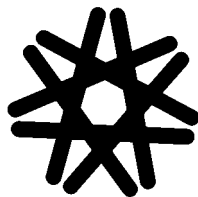


GUIDE D'ÉLABORATION D'UN PLAN D'URGENCE

**Conférence des recteurs
et des principaux
des universités du Québec**

***GUIDE D'ÉLABORATION
D'UN PLAN D'URGENCE***

GUIDE D'ÉLABORATION D'UN PLAN D'URGENCE



Préparé par le
Groupe de travail sur la conservation des collections
du Sous-comité des bibliothèques

Conférence des recteurs
et des principaux
des universités du Québec



**Bibliothèque nationale
du Québec**

Montréal
1995

Données de catalogage avant publication (Canada)

Vedette principale au titre:

Guide d'élaboration d'un plan d'urgence

ISBN 2-551-13459-5

1. Bibliothèques - Sécurité - Mesures - Guide, manuels, etc. 2. Gestion des situations d'urgence - Guides, manuels, etc. 3. Secours d'urgence - Planification - Guides, manuels, etc. 4. Documentation de bibliothèques - Conservation et restauration - Guides, manuels, etc. I. Conférence des recteurs et des principaux des universités du Québec. Groupe de travail sur la conservation des collections. II. Bibliothèque nationale du Québec.

Z679.7.G84 1995

025.8'2

C95-940521-6

Conception et réalisation graphique : Louise Lecavalier

ISBN: 2-551-13459-5

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1995

TABLE DES MATIÈRES

Remerciements	11
Avant-propos	13
Introduction	15

PREMIÈRE PARTIE

PRÉVENTION

1. Conditions préalables	17
1.1 Élaboration d'une infrastructure	17
1.2 Personnes ressources en cas de sinistre	18
1.3 Équipe de récupération	18
1.4 Adoption d'un plan d'urgence	18
1.5 Connaissance de l'édifice	18
2. Mesures préventives	19
2.1 Équipements de sécurité	19
2.1.1 Équipements de sécurité relatifs aux personnes et aux collections	19
2.1.2 Équipements de sécurité relatifs aux édifices	21
2.2 Liste des collections et des équipements	21
2.3 Assurances	22
2.4 Évacuation des lieux	22
2.4.1 Plan d'évacuation des lieux	22
2.4.2 Responsable de l'évacuation	22
2.4.3 Chefs d'étage	23
2.4.4 Préposés à l'évacuation	23
2.5 Inspection des lieux et des systèmes de protection	24
2.6 Accessibilité des ressources locales	24
2.7 Moyens de communication	24

DEUXIÈME PARTIE

MESURES À PRENDRE EN SITUATION D'URGENCE	25
1. Accidents, blessures et problèmes de santé	27
1.1 Blessures mineures	27
1.2 Blessures majeures	27
1.3 Problèmes de santé	27

2.	Agressions et harcèlement	29
2.1	Agression physique	29
2.2	Agression sexuelle et harcèlement	29
2.3	Agression verbale	29
3.	Alarmes	31
3.1	Protection des personnes	31
3.1.1	Responsable de l'évacuation	31
3.1.2	Chefs d'étage	31
3.1.3	Préposés à l'évacuation	32
3.1.4	Personnel et clientèle	32
3.2	Protection des collections	32
3.3	Protection des équipements	32
3.4	Locaux de la bibliothèque	32
4.	Alertes à la bombe	33
4.1	Menace	33
4.2	Colis suspect	33
5.	Drogues et alcool	35
6.	Effondrement de rayons ou autre accident lié à la structure de l'édifice	37
6.1	Protection des personnes	37
6.2	Protection des collections et des équipements	37
6.2.1	Nature des dommages	37
6.2.2	Établissement des priorités	38
6.2.3	Fournitures et équipements de récupération	38
6.2.4	Assurances	38
7.	Explosion et tremblement de terre	39
7.1	Protection des personnes	39
7.2	Protection des collections et des équipements	39
7.2.1	Nature des dommages	39
7.2.2	Établissement des priorités	39
7.2.3	Fournitures et équipements de récupération	40
7.2.4	Assurances	40
8.	Fuites d'eau et inondations	41
8.1	Protection des personnes	41
8.2	Protection des collections et des équipements	41
8.2.1	Nature des dommages	41
8.2.2	Établissement des priorités	42
8.2.3	Fournitures et équipements de récupération	42
8.2.4	Assurances	42
9.	Fumée et odeur suspectes	43

10. Incendies	45
10.1 Protection des personnes	45
10.1.1 Responsable de l'évacuation	45
10.1.2 Chefs d'étage	45
10.1.3 Préposés à l'évacuation	46
10.1.4 Personnel et clientèle	46
10.2 Protection des collections	46
10.3 Protection des équipements	46
 11. Pannes d'ascenseurs et pannes d'électricité	47
11.1 Pannes d'ascenseurs	47
11.2 Pannes d'électricité	47
11.2.1 Protection des personnes	47
11.2.2 Protection des collections	47
11.2.3 Protection des équipements	47
11.2.4 Évacuation de la bibliothèque	48
 12. Vandalisme et vol	49
 13. Autres situations:	51
- Animaux	
- Bris d'équipement	
- Occupation illicite des locaux	
- Produits chimiques	

