 °C à 40 °C) pendant au moins 2 heures en une seule journée.
Alerte tempête de neige : prévision de vents soutenus ou rafales fréquentes atteignant 35 mph (56 km/h), associés à de fortes averses ou rafales de neige, réduisant régulièrement la visibilité à moins de 500 mètres pendant au moins 3 heures. Les conditions caractéristiques de la tempête de neige sont prédominantes pendant toute la durée de l'épisode.	Alerte submersion marine : prévision d'inondation côtière modérée ou majeure causant des dégâts matériels et mettant la population en danger.

<p>Alerte crue soudaine : ruissellement et forts courants prévus ou en cours dans une zone normalement sèche, ou montée soudaine des eaux fluviales au-delà du niveau d'inondation.</p>	<p>Alerte marée de tempête : prévision d'inondation potentiellement mortelle dans les prochaines 36 heures, provoquée par la montée du niveau marin et le refoulement de l'eau vers l'intérieur des terres.</p>
<p>Vigilance tempête tropicale : risques liés à un cyclone tropical avec des vents d'au moins 34 à 63 nœuds (63 km/h à 117 km/h) dans les prochaines 48 heures. Ces vents peuvent s'accompagner de marées de tempête, de submersions marines et de crues fluviales.</p>	<p>Alerte tempête tropicale : prévision de cyclone tropical dans les prochaines 36 heures, avec des vents soutenus d'au moins 34 à 63 nœuds (63 km/h à 117 km/h). Ces vents peuvent s'accompagner de marées de tempête, de submersions marines et de crues fluviales.</p>
<p>Vigilance ouragan : risque de cyclone tropical affectant les zones côtières et intérieures dans les prochaines 48 heures, avec des vents d'au moins 64 nœuds (118 km/h). Ces vents peuvent s'accompagner de marées de tempête, de submersions marines et de crues fluviales. Cette vigilance signale un risque possible d'ouragan, sans certitude qu'il se concrétise.</p>	<p>Alerte ouragan : prévision d'ouragan avec vents soutenus d'au moins 64 nœuds (118 km/h) impactant une zone côtière ou intérieure dans les prochaines 36 heures.</p>

INONDATION**En cas de risque d'inondation :**

1. Surveillez l'évolution du phénomène.
2. Avertissez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.
3. Préparez-vous à surélever toute la marchandise, les éléments de valeur, le matériel mécanique et les appareils électroniques d'au moins 30 cm au-dessus du sol (sur des palettes, par exemple).
4. Apprenez comment couper les arrivées d'eau, de gaz et d'électricité.

Vigilance inondation : Il existe un risque d'inondation. Écoutez la station de radio d'alerte météo NOAA. Tenez-vous prêts à évacuer. Consultez les stations de radio et les chaînes de télévision locales pour suivre les informations.

Alerte inondation : Une inondation est imminente ou déjà en cours. Prenez vos précautions immédiatement. Préparez-vous à vous réfugier en hauteur. Si vous en recevez la consigne, évacuez le bâtiment immédiatement.

En cas d'inondation détectée dans les environs du magasin :

1. Commencez à former une barrière avec des sacs de sable.
2. Revoyez les procédures en cas de contamination de l'eau.
3. Assurez-vous que toutes les marchandises, les objets de valeur et le matériel mécanique ont été surélevés.
4. Coupez le courant électrique au disjoncteur principal. Lorsque le magasin est prêt pour l'évacuation, éteignez le générateur de secours (le cas échéant). Vérifiez que tous les appareils sont débranchés afin de prévenir tout risque d'électrocution lors du rétablissement de l'électricité.
5. Assurez la protection des ustensiles, du matériel, du linge, des emballages et des articles à usage unique contre l'inondation et la contamination.

Évacuez le magasin si les visiteurs et le personnel sont en danger, ou sur instruction des autorités :

Référez-vous au [plan d'évacuation](#) ci-dessus.

Sécurisez les espèces et la marchandise si cela ne met personne en danger.

1. Fermez et verrouillez toutes les caisses enregistreuses.
2. Placez les espèces en sécurité, verrouillez le coffre-fort le cas échéant, et bloquez tout accès direct aux espèces ou au coffre (ex. : bureau de back-office).

