

Résumé des mesures d'urgence



Services de sécurité



Palais
des congrès
de Montréal



Table des matières

→ 1 Vue d'ensemble des mesures de sécurité

- 1.1 Service de sécurité
- 1.2 Service de premiers soins
- 1.3 Cellule d'urgence et brigade d'intervention
- 1.4 Intervenants et ressources externes

→ 2 Informations importantes pour la sécurité des occupants

- 2.1 Éléments à identifier en arrivant sur les lieux
- 2.2 Informations relatives à l'appel des services d'urgence
- 2.3 Processus de déclenchement d'une alarme

→ 3 Processus de mobilisation

→ 4 Points de rassemblements – Évacuation

→ 5 Protocoles de sécurité pour les diverses situations d'urgence

- 5.1 Présence de fumée ou de flammes
- 5.2 Retentissement du signal d'alarme général
- 5.3 Appel à la bombe et colis suspect
- 5.4 Fuite de gaz
- 5.5 Personne malade ou blessée
- 5.6 Émeute ou manifestation
- 5.7 Présence d'un individu armé

→ 1 Vue d'ensemble des mesures de sécurité

Dans le but d'assurer un environnement de haute sécurité, le Palais des congrès de Montréal s'est doté de plusieurs outils afin de répondre aux demandes rigoureuses des clients en matière de sûreté. Par ces mesures, le Palais peut accueillir des événements à caractère sensible et exigeant un haut niveau de sécurité.

Parmi ces mesures, le Palais applique un Plan de mesures d'urgence qui est mis à jour régulièrement. Dans ce plan sont définies les procédures à suivre pour répondre à des situations d'urgence de natures variées telles que: tireur actif en milieu fermé, manifestation, appel à la bombe et plusieurs autres. Ce plan est connu de l'équipe de sécurité qui est formée de façon continue par les superviseurs en place.

→ 1.1 Service de sécurité

Le service de sécurité est composé d'une équipe de surveillance et d'intervention 24 h/7 comprenant un répartiteur et deux patrouilleurs.

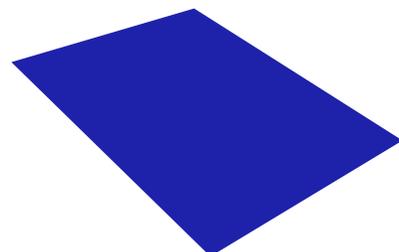
À cette équipe s'ajoutent les membres suivants :

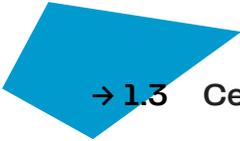
- Chef de service, sécurité et services aux usagers, présent cinq jours par semaine;
- Coordonnateur sécurité et mesures d'urgence, présent cinq jours par semaine;
- Superviseur de jour présent sept jours par semaine;
- Superviseur de soir présent quatre jours par semaine;
- Gestionnaire de l'agence de sécurité présent cinq jours par semaine.

Les opérations sont régies via le Centre Opérationnel de Sécurité (COS) en tout temps. Dans ce centre, tous les systèmes inhérents au bâtiment sont présents. Ces systèmes sont : le panneau incendie à deux phases et un second écran de redondance, le logiciel de contrôle d'accès et des alarmes d'intrusion, le système de plus de 130 caméras de surveillance intérieures et extérieures, le contrôle des ascenseurs, l'éclairage ainsi que la gestion des cartes et des clés. Le répartiteur en place a la responsabilité de répondre à toutes les alarmes d'intrusion et d'envoyer un patrouilleur sur place pour les vérifications tout en observant la ou les caméras pertinentes. Une surveillance constante est effectuée via les caméras. Toute activité est enregistrée dans un logiciel de gestion des événements à des fins d'archivage et de documentation des incidents.