REMERCIEMENTS

Le Sous-comité des bibliothèques de la CREPUQ remercie tous ceux et celles qui ont contribué à la réalisation de ce guide : monsieur Richard Thouin, responsable de la recherche et de la rédaction de cette publication; monsieur Onil Dupuis, coordonnateur du projet; les autres membres du Groupe de travail sur la conservation des collections, mesdames Claire Lahaie et June Schachter et messieurs Michel Beaudoin, Bernard Bédard, Claude Busque, Michel Robin, Olivier Paradis et Robert Wrightson.

Il présente également ses remerciements à monsieur Jean-Rémi Brault pour la révision du texte et madame Louise Lecavalier pour la conception et la réalisation de la publication.

Enfin, il tient à exprimer sa gratitude la plus sincère à la Bibliothèque nationale du Québec pour sa collaboration.

AVANT-PROPOS

Parmi les multiples préoccupations reliées au mandat confié au Groupe de travail sur la conservation des collections, celle entourant toute la problématique de la protection des personnes et des biens des bibliothèques attire naturellement moins l'attention au premier abord. Voilà pourquoi, cette autre réalisation de ce groupe de travail, me paraît particulièrement appropriée.

En effet, ce guide représente un outil de référence efficace, orienté vers des actions concrètes visant l'instauration d'un programme de prévention ou la gestion adéquate des situations d'urgence, et adaptable à différents environnements.

Je suis convaincu que ce document viendra renforcer la qualité des ressources en place dans nos établissements dans cette sphère d'activités et je souhaite qu'il soit diffusé le plus largement aux personnes concernées.

En terminant, au nom de mes collègues du Sous-comité des bibliothèques, je désire remercier vivement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce guide, particulièrement messieurs Richard Thouin et Jean-Rémi Brault. En outre, je tiens à souligner la généreuse collaboration de la Bibliothèque nationale du Québec à ce projet.

Le président du Sous-comité des bibliothèques,

Jules Chassé
Directeur du Service des bibliothèques
Université de Sherbrooke

INTRODUCTION

Une situation d'urgence, de par sa nature, survient de façon imprévue. Un phénomène naturel se produit ou un accident malheureux arrive, et des personnes sont blessées, des collections détruites, des équipements endommagés.

Dans tous les cas, il faut réagir rapidement. Une intervention immédiate, bien organisée, efficace, est nécessaire: il faut, en priorité, protéger les personnes, aussi bien le personnel de la bibliothèque que les lecteurs qui la fréquentent. Il faut aussi réduire au minimum les dégâts matériels qui peuvent endommager les collections et les équipements. Il faut, enfin, tout mettre en œuvre pour que les services de la bibliothèque soient de nouveau accessibles dans les meilleurs délais.

C'est dans ce contexte qu'un plan d'urgence devient nécessaire pour tous les établissements, et particulièrement pour les bibliothèques. Une bonne information constitue toujours un prérequis essentiel pour une action efficace. Bien renseignées sur les mesures qu'elles devront prendre si un sinistre survient les personnes responsables pourront rapidement réagir devant des situations potentiellement dangereuses. Ce plan d'urgence permet aussi à ceux qui assument une responsabilité dans l'établissement, de vérifier dans quelle mesure les moyens proposés répondent vraiment aux besoins éventuels.

Le Guide d'élaboration d'un plan d'urgence a été conçu à l'intention des bibliothèques universitaires québécoises et il est applicable et adaptable à toute autre bibliothèque. Tout en s'inspirant des généralités contenues dans ce guide, le plan d'urgence local devra cependant tenir compte des particularités de chacune d'entre elles.

Ce guide comprend deux parties : la *Prévention* et les *Mesures à prendre en situation d'urgence*.

Nous souhaitons que ce guide soit un outil de référence utile à tous ceux et celles qui devront mettre au point un plan d'urgence.

Le Président du Groupe de travail sur la conservation des collections,

Richard Thouin
Directeur de la conservation
Bibliothèque nationale du Québec

PREMIÈRE PARTIE

PRÉVENTION

Les mesures préventives, partie intégrante d'un plan d'urgence, permettent, par les mécanismes mis en place, d'assurer la sécurité des personnes et de réduire les dommages. Mais, avant de passer en revue les mesures concrètes dont les établissements devraient se doter en cas de sinistre, il convient de rappeler quelles sont les conditions préalables requises.

Après avoir décrit ces conditions, le présent volet analyse les mesures elles-mêmes. Il énumère les ressources requises et met l'accent sur la nécessité d'assurer en priorité la protection des personnes, sans pour autant négliger celle des collections et des équipements de la bibliothèque. Enfin, il rappelle l'importance des démarches à faire pour les assurances.