Après le retrait des eaux d'inondation :

1. Documentez tous les dégâts et appelez votre compagnie d'assurance pour les en informer.
2. Pénétrez dans le magasin avec prudence et veillez à ce que le personnel concerné en fasse de même.
3. Le service de maintenance vérifie l'alimentation électrique avant de rétablir l'électricité.
4. Contactez le service local de l'urbanisme et les autres organismes compétents afin de déterminer si la

structure du bâtiment est sûre et peut être occupée.

5. Procédez à un nettoyage général tout en garantissant la sécurité et la santé du personnel. Nettoyez et désinfectez le matériel et les ustensiles.
6. Triez la nourriture, le matériel, les ustensiles, le linge et les articles à usage unique entre ce qui peut être récupéré ou non.
7. Jetez les articles non récupérables conformément à la législation.

Consignes pour le nettoyage :

- Tous les équipements de cuisine, les ustensiles, le linge et les articles à usage unique endommagés doivent être détruits et jetés conformément à la législation.
- Les sols, les murs, le mobilier, les tapis, les ustensiles et le matériel endommagés qui ne peuvent être remis en état doivent être retirés et remplacés si nécessaire.
- Les murs, les sols et les équipements touchés doivent être nettoyés avec de l'eau et du savon, rincés et désinfectés. Les moquettes doivent être retirées ou nettoyées à la vapeur.
- Retirez les matériaux humides. Jetez tout matériau ne pouvant pas être suffisamment bien nettoyé et désinfecté.
- Évacuez l'eau stagnante.
- Nettoyez et désinfectez tous les ustensiles et équipements dans la zone affectée.
- Nettoyez avec du détergent tous les sols, équipements et autres zones touchées, puis rincez-les à l'eau claire.
- Désinfectez les sols et toutes les zones touchées avec une solution désinfectante à base d'eau claire (240 ml d'eau de Javel pour 19 litres d'eau = solution chlorée à 500 ppm).
- Laissez sécher la zone affectée à l'air libre.
- Lavez ou jetez les serpillières et autres fournitures de ménages qui sont entrées en contact avec les eaux d'inondation.
- Solution alternative : faites appel à un prestataire de nettoyage industriel spécialisé dans la remise en état des établissements alimentaires après une inondation.
- Nourriture, linge et articles à usage unique contaminés :
- Jetez tout produit alimentaire (emballé ou non) entré en contact avec les eaux d'inondation.
- Lavez tout linge ou uniforme entré en contact avec les eaux d'inondation.
 - Lavez le linge contaminé à part des autres articles.
 - Utilisez de l'eau de Javel.
 - Faites sécher le linge au sèche-linge.
 - Jetez tout article à usage unique entré en contact avec les eaux d'inondation.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

Pour plus d'informations, consultez le [FLASH Inland Flooding Toolkit](#) du site Ready.gov Business.

RÉCUPÉRATION POST-INONDATION

Évaluation générale des produits sinistrés :

Les eaux d'inondation peuvent contenir de la terre ou des particules fines, des eaux usées non traitées, et des déchets huileux ou chimiques. Par conséquent, les denrées alimentaires sinistrées peuvent devenir impropres à la consommation si leur emballage est contaminé. Jetez tout produit ou tout emballage alimentaire entré en contact avec les eaux d'inondation. Très peu de denrées alimentaires et de boissons exposées aux eaux d'inondation sont récupérables. La nourriture conditionnée dans des emballages souples ou fermés par un couvercle ou un bouchon à vis doit être détruite. La nourriture en conserve (dans des boîtes en métal ou en plastique rigide) peut être récupérée dans certains cas de figure, cependant, le contenant doit demeurer en bon état. La présence de rouille, de terre ou d'une étiquette endommagée exclut sa récupération.

Les eaux d'inondation peuvent rendre les denrées alimentaires impropres à la consommation, notamment en cas de contamination de leur emballage. **Jetez** les denrées alimentaires suivantes si leur emballage est entré en contact avec les eaux d'inondation (submersion, éclaboussures, écoulement ou égouttement) :