→ 1.2 Service de premiers soins

Des trousse de premiers soins sont disposées à plusieurs niveaux du bâtiment et aux principaux points d'accueil publics. Des fauteuils roulants sont accessibles dans les halls principaux et une infirmerie dans un local fermé est disponible pour les incidents de nature médicale ou lorsqu'un service d'infirmerie est prévu pour un événement. Les patrouilleurs sont formés pour l'utilisation d'un défibrillateur (DEA), la dispensation d'oxygène et l'administration des premiers soins.





→ 1.3 Cellule d'urgence et brigade d'intervention

Dans le cas d'un incident majeur, une brigade d'intervention composée d'employés du Palais des congrès est activée. Ces employés sont présents sur différents quarts de travail, incluant le soir et la fin de semaine, et sont formés pour assister l'équipe de la sécurité. De plus, en cas d'incident, une cellule d'urgence sera mise en place pour activer le Plan de mesures d'urgence et en assurer l'application afin de résorber le plus rapidement la situation et d'assurer la reprise des affaires.

→ 1.4 Les intervenants et ressources externes

Le service de sécurité du Palais des congrès est en étroite et constante collaboration avec le Service de police de la Ville de Montréal (SPVM). Dans le but de veiller à la sécurité du public, les différents corps policiers et l'administration du Palais des congrès mettent tout en œuvre afin de partager l'information pertinente et assurer un service continu de haut niveau.

Annexée à même l'édifice, sur la rue Saint-Urbain, la Caserne 20 du Service des incendies de Montréal offre un service rapide de premiers répondants et peut rapidement intervenir en cas de situations telles qu'une fuite de gaz, un incendie ou des problèmes médicaux.

Par ses procédures, son personnel qualifié, ses ressources et ses contacts externes, le Palais des congrès de Montréal est en mesure d'offrir un environnement des plus sécuritaires pour ses occupants.

→ 2 Informations importantes pour la sécurité des occupants

→ 2.1 Éléments à identifier en arrivant sur les lieux

- Emplacement des escaliers de secours;
- Station manuelle (rouge);
- Extincteur portatif ou boyau d'incendie le plus près;
- Téléphone d'urgence le plus près.

→ 2.2 Informations relatives à l'appel des services d'urgence

En cas d'urgence, veuillez ne pas contacter le 911 directement, mais plutôt contacter la sécurité du Palais des congrès au numéro ci-dessous (disponible en tout temps) :

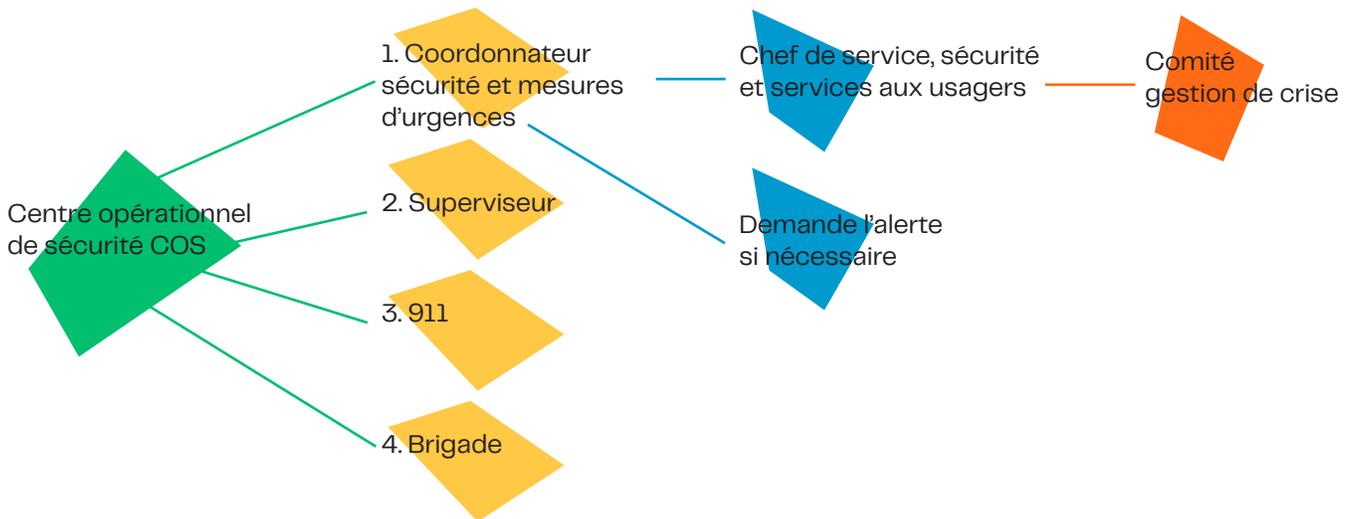
- Ligne externe : 514 871-3141
- Ligne interne : 555