1. CONDITIONS PRÉALABLES

1.1 Élaboration d'une infrastructure

Cette mesure peut se traduire, soit par la création d'un *comité des mesures d'urgence*, soit par la *nomination d'une personne* qui sera responsable de ce dossier. Quelle que soit la solution retenue, le directeur de la bibliothèque doit accorder l'autorité nécessaire pour que soit rempli cet important mandat. Les principaux points de ce mandat sont les suivants :

- conseiller le directeur de la bibliothèque sur toutes les mesures à prendre lors d'un éventuel sinistre ;
- élaborer un plan d'urgence, le tenir à jour et le diffuser ;
- nommer des personnes qui seront responsables de l'évacuation ;
- organiser des simulations, de telle sorte que le personnel puisse se familiariser avec les mesures d'urgence ;
- inspecter régulièrement tous les locaux de la bibliothèque et s'assurer que tous les équipements de sécurité sont en parfait état de marche ;
- former une équipe de récupération, qui repérera les lieux d'entreposage, de congélation et de séchage, et fera l'acquisition des équipements requis ;
- s'assurer qu'en cas d'urgence la sécurité des personnes prime et, à cette fin :
 - prévoir un volet de formation du personnel ;
 - établir des liens indispensables avec les responsables du Service de sécurité.

1.2 Personnes ressources en cas de sinistre

Il est très important que des personnes ressources aient été clairement désignées, afin d'éviter toute confusion au moment d'un éventuel sinistre. La liste de ces personnes doit être connue de tout le personnel. Il faut aussi s'assurer que le Service de sécurité ait en main les éléments nécessaires afin de les rejoindre en tout temps.

Ces personnes seront choisies, soit par le comité des mesures d'urgence, soit par la personne responsable de ce dossier.

Ces personnes pourront être :

- les membres du comité sur les mesures d'urgence ou le responsable unique ;
- les responsables du Service de sécurité de la bibliothèque ou de l'établissement ;
- les responsables de l'application des mesures d'urgence à la bibliothèque (par exemple, le directeur, les secouristes, les responsables de l'évacuation et les chefs d'étage, les intervenants choisis pour la protection des collections, par édifice et par quart de travail, etc.) ;
- les personnes ou organismes responsables des services de santé, tant à l'intérieur de l'établissement qu'à l'extérieur (par exemple, le service d'ambulance, les hôpitaux ou les CLSC environnants, les cliniques, etc.)

1.3 Équipe de récupération

Les personnes qui seront membres de cette équipe auront été choisies en raison de leur compétence. Pour en faciliter la constitution et la convocation, le directeur de la bibliothèque et le responsable du plan d'urgence devraient conserver, en dehors de leur lieu de travail, une liste de ces personnes et leurs coordonnées.

Une fois que tout danger est éliminé, cette équipe de récupération devra assumer la responsabilité et la coordination des opérations et susciter la participation de collaborateurs. Selon les besoins, elle fera appel à des organismes spécialisés dans le domaine de la conservation des documents. Enfin, elle pourra, le cas échéant, en concertation avec le directeur des communications, et conformément à la politique de l'établissement, informer les médias.

1.4 Approbation du plan d'urgence

Une fois que le plan d'urgence a été élaboré, il importe qu'il s'intègre dans le plan global de l'établissement et qu'il soit approuvé par toutes les autorités concernées.

1.5 Connaissance de l'édifice

La préparation et l'adoption d'un plan d'urgence doivent prévoir l'inspection régulière de l'édifice. Cette inspection peut être faite par des spécialistes extérieurs si l'établissement n'en possède

pas. Les rapports de ces inspections, remis au responsable des bâtiments, permettront d'apporter les corrections qui s'imposent.

Pour ce qui est de la conservation du bâtiment dans le meilleur état possible, le personnel de la bibliothèque devrait être invité à apporter sa collaboration en signalant aux autorités compétentes toute anomalie observée.

2. MESURES PRÉVENTIVES

En plus des mesures préalables et essentielles, il faut, de toute évidence, adopter des mesures préventives pour assurer la sécurité des personnes d'abord, et ensuite celle des collections et des édifices. Ces mesures impliquent l'installation d'équipements de sécurité, le développement de moyens de communication efficaces et la mise au point de procédures d'inspection et d'évacuation des lieux.

2.1 Équipements de sécurité

Les premières mesures qu'il importe de mettre en place sont l'installation ou la vérification des équipements qui assurent la sécurité des personnes et ensuite celles qui permettent de protéger les collections, les équipements, et les édifices dans toute la mesure du possible. Tous ces équipements doivent figurer sur un plan précis, affiché clairement à différents endroits stratégiques.