- Nourriture à l'air libre, en vrac, fruits et légumes frais, viande, poisson et œufs.
- Nourriture conditionnée dans un emballage en papier, plastique, tissu ou carton alimentaire.
- Nourriture contenue dans des boîtes en carton, comme les céréales, les pâtes et le riz, même si l'intérieur semble sec.
- Produits avec un opercule en carton, comme la mayonnaise et la sauce de salade, ou emballés dans de l'aluminium ou du film alimentaire.
- Nourriture contenue dans des bocaux en verre, y compris non ouverts, avec un couvercle en papier paraffiné, en aluminium, en film alimentaire ou en tissu.
- Nourriture, liquides ou boissons contenus dans des bouteilles à capsule couronne, ou dans des contenants disposant d'un couvercle à languette, d'un bouchon en liège ou d'un couvercle à vis.
- Tous les contenants et emballages ouverts, et toute la nourriture se trouvant dans des sacs ou des boîtes de conservation.
- Boîtes de conserve enfoncées, rouillées, gonflées ou qui fuient.
- Boîtes de conserve charriées loin de leur emplacement d'origine (risque de perforation invisible ou de problème d'étanchéité).
- Les boîtes de conserve ne peuvent pas être vendues sans l'étiquetage obligatoire, par conséquent, jetez toute boîte de conserve dont l'étiquette est endommagée.

Évaluation générale des produits sinistrés

- Stockez toutes les denrées alimentaires irrécupérables dans une zone spécifique à l'écart des préparations alimentaires et du matériel. Placez-les dans des conteneurs poubelles fermés ou tout autre endroit isolé pour empêcher leur utilisation accidentelle ou la contamination des autres produits ou de l'établissement.
- Si vous devez conserver les denrées contaminées jusqu'à ce que le fournisseur puisse établir un avoir/remboursement, elles doivent être clairement étiquetées « impropres à la vente », stockées dans

un endroit réfrigéré séparé des autres denrées, et conservées uniquement en attente de l'avoir/remboursement.

- Les denrées réfrigérées jetées peuvent être répertoriées par un fournisseur.
- Dressez l'inventaire des denrées alimentaires jetées en précisant leur quantité, leur type, leur coût et la raison du rejet, à des fins d'assurance et de conformité réglementaire.
- Pour un petit volume de denrées à éliminer, vous pouvez les asperger de produit d'entretien (ex. : eau de Javel), puis les placer dans une poubelle fermée à l'extérieur de l'établissement.
- En cas de gros volumes de denrées à éliminer, placez-les dans des conteneurs fermés et entreposez-les dans un lieu sécurisé. Faites intervenir une société spécialisée pour un enlèvement rapide.
- Tous les déchets alimentaires doivent être éliminés conformément aux réglementations locales et nationales en vigueur, dans une décharge agréée.
- Les décharges locales doivent être contactées avant toute livraison de denrées alimentaires par un particulier ou un transporteur, afin de s'assurer qu'elles acceptent ces déchets.

CONTAMINATION DE PRODUITS

Évaluez la situation :

- Déterminez l'étendue de la contamination.
- Déterminez la nécessité d'impliquer les organismes publics.
- En cas de suspicion d'intoxication alimentaire, stoppez immédiatement la vente des produits potentiellement contaminés et appelez immédiatement le 911 ou avertissez la *Boston Public Health Commission*.
- Si vous suspectez la dégradation intentionnelle d'un produit, alertez les forces de l'ordre et protégez les preuves potentielles.

Suivez certaines étapes pour limiter l'exposition :

- Retirez le produit de la vente si nécessaire.
- Déterminez la nécessité de diffuser une annonce publique.
- Déterminez la nécessité de procéder à un rappel de produits.
- Élaborez une procédure de gestion des produits rappelés, le cas échéant.
- Déterminez la nécessité d'élimination des produits.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

PANNE DE RÉFRIGÉRATEUR/NOURRITURE INSALUBRE

En cas de panne des systèmes de réfrigération ou de maintien au chaud :

1. Essayez de trouver l'origine de la panne.
2. Avertissez le personnel sur site.
3. Stoppez la vente des produits affectés.
4. Délimitez les zones affectées par un ruban de balisage.
5. Démarrez le processus de surveillance de la température.
6. Contactez le prestataire approprié.
7. Appelez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.
8. Suivez les étapes ci-dessous jusqu'à ce que les températures reviennent à la normale.

Que faire en cas d'alerte de coupure d'électricité ?

Prenez des mesures pour maintenir la chaleur des aliments chauds et la température basse des aliments froids. Réglez les réfrigérateurs et congélateurs sur la température la plus froide. Notez l'heure à laquelle la panne survient.

Que faire lorsque la panne survient ?

L'objectif est de maintenir les aliments chauds au-dessus de 135 °F (57 °C) et les aliments froids en dessous de 40 °F (4,5 °C) le plus longtemps possible. Le contrôle des températures est également essentiel pour savoir à quel moment les aliments deviennent impropres à la consommation.