Le Palais des congrès possède plusieurs entrées et les agents de sécurité sont en mesure de diriger stratégiquement les intervenants d'urgence externes pour éviter les délais de réponse. Dans l'éventualité où vous auriez appelé le 911, veuillez en informer rapidement la sécurité du Palais.

→ 2.3 Processus de déclenchement d'une alarme

1. L'activation d'une station manuelle d'incendie ou le déclenchement d'un détecteur de fumée envoie un signal d'alarme au COS, et ce, même si ce signal est inaudible pour les occupants.
2. Dès que le signal sonore retentit, les klaxons et les lampes stroboscopiques situés dans les endroits publics s'activent, les trappes d'évacuation de fumée s'ouvrent, les électro-aimants des portes se désactivent, les ventilateurs de pressurisation d'escaliers de secours s'activent, les ascenseurs reviennent au rez-de-chaussée et les portes coupe-feu se referment.
3. L'alimentation en gaz des cuisines est interrompue due à l'alarme et demeurera ainsi jusqu'à la résolution de l'incident.
4. Quand une alarme retentit, sortez immédiatement.

→ 3 Processus de mobilisation



Le COS sera responsable de procéder à l'émission de l'alerte dans le Palais à la demande du coordonnateur sécurité et mesures d'urgence.

→ 4 Points de rassemblements – Évacuation



→ 5 Protocoles de sécurité pour les diverses situations d'urgence

→ 5.1 Présence de fumée ou de flammes

- Éloigner toute personne en danger;
- Fermer la porte du local sinistré;
- Déclencher l'alarme à l'aide d'une station manuelle;
- Aviser la sécurité (555);
- Combattre le feu avec un extincteur seulement si la personne est accompagnée et que le feu est facilement maîtrisable;
- Évacuer le secteur touché.

IMPORTANT :

- Ne jamais aller là où il y a de la fumée;
- Ne jamais emprunter les ascenseurs;
- Ne jamais revenir sur ses pas.

→ 5.2 Retentissement du signal d'alarme général

Trois (3) coups du timbre sonore suivis d'une pause

- Écouter attentivement le message phonique et les instructions à suivre;
- Évacuer le Palais par la sortie la plus proche;
- Fermer les portes en quittant les lieux;
- Rejoindre les points de rassemblements (voir plan page 6).

IMPORTANT :

- Le personnel de l'accueil et les agents de sécurité du Palais porteront assistance aux occupants incluant les personnes à mobilité réduite;
- Ne jamais emprunter les ascenseurs;
- Ne pas se réfugier sur le toit.

→ 5.3 Appel à la bombe et colis suspect

Une opération pour alerte à la bombe peut être déclenchée pour les motifs suivants :

- Réception d'un appel à la bombe;
- Découverte d'un colis suspect.

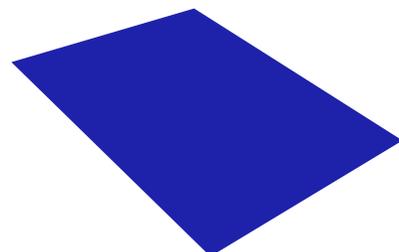
Ne pas essayer de déterminer si la menace est réelle ou s'il s'agit d'un canular;
toujours agir comme si la menace était réelle.