2.1.1 Équipements de sécurité relatifs aux personnes et aux collections

Parmi les équipements normalement utilisés à ces fins, il faut absolument retenir les suivants :

- les *avertisseurs manuels d'incendie*: placés aux endroits stratégiques sur chaque étage, ils doivent être facilement repérables lorsque le besoin l'exige ;
- les *tuyaux d'incendie*: la localisation de ces tuyaux doit être conforme au Code du bâtiment et répondre aux exigences des polices d'assurance. Il faut noter cependant que le maniement de cet équipement nécessite une bonne expérience ;
- les *extincteurs portatifs*: ces extincteurs doivent combattre efficacement les feux de bois et de papier, les feux de produits pétroliers et les feux d'origine électrique. Ces types de feux correspondent aux classes A, B et C inscrites sur les extincteurs. Les extincteurs chargés au gaz Halon 1211 peuvent répondre à ces besoins.

Il faut donc faire un choix selon des critères rigoureux :

- efficacité pour chaque type de combustible ;
- facilité d'utilisation ;
- toxicité du produit utilisé et compatibilité avec l'environnement ;

- mode de fonctionnement et coût d'entretien ;
- coût d'achat et d'installation.

Pour garantir l'efficacité des extincteurs, les bibliothèques devraient appliquer les règles suivantes :

- les faire vérifier régulièrement pour s'assurer qu'ils sont chargés et en bon état de marche ;
- placer les instructions relatives au fonctionnement sur le devant de l'extincteur et enlever toute autre information ;
- les placer dans des endroits faciles d'accès, bien visibles, près des voies de circulation ou des sorties d'urgence; on peut également les remiser sur des étagères appropriées dans des armoires bien signalées et non verrouillées afin de les protéger des déplacements et des chocs accidentels.
- des *trousses de premiers soins* doivent être réparties à certains endroits désignés d'avance, bien visibles et faciles d'accès. Leur contenu doit correspondre aux normes minimales de premiers secours et de premiers soins, adoptées par la CSST. Il faut en vérifier périodiquement l'inventaire et s'assurer que la date d'expiration des médicaments n'est pas échue. Des employés doivent être désignés pour recevoir une formation de secouristes.
- enfin, dans chaque édifice, on doit trouver des *équipements d'intervention rapide* pour affronter certains sinistres, tels les dégâts d'eau, les pannes d'électricité, les effondrements de rayonnages instables, et bien d'autres. Il s'agit d'un équipement léger qui peut être placé sur une unité mobile de type «chariot». Cet équipement doit être logé dans des endroits faciles d'accès et clairement repérables et signalés.

Chaque unité mobile doit être en mesure de traiter environ 250 documents. À cette fin, elle doit contenir les objets suivants :

- 1 résumé du plan d'urgence
- 1 appareil de photographie
- 1 balayeuse industrielle de 45 litres (pour aspirer l'eau)
- 1 ventilateur
- 2 rallonges électriques de 25 m à fiche tripolaire
- 1 vadrouille
- 1 balai industriel
- 2 éponges commerciales
- 1 raclette de caoutchouc avec manche
- 15 boîtes de plastique (du genre « caisse à lait »)
- 2 seaux de 22 litres
- 1 petite trousse d'outils de base, dans un coffret métallique
- 2 lampes de poche
- 2 paires de bottes en caoutchouc de taille moyenne et grande
- 2 paires de gants de travail en coton
- 1 paire de ciseaux
- 2 paires de gants de travail en caoutchouc

2 masques contre la poussière
 2 chapeaux protecteurs
 2 manteaux de pluie en plastique
 1 fusil à ruban gommé
 1 rouleau de ficelle
 1 crayon feutre noir indélébile
 1 ruban adhésif pour conduite d'eau
 1 boîte de papier ciré (papier à congélation)
 1 boîte de 10 sacs à ordures de grand format
 4 rouleaux d'essuie-tout
 1 rouleau de pellicule plastique polyéthylène d'un minimum de 30 m de long et de 30 cm de large
 2 litres de nettoyeur liquide

ainsi que

1 chariot pour entreposer l'équipement
 1 bâche pour recouvrir l'équipement sur le chariot
 2 cordes extensibles de 3 m pour maintenir la bâche sur le chariot

2.1.2 Équipements de sécurité relatifs aux édifices

Les équipements essentiels sont habituellement reliés à une console située au bureau central de la sécurité de l'établissement et au poste d'incendie municipal. Le lieu du déclenchement du signal s'affiche alors sur un tableau pour un repérage précis et instantané. Ces équipements comprennent :

- les détecteurs de fumée et de chaleur qui, en fait, sont aussi importants pour la protection des personnes que pour celle des édifices ;
- les *gicleurs automatiques*: installés dans tout l'édifice, ils déclenchent une alerte immédiate lorsque la chaleur atteint un degré élevé dans une pièce. Il existe deux types de gicleurs automatiques: un système à pression sous vide et un autre, plus conventionnel, à l'eau.
- les *détecteurs d'eau*: installés à des endroits particulièrement vulnérables, ils assurent une bonne protection des collections, puisqu'ils permettent une intervention rapide.
- la *signalisation* : claire et bien visible, elle permet de localiser les équipements de sécurité et les sorties. Elle facilite une rapide orientation vers des lieux sûrs.