Produits chauds

- Ne placez pas les aliments chauds dans les réfrigérateurs ou congélateurs.
- Utilisez des boîtes de gel combustible (*canned heat*) dans des buffets chauffe-plat pour conserver une chaleur d'au moins 135 °F (57 °C).

Produits froids

- Maintenez autant que possible les portes des réfrigérateurs et des congélateurs fermées.
- Si c'est possible, regroupez les paquets d'aliments froids ensemble pour limiter leur réchauffement.
- Recouvrez les présentoirs de nourriture réfrigérée et congelée ouverts, et en particulier les armoires vitrées.

Attention : l'utilisation de glace carbonique pour le refroidissement de la nourriture peut provoquer une accumulation dangereuse de dioxyde de carbone (CO2).

Ne procédez à aucune préparation culinaire si vous ne pouvez pas :

- nettoyer, rincer et désinfecter correctement les ustensiles
- faire fonctionner les hottes de cuisson et les systèmes d'entrée d'air (les fumées toxiques peuvent

provoquer des blessures graves ou mortelles)

- éclairer suffisamment les espaces de préparation pour permettre la préparation de nourriture, le nettoyage et la désinfection en toute sécurité
- utiliser de l'eau chaude ou disposer d'une pression d'eau suffisante
- maintenir une température saine des aliments

Que faire lorsque l'électricité est rétablie ?

- Vérifiez la température des aliments.
- Si c'est possible, séparez les paquets de nourriture dans les réfrigérateurs et congélateurs pour permettre un refroidissement plus rapide.
- Jetez la nourriture susceptible d'avoir atteint une température dangereuse et qui présente donc un risque.

Comment déterminer si un aliment potentiellement dangereux est sain ?

Produits chauds

- Si la panne dure moins de deux heures et que la température des produits est inférieure à 135 °F (57 °C), ils peuvent être vendus à condition d'être :
 - soit réchauffés à une température de 165 °F (74 °C) puis maintenus à 135 °F (57 °C)
 - soit refroidis rapidement à une température d'au moins 41 °F (5 °C) dans les deux heures qui suivent le rétablissement de l'électricité.
- Si la panne dure plus de deux heures, les produits ne peuvent pas être vendus.

Produits froids

- Si la panne dure moins de deux heures et que la température des produits est :
 - inférieure ou égale à 45 °F (7 °C) : ils peuvent être vendus
 - comprise entre 46 °F et 50 °F (entre 7,5 °C et 10 °C) : refroidissez-les à au moins 41 °F (5 °C) dans les deux heures qui suivent le rétablissement
- Si la panne dure de deux à quatre heures et que la température des produits est :
 - inférieure ou égale à 45 °F (7 °C) : ils peuvent être vendus après un refroidissement à au moins 41 °F (5 °C) dans les deux heures qui suivent le rétablissement
 - comprise entre 46 °F et 50 °F (entre 7,5 °C et 10 °C) : refroidissez-les à au moins 41 °F (5 °C) dans l'heure qui suit le rétablissement
 - supérieure à 50 °F (10 °C) : ils ne peuvent pas être vendus.
- Si la panne dure plus de quatre heures et que la température des produits est :

- inférieure ou égale à 45 °F (7 °C) : ils peuvent être vendus après un refroidissement à au moins 41 °F (5 °C) dans l'heure qui suit le rétablissement
- supérieure à 45 °F (7 °C) : ils ne peuvent pas être vendus.

Élimination de la nourriture insalubre

Si vous doutez, jetez. Dressez l'inventaire des denrées alimentaires à jeter en précisant leur quantité, leur type, leur coût et la raison du rejet, à des fins d'assurance et de conformité réglementaire. Pour un petit volume de denrées à éliminer, vous pouvez les asperger de produit d'entretien (eau de Javel, par exemple), puis les placer dans une poubelle fermée à l'extérieur de l'établissement. En cas de gros volumes de denrées à éliminer, contactez une société spécialisée dans la collecte ou votre décharge locale pour connaître les modalités d'élimination.