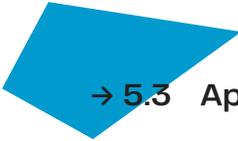
1. Si vous recevez un appel à la bombe :

- Demeurer calme, rester poli, courtois et ne pas interrompre l'appelant;
- Tenter d'obtenir le plus d'informations possible :
 - Localisation de la bombe
 - Délai avant explosion
 - Revendication
 - Type de bombe
 - Nom de l'interlocuteur
- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité pour signaler la situation, l'agent vous questionnera pour recueillir le plus d'information possible.

2. Si vous trouvez un colis suspect :

- Ne pas toucher, remuer ou sentir le colis;





→ 5.3 Appel à la bombe et colis suspect (suite)

3. Si le colis est touché, ne pas porter les mains au visage.

- Ne pas déplacer le colis;
- Ne pas utiliser de téléphone cellulaire ou de radio dans un rayon de 50 m du colis;
- Ne pas déclencher de station manuelle;
- D'un lieu sécuritaire, contacter la sécurité pour signaler la situation, l'agent vous questionnera pour recueillir le plus d'information possible;
- Aviser les gens à proximité et évacuer en emportant les effets personnels puis rejoindre le point de rassemblement le plus près.

4. S'il y a une alerte à la bombe :

- Mettre fin à toute activité et réunion en cours;
- Rester calme et attentif à son environnement afin d'identifier un éventuel colis suspect;
- Attendre les instructions du personnel du Palais.

5. En cas d'explosion :

- Demeurer calme;
- Éviter d'actionner tout système susceptible de produire une étincelle dans la zone où est localisée l'explosion (téléphone, interrupteur, appareil électrique, station manuelle, etc.);
- Sortir rapidement de l'édifice, rejoindre le point de rassemblement le plus proche et y demeurer jusqu'à nouvel ordre.

IMPORTANT :

Dans l'éventualité d'une alerte à la bombe, les occupants seront pris en charge par le personnel du Palais. Il se peut que la collaboration des organisateurs de l'événement soit demandée dans la recherche du colis suspect considérant leur connaissance des lieux.

→ 5.4 Fuite de gaz

- Ne jamais mettre hors ou sous tension un appareil électrique, mécanique, électronique, hydraulique de quelque nature que ce soit, incluant les équipements à batterie et les lumières;
- Ne pas déclencher l'alarme incendie;
- Ne pas utiliser le système d'appel général ou les radios mobiles à l'intérieur de la ou des zones à risque;
- Fermer les portes;
- Évacuer et rejoindre le point de rassemblement le plus proche;
- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité pour signaler la situation et fournir les renseignements suivants :
 - Lieu de la fuite (étage et local);
 - Nom et numéro de téléphone pour vous rappeler;
 - Présence de blessés.

IMPORTANT :

Si les conditions le permettent et que cela n'augmente pas le temps d'évacuation de façon importante, il est préférable d'évacuer du côté opposé de la fuite de gaz.

→ 5.5 Personne malade ou blessée

Les premiers soins sont dispensés par une équipe de secouristes. Selon la gravité de la blessure ou de l'urgence médicale, les services ambulanciers pourront être contactés. Toute blessure ou urgence médicale sur le site du Palais des congrès, même mineure, doit être rapportée afin de protéger la personne accidentée contre des complications éventuelles de son état de santé, et afin d'apporter les correctifs nécessaires pour éviter que cette situation ne se reproduise.

Lors d'une urgence, même mineure, rejoindre la sécurité d'un lieu sécuritaire pour obtenir une assistance immédiate. Il faudra être en mesure de fournir les informations suivantes :

- Lieu précis de l'accident (étage et local);
- Nom et numéro de téléphone pour vous rappeler;
- Nombre de blessés.