2.2 Liste des collections et des équipements

Les objectifs visés par ces listes sont les suivants :

- classer toutes les collections selon leur valeur et leur degré de vulnérabilité. Les documents rares et précieux, donc difficilement remplaçables, devraient être protégés en priorité. Les documents avec une couverture de cuir ou de vélin, les manuscrits, les livres d'artistes, les documents audiovisuels (photographies, microformes, disques et autres supports documentaires électroniques) pourraient aussi figurer sur une liste prioritaire;

- répertorier tous les documents importants, à la base du service (listes d'inventaire, dossiers, fichiers) et tous ceux pouvant hâter et faciliter le rétablissement du service ;
- établir la liste des équipements électroniques et informatiques avec leur numéro de série ;
- dresser la liste des autres équipements et de l'ameublement.

2.3 Assurances

Les informations relatives à la taille et à la valeur des collections et l'inventaire des équipements doivent être conservés dans un lieu sûr et tenus à jour pour faciliter les réclamations auprès des compagnies d'assurances.

Ces réclamations tiendront compte non seulement du coût de remplacement ou de restauration des documents et des équipements, mais aussi, dans le cas des documents, de ceux afférents à leur traitement bibliographique et à leur préparation matérielle. Quant aux documents qui ne peuvent être remplacés (archives, livres rares ou uniques), leur valeur marchande devra figurer sur la réclamation.

2.4 Évacuation des lieux

L'évacuation d'un étage ou de tout l'édifice peut se révéler utile, voire nécessaire pour assurer la sécurité des personnes. La décision sera prise par la personne responsable, habituellement en consultation avec le Service de sécurité de l'établissement.

Cependant, l'évacuation totale d'un édifice n'est pas toujours nécessaire. Elle peut quelquefois être limitée à l'étage où se situe le danger ou aux étages voisins. Les occupants des autres étages devront attendre qu'on les invite à quitter les lieux et à se rendre au lieu de rassemblement.

2.4.1 Plan d'évacuation des lieux

Ce plan est essentiel pour assurer à la fois la sécurité des personnes et la bonne marche des opérations en situation d'urgence. Il doit indiquer, pour chaque étage, la distribution des locaux et la localisation précise des sorties d'urgence. Il doit aussi donner le nom de la personne responsable de l'évacuation et du chef d'étage. Enfin, ce plan doit être annexé au plan des mesures d'urgence.

2.4.2 Responsable de l'évacuation

De concert avec le Service de sécurité, le directeur de la bibliothèque doit désigner un responsable de l'évacuation, dont les tâches principales seraient les suivantes :

- désigner, s'il y a lieu, les chefs d'étage et les préposés à l'évacuation ;
- procéder à des exercices ponctuels d'évacuation ;

- s'assurer que la liste des chefs d'étage et des préposés à l'évacuation est maintenue à jour.

En cas de sinistre :

- procéder à une évaluation rapide du danger et, selon le cas, appeler le Service de sécurité, ou les pompiers ou les policiers et assurer la liaison avec ces services ;
- ordonner l'évacuation des lieux, si cela s'avère nécessaire ;
- maintenir le contact avec les chefs d'étage et veiller à ce qu'ils suivent les directives ;
- informer, de concert avec la Direction des communications, les médias au besoin.

2.4.3 Chefs d'étage

Ces personnes doivent s'assurer que l'évacuation se fait en toute sécurité dès le déclenchement de l'alarme ou d'un autre signal. Chaque chef d'étage devrait avoir un substitut pour le remplacer le cas échéant. Leurs principales responsabilités sont les suivantes :

- coordonner une évacuation rapide ;
- assurer un contrôle visuel des documents, dès que le système antivol ne fonctionne plus ;
- être les derniers à quitter l'étage, après avoir pris soin de fermer les portes d'escalier derrière eux ;
- veiller à ce que personne ne retourne sur les lieux sans une autorisation préalable ;
- se présenter au responsable de l'évacuation et signaler les faits.

2.4.4 Préposés à l'évacuation

Les principales responsabilités sont les suivantes:

- procéder à l'évacuation rapide et ordonnée des personnes vers les sorties les plus rapprochées et surtout vers celles qui permettent de quitter le bâtiment ;
- interdire l'accès aux ascenseurs ;
- vérifier systématiquement tous les locaux ainsi que les ascenseurs. Une fois cette opération terminée, laisser toutes les lumières allumées et prendre soin de fermer les portes et les fenêtres (sans oublier celles des sanitaires, des salles de conférences ou de cours, des bureaux, etc.) ;
- se présenter au responsable et signaler les faits.

2.5 Inspection des lieux et des systèmes de protection

Cette opération consiste à vérifier ou à faire vérifier régulièrement l'état des lieux et à s'assurer du bon fonctionnement des équipements et des installations, tels les systèmes et les appareils électriques, la plomberie, la climatisation, etc.