Reprise d'une activité normale :

Vérifiez que les conditions suivantes sont remplies avant de reprendre toute activité de préparation culinaire pour empêcher la vente de denrées alimentaires potentiellement dangereuses :

- Toutes les denrées potentiellement dangereuses ont été jetées.
- Le gaz et l'électricité ont été rétablis.
- Tous les fusibles nécessaires ont été ré-enclenchés.
- Toutes les installations et le matériel fonctionnent correctement, notamment l'éclairage, les systèmes de réfrigération et de maintien au chaud, la ventilation et les sanitaires.
- De l'eau potable chaude et froide est disponible, avec une pression suffisante pour le lavage des mains et le nettoyage de la vaisselle.

En cas de fermeture de l'établissement ordonné par le département de la santé (*Department of Health*), il doit rester fermé jusqu'à l'autorisation de réouverture donnée par ce même département.

CONTAMINATION DE L'EAU/NÉCESSITÉ DE LA FAIRE BOUILLIR

Si on vous informe d'une contamination de l'eau, ou si le service des eaux local ou la municipalité décrète la nécessité de faire bouillir l'eau avant de la consommer :

Appelez la direction du magasin et les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.

Glaçons et boissons

- Éteignez les fontaines à boissons (soda, eau), les machines à glaçons, les appareils à granités, etc.
- Détruisez tous les glaçons stockés et n'utilisez que des glaçons vendus dans le commerce.
- Éteignez les machines à café, à thé glacé, et les fontaines à eau.
- Préparations culinaires et cuissons
- Jetez tous les aliments prêts à consommer qui ont été préparés avec de l'eau avant la connaissance de la contamination.
- N'utilisez que des fruits et légumes pré-lavés ou lavez-les avec de l'eau bouillie ou en bouteille.
- Préparez des aliments prêts à consommer en utilisant de l'eau bouillie ou en bouteille.
- N'utilisez que de l'eau en bouteille ou tirée d'un point d'eau public approuvé pour cuisiner.

Lavage des mains

- N'utilisez que de l'eau en bouteille chauffée, de l'eau bouillie ou tirée d'un point d'eau public approuvé.
- Ou, utilisez l'eau du robinet, puis un gel désinfectant pour les mains.
- Utilisez des gants pour manipuler les aliments prêts à consommer.

Nettoyage et désinfection

- Appliquez la procédure habituelle. Assurez-vous que la proportion de produit désinfectant soit correcte.

Après la contamination/l'obligation de faire bouillir

- Laisser couler l'eau des robinets, des fontaines à eau et à boissons et des machines à café pendant au moins cinq minutes.
- Nettoyez et désinfectez le matériel utilisé pour les boissons conformément aux recommandations des fabricants.
- Si le matériel dispose d'un filtre amovible, remplacez ce dernier.

Machines à glaçons

- Faites couler l'eau de la canalisation à la valve de la machine.
- Fermez le robinet d'eau derrière la machine et déconnectez la machine de la canalisation.
- Reconnectez la machine à la canalisation.

- Ouvrez le robinet.
- Faites couler l'eau dans la machine.
- Laissez la machine faire des glaçons pendant une heure, puis jetez-les.

VOL/CAMBRIOLAGE

Procédures :

1. Si vous assistez aux événements, mettez-vous à l'abri dans un endroit sûr. Ne tentez pas de suivre le voleur. Si vous le pouvez, aidez les personnes ayant des besoins particuliers (mobilité, accessibilité) à se mettre à l'abri également.
2. Appelez le 911.
3. Si c'est sans danger, relevez le signalement physique du voleur ainsi que les détails concernant son véhicule et sa plaque d'immatriculation.
4. Avertissez les contacts d'urgence de l'entreprise si nécessaire.
5. Documentez l'incident et faites un rapport de police.

Ne perturbez pas la scène de crime :

Assurez-vous de la sécurisation de la zone pour empêcher quiconque de pénétrer sur la scène de crime ou ses alentours.

TROUBLES CIVILS

Fermez l'établissement si les autorités du district, de la région, de l'entreprise ou les autorités civiles vous en donnent l'ordre.

1. Évacuez tous les visiteurs et le personnel non essentiel pour superviser la fermeture. Référez-vous au [plan d'évacuation](#) ci-dessus.
2. Sécurisez les espèces et la marchandise.
3. Sécurisez le magasin.

Sécurisez les espèces et la marchandise si cela ne met personne en danger :

1. Fermez et verrouillez toutes les caisses enregistreuses.
2. Placez les espèces en sécurité, verrouillez le coffre-fort le cas échéant, et bloquez tout accès direct aux espèces ou au coffre (ex. : bureau de back-office).