Si la victime est à proximité de vous :

- Demeurer auprès de la personne et la rassurer en attendant les secours;
- Éviter de la déplacer;
- Envoyer une personne à l'entrée du local pour guider les secours si possible.

IMPORTANT :

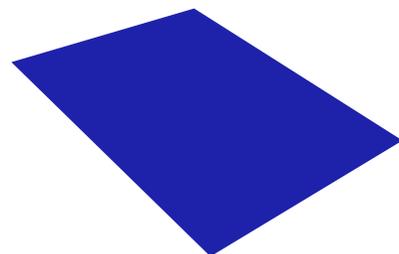
Si le 911 est contacté en premier, il est important de contacter rapidement la sécurité afin que les secours soient dirigés adéquatement.

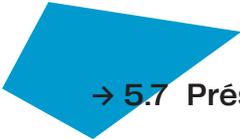
→ 5.6 Émeute ou manifestation

D'un lieu sécuritaire, rejoindre la sécurité pour signaler la manifestation et fournir les renseignements suivants :

- Lieu précis de l'accident (étage et local);
- Nom et numéro de téléphone pour vous rappeler;
- Description de la situation (motif, nombre de personnes, etc.).

Le personnel de sécurité sera déployé sur les lieux afin de procéder aux interventions nécessaires. Le service de police sera contacté par le COS pour obtenir une assistance. À noter que la collaboration entre le Palais des congrès et les services policiers est excellente. Le délai de réponse est rapide.





→ 5.7 Présence d'un individu armé

Est considéré comme un individu armé, toute personne en possession d'une arme à feu, d'un couteau ou d'un autre objet et qui, en raison de son comportement, est susceptible de porter atteinte à la sécurité des occupants du Palais des congrès et/ou de provoquer volontairement des dommages. Si la présence d'un individu armé est confirmée, un message général sera passé par la sécurité : « Attention, attention, code argent ».

Si vous vous retrouvez devant un individu armé :

- Adopter une attitude de soumission;
- Ne pas tenter de dialoguer;
- Baisser les yeux;
- Garder son calme et éviter de crier;
- Si cela ne vous met pas en danger, contacter le 911 ou le 555 depuis une ligne interne.

Fuir ou se confiner ?

Il ne faut pas être vu par l'individu armé, dans un lieu exposé (corridor, cage d'escalier, salle ouverte, etc.), la priorité est de quitter les lieux en choisissant de fuir ou de se confiner. Le taux de survie est significativement supérieur pour les personnes qui se confinent. Règle générale, les individus armés ne tentent pas de forcer une porte barricadée.

Quand fuir :

- Si vous êtes prêt d'une sortie;
- Si vous pouvez vous rendre à une sortie sans vous exposer à l'individu et devenir une cible;
- Si les coups de feu sont éloignés.

Comment fuir :

- Rester calme;
- Prendre la sortie la plus proche, facilement accessible et sécuritaire;
- Fuir en laissant les mains levées pour minimiser les risques d'être perçu comme un suspect;
- Suivre les directives du personnel de sécurité et des policiers à la sortie du bâtiment;
- Si vous n'avez pas vu la police en sortant, contacter le 911.

Autrement, comment se confiner :

- Se réfugier dans la pièce la plus proche;
- Fermer, verrouiller, barricader les portes (chaises, tables, bureaux, etc.);
- Masquer les fenêtres, fermer les appareils audio et vidéo;
- Éteindre toute source de lumière;
- S'éloigner des portes et des fenêtres;
- Se placer le long d'un mur (privilégier un mur plein), en silence, afin de ne pas être vu ou entendu par l'individu armé;
- Se coucher au sol et s'abriter derrière un objet;
- Si plusieurs individus sont au même endroit, s'éparpiller pour ne pas être une cible facile;
- Si cela ne vous met pas en danger, contacter le 911 dès que possible,
- N'ouvrir la porte sous aucun prétexte, même s'il s'agit d'une voix familière;
- Patienter et attendre que les policiers procèdent à l'évacuation.