Tel que mentionné en 2.1, au sujet des équipements de sécurité, il faut faire une inspection régulière de tous ces systèmes, aussi bien que des extincteurs, des avertisseurs d'incendie, des détecteurs d'eau ou de fumée et de chaleur, des gicleurs, que des trousse de premiers soins, des systèmes de communication et de signalisation, des sorties d'urgence et des systèmes d'éclairage d'urgence.

2.6 Accessibilité des ressources internes et locales

Le responsable du plan d'urgence doit prévoir des mécanismes d'accès aux ressources requises, tant humaines que matérielles, pour effectuer les opérations de récupération après un sinistre.

Pour accélérer et faciliter le travail, les ressources internes de l'établissement doivent être clairement recensées. Ainsi, il est important de connaître les locaux, les équipements, les services et les personnes ressources aptes à répondre aux besoins.

Une liste des personnes qui doivent être informées en cas de sinistre doit être établie et accessible à l'ensemble du personnel et au Service de sécurité, afin d'assurer une intervention rapide et efficace. Les personnes ressources mentionnées au point 1.2 de ce guide pourraient figurer sur cette liste.

Il faut également dresser une liste des principaux fournisseurs de biens et services ainsi que des établissements voisins qui peuvent apporter une collaboration, ce qui présuppose une entente déjà négociée avec chaque fournisseur et chaque établissement afin d'éviter des délais inutiles.

Enfin, il est utile de préparer une liste de tous ceux qui peuvent agir comme experts ou consultants, et qui possèdent une spécialisation dans le domaine de la conservation et de la restauration documentaires. Ils pourront être consultés en situation d'urgence.

Toutes ces listes doivent être annexées au plan des mesures d'urgence et être tenues à jour.

2.7 Moyens de communication

Divers moyens peuvent être utilisés pour assurer une plus grande efficacité lors d'un sinistre: le téléphone régulier ou le téléphone d'urgence, l'intercom, la radio, le mégaphone, etc. Souvent, une ligne directe relie la bibliothèque au Service de sécurité. Tout utilisateur entre immédiatement en communication avec ce service, qui peut, à son tour, établir la liaison avec les personnes ressources, selon la nature de l'urgence.

L'intercom est également utile lors d'une urgence. Il permet d'informer rapidement le personnel et le public sur les mesures que requiert leur sécurité. En cas de panne de l'intercom, un mégaphone peut s'avérer utile.

Enfin, la radio permet d'informer le personnel et le public des mesures requises par la situation : bibliothèque fermée à cause d'un sinistre ou d'un méfait, etc.

DEUXIÈME PARTIE

MESURES À PRENDRE EN SITUATION D'URGENCE

Cette partie du guide présente une série de situations d'urgence qui peuvent survenir dans une bibliothèque. À chacune d'elles correspondent des gestes et des décisions spécifiques. Aussi, est-il important, lors de la rédaction du plan d'urgence, de bien établir la liste des personnes et des organismes ressources, de noter leurs coordonnées et de les regrouper selon leurs compétences.

La plupart de ces situations ont été regroupées pour éviter une répétition des dispositions à prendre. Toutefois, le responsable de l'élaboration du plan d'urgence pourra, s'il le juge à propos, présenter séparément ces situations ou prévoir des renvois.

1. ACCIDENTS, BLESSURES ET PROBLÈMES DE SANTÉ

1.1 Blessures mineures

Quand un accident survient, qui entraîne des blessures mineures, il faut aviser immédiatement un secouriste qui doit se rendre sur les lieux de l'accident et prodiguer les premiers soins à la victime; signaler les faits à qui de droit.

1.2 Blessures majeures

Quand un accident a entraîné des blessures importantes, il faut :

- demander immédiatement l'aide d'un secouriste en lui signalant la gravité de la blessure ;
- éviter de déplacer la personne blessée, à moins qu'il soit indispensable de le faire, compte tenu du danger ambiant ;
- apporter soutien et réconfort à la victime même si elle semble inconsciente.

Le secouriste doit :

- se rendre promptement sur les lieux de l'accident et prodiguer les premiers soins à la personne blessée ;
- appeler le Service de sécurité, en ayant soin de décliner son identité et de préciser la nature et le lieu de l'accident ;
- appliquer les consignes du Service de sécurité en attendant l'arrivée des ambulanciers ;
- décrire au personnel de ce Service les événements qui sont survenus et les soins qui ont été prodigués à la victime, et apporter la collaboration requise ;
- signaler les faits à qui de droit.

1.3 Problèmes de santé

Si une personne éprouve des problèmes de santé, il faut :

- demander l'aide d'un secouriste ;
- signaler la gravité de la situation.