Protégez le magasin des troubles civils :

1. Allumez toutes les lumières du parking et éteignez toutes les lumières à l'intérieur de l'établissement. Le cas échéant, assurez-vous que les caméras de sécurité fonctionnent et enregistrent.
2. Appliquez les procédures de barricade si on vous l'indique.
3. Sécurisez toutes les ouvertures vers l'extérieur :
 - a. Sorties de secours
 - b. Trappes de toit
 - c. Portes de quais de déchargement
4. Rassemblez tous les extincteurs et placez-en près de chaque entrée.
5. Vérifiez l'emplacement des lampes torches et changez leurs piles.
6. Activez toutes les alarmes du magasin.
7. Vérifiez que toutes les valves des gicleurs d'incendie sont ouvertes.
8. Retirez les palettes de papier et autres combustibles situés à proximité de l'extérieur du bâtiment.

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.

CYBERATTAQUE

En cas de cyberattaque suspectée ou confirmée :

Un membre du personnel doit surveiller l'activité du système et signaler immédiatement tout comportement inhabituel.

Procédures :

1. Vérifiez la présence d'activité suspecte (ex. : transactions par carte bancaire effectuées ou refusées, comptes tiers inhabituels sur vos relevés de crédit, publications sur les réseaux sociaux que vous n'avez pas postées, e-mails envoyés à des tiers en votre nom dont vous n'êtes pas l'auteur, etc.)
2. Déconnectez les appareils concernés de votre réseau interne pour contenir les risques.
3. Mettez votre logiciel de sécurité à jour, effectuez une analyse et un nettoyage de votre appareil, ou éteignez-le et faites appel à un prestataire spécialisé.
4. Avertissez immédiatement votre service informatique, service de sécurité ou votre prestataire de services.
5. Documentez l'attaque pour conserver les preuves (ex. : messages d'erreur, horodatage, systèmes affectés).

Niveau de criticité :

- **Activité suspecte** : tentatives d'authentification inhabituelles, accès refusés, ralentissements du système. Avertissez le service informatique et surveillez la situation de près.
- **Cyberattaque en cours** : logiciel malveillant, logiciel de rançonnage, violation de données ou corruption du système confirmée. Isolez immédiatement l'appareil affecté et entamez les procédures d'intervention.
- **Défaillance système critique** : pannes généralisées ou perte de contrôle sur des fonctions essentielles. Lancez l'ensemble des protocoles d'intervention et de rétablissement après sinistre.

Si une cyberattaque est détectée au sein de l'organisation :

1. Restreignez l'accès aux fonctions essentielles pour éviter la propagation.
2. Modifiez tous les mots de passe et activez l'authentification multifactorielle (MFA) si ce n'est pas déjà fait.
3. Déterminez si des données sensibles ont été compromises et évaluez les potentielles obligations légales auxquelles vous soumettre.
4. Signalez la violation de données conformément aux réglementations, le cas échéant.
5. Sauvegardez immédiatement les données essentielles, si c'est encore possible.
6. Sécurisez des copies locales (hors ligne) des dossiers importants.

Rétablissement en cas de perte de données ou de corruption de système :

1. Faites appel à un prestataire spécialisé en cybersécurité pour éliminer toute menace et restaurer les

systèmes.

2. Contactez les forces de l'ordre en cas de vol de données ou de fraude financière.
3. Avertissez les parties prenantes concernées (clientèle ou personnel, par exemple) si la loi vous y oblige.

Nettoyage et prévention future :

- Réalisez un audit de sécurité complet pour identifier les vulnérabilités.
- Implémentez des mesures de sécurité renforcées (ex. : pare-feu, protection des terminaux, formation du personnel).
- Surveillez toute nouvelle activité suspecte après l'incident.
- Actualisez vos plans d'intervention en tenant compte des enseignements tirés.

Consultez les sites internet suivants pour obtenir des conseils et outils supplémentaires :

- [StopThinkConnect.org](https://stopthinkconnect.org)
- [Ready.gov/cybersecurity](https://ready.gov/cybersecurity)
- [Boston.gov/cybersecurity](https://boston.gov/cybersecurity)
- cisa.gov/audiences/small-and-medium-businesses
- [Global Cyber Alliance: Toolkit for Small Businesses](#)

Documentez tous les incidents et dépenses :

Veillez à consigner et documenter tous les incidents ainsi que les dépenses engendrées par la situation d'urgence.