Celui-ci doit :

- se rendre promptement auprès de la personne incommodée et, si possible, lui prodiguer les premiers soins ;

- si la gravité du malaise l'exige, appeler le service d'Urgences Santé ou le Service de sécurité selon les procédures en vigueur dans les établissements en prenant soin de décliner son identité, de préciser la nature du malaise et de localiser la personne ;
- appliquer les consignes données par le service d'Urgence-Santé en attendant l'arrivée des ambulanciers ;
- décrire aux ambulanciers quels soins ont été donnés à la personne malade, et leur apporter toute la collaboration requise ;
- signaler les faits à qui de droit.

2. AGRESSIONS ET HARCÈLEMENT

2.1 Agression physique

En cas d'agression physique il faut :

- éviter d'intervenir directement mais appeler plutôt un agent de sécurité de l'établissement et lui apporter la collaboration requise ;
- si l'état de la victime l'exige, appeler un secouriste ;
- signaler les faits à qui de droit.

2.2 Agression sexuelle et harcèlement

- le plus tôt possible, informer les autorités et, surtout dans le cas d'une agression, prévenir le Service de sécurité ;
- demeurer sur place jusqu'à l'arrivée d'un agent de sécurité et lui apporter toute la collaboration requise ;
- signaler les faits à qui de droit.

2.3 Agression verbale

Dans un tel cas, il faut :

- demander la présence d'un agent de sécurité et lui fournir les renseignements utiles ;
- signaler les faits à qui de droit.

3. ALARMES

Lorsque l'alarme est déclenchée, il faut prendre les mesures appropriées pour assurer d'abord la protection des personnes, puis celle des collections et des équipements.

3.1 Protection des personnes

3.1.1 Responsable de l'évacuation

Comme on l'a vu dans la première partie, en 2.4.2, le directeur de la bibliothèque désigne une personne responsable de l'évacuation en cas de sinistre. Les tâches de cette personne, en de telles circonstances, ont été clairement définies. Rappelons que, dès le déclenchement de l'alarme, cette personne doit :

- procéder à une évaluation rapide de la situation et, si le danger est réel, appeler le Service de sécurité, ou les pompiers ou les policiers selon les directives déjà établies par les autorités de l'établissement ;
- collaborer avec le Service de sécurité, le service d'incendie et celui de la police ;
- maintenir le contact avec les chefs d'étage et veiller à ce qu'ils suivent les instructions.

3.1.2 Chefs d'étage

Leurs tâches, et celles de leur substitut, ont également été déjà clairement définies dans la première partie, en 2.4.3. Ces personnes doivent voir à ce que l'évacuation se fasse rapidement et de façon sécuritaire. Rappelons que leurs responsabilités sont les suivantes:

- coordonner l'évacuation rapide et ordonnée des personnes présentes dans la bibliothèque ;
- porter une assistance spéciale aux personnes qui ont besoin d'aide (personnes handicapées et personnes âgées) ;
- s'assurer que le contrôle visuel des documents s'effectue dès que le système antivol a cessé de fonctionner ;
- vérifier tous les locaux, pour s'assurer qu'il ne reste personne, puis laisser les lumières allumées, et fermer les portes et les fenêtres de tous les locaux ;
- être les derniers à quitter l'étage, et prendre bien soin que personne ne revienne sur les lieux sans autorisation préalable ;
- enfin, se présenter au responsable de l'évacuation et signaler les faits.

Si une personne a subi des blessures soit mineures, soit majeures, il faut se conformer aux directives qui ont déjà été élaborées aux articles 1.1 et 1.2 de ce guide.

3.1.3 Préposés à l'évacuation

Les tâches de ces personnes sont les suivantes :

- procéder à l'évacuation rapide et ordonnée des personnes vers les sorties d'urgence les plus rapprochées ;
- interdire l'accès aux ascenseurs ;
- vérifier systématiquement tous les locaux ainsi que les ascenseurs et une fois cette opération terminée, laisser les lumières allumées en prenant soin de fermer toutes les portes et les fenêtres (sanitaires, salles de conférences ou de cours, bureaux, etc.) ;
- se présenter au responsable et signaler les faits.

3.1.4 Personnel et clientèle

Au moment du sinistre, le personnel de la bibliothèque et la clientèle doivent :

- demeurer calme et éviter la panique ;
- désactiver le système antivol afin de faciliter une évacuation possible ;
- se diriger rapidement vers la sortie la plus rapprochée en empruntant les escaliers et en évitant absolument les ascenseurs ;
- éviter de perdre du temps en voulant récupérer des objets personnels ;
- suivre les directives données par les personnes préposées à l'évacuation et par les agents de sécurité ;
- demeurer, dans le cas du personnel, au point de rassemblement ou hors des lieux tant qu'une autorisation de retour n'a pas été donnée.

3.2 Protection des collections

Les collections demeurent sans protection quand une évacuation est décrétée. Le système antivol doit alors être désactivé. Aussi est-il important de mettre en place un contrôle visuel efficace qui ne nuise pas à l'évacuation.

3.3 Protection des équipements

Le personnel ferme les appareils électriques et électroniques avant de quitter les lieux.

3.4 Locaux de la bibliothèque

Le personnel doit fermer toutes les fenêtres, s'assurer que les lumières demeurent allumées et fermer les portes sans les verrouiller.

4. ALERTES À LA BOMBE

4.1 Menace

En cas de menace à la bombe, il faut :

- toujours prendre la menace au sérieux ;
- rester calme et tenter d'obtenir le plus de renseignements possible :
 - ° la date et l'heure de l'information ;
 - ° la date et l'heure présumée de l'exécution de la menace ;
 - ° la localisation et le type de bombe ;
 - ° le motif invoqué par l'auteur de la menace ;
 - ° toutes les informations qui pourraient permettre de connaître l'identité de l'auteur (accent caractéristique, bruit de fond, etc.) ;
- aviser tout de suite le Service de sécurité ;
- suivre toutes les directives du Service de sécurité ;
- signaler les faits à qui de droit.

4.2 Colis suspect

Si une personne découvre un colis suspect, il faut :

- éviter absolument d'y toucher ou de le déplacer ;
- éloigner les personnes qui se trouvent près du colis et établir un périmètre de sécurité ;
- aviser immédiatement le Service de sécurité ;
- suivre les directives du Service de sécurité ;
- signaler les faits à qui de droit.

5. DROGUES ET ALCOOL

Lorsqu'une personne se présente à la bibliothèque et qu'elle semble être sous l'effet d'une drogue ou de l'alcool, il faut :

- rester calme et éviter de l'affronter ;
- prévenir immédiatement le Service de sécurité ;
- signaler les faits à qui de droit.

6. EFFONDREMENT DE RAYONS OU AUTRE ACCIDENT LIÉ À LA STRUCTURE DU BÂTIMENT

6.1 Protection des personnes

Si des rayons de la bibliothèque viennent à s'effondrer ou si survient un accident lié à la structure de l'édifice, il faut d'abord s'assurer que personne n'a été blessé. Si une personne a subi des blessures mineures ou, a fortiori, des blessures majeures, il faut immédiatement mettre en pratique les mesures prévues aux articles 1.1 et 1.2 de ce guide.

De plus, il faut établir un périmètre de sécurité, aviser le Service de sécurité et signaler les faits à qui de droit.

6.2 Protection des collections et des équipements

Dès qu'on l'informe, le responsable du plan d'urgence de la bibliothèque :

- se rend sur place et constate l'étendue des dommages ;
- communique avec les responsables des secteurs touchés ;
- forme et convoque une équipe de récupération, comme cela a été décrit à l'article 1.3 de la première partie de ce guide.

6.2.1 Nature des dommages

Les dommages causés par ces sinistres affectent surtout l'intégrité physique des documents: des reliures peuvent être abîmées ou déchirées, des couvertures arrachées. Toutefois, lorsque les documents sont mouillés, une action immédiate doit être prise pour que les dommages ne deviennent pas irréparables, car ils moisissent en quelques heures à moins qu'ils ne soient rapidement congelés.

Après avoir reçu l'autorisation du Service de sécurité, l'équipe de récupération évalue l'étendue des dommages et prend toutes les photographies qui permettront de déterminer la nature et l'importance des dégâts, recommande la fermeture de la bibliothèque, si la situation l'exige, et prépare les réclamations auprès des compagnies d'assurances.

Cette équipe devrait s'adjoindre les services des responsables des collections concernées. Ceux-ci tiendront compte de la quantité de documents endommagés, de la nécessité de les remplacer, de les restaurer ou de les reproduire sur un autre support. Ils en feront une liste qu'ils compareront avec la liste déjà prévue à l'article 2.2 de la première partie de ce guide.

De la même façon, l'équipe fera une évaluation des équipements endommagés.

6.2.2 Établissement des priorités

Après avoir évalué la nature et l'étendue des dommages, l'équipe de récupération établira également son plan d'intervention et ses priorités en tenant compte de la protection accordée par les polices d'assurance en vigueur, en conformité avec la liste préalablement établie au point 2.2.

Il est possible que cet événement soit l'occasion de se défaire d'un certain nombre de documents. Il faut donc que la décision soit prise dès le début des opérations de récupération, afin d'économiser temps et argent.

6.2.3 Fournitures et équipements de récupération

Une liste des équipements et des fournitures nécessaires à cette récupération a déjà été dressée à l'article 2.1.1 de la première partie de ce guide.

6.2.4 Assurances

Avant d'amorcer les opérations de récupération, il est utile de connaître les clauses prévues aux polices d'assurance. La liste des ouvrages et des équipements endommagés, de même que les preuves photographiques, permettront de faire une plus juste évaluation des pertes et des réclamations possibles.

7. EXPLOSION ET TREMBLEMENT DE TERRE

7.1 Protection des personnes

En cas d'explosion ou de tremblement de terre, il faut d'abord s'assurer que personne n'a été blessé. Si une personne a subi des blessures mineures ou, a fortiori, des blessures majeures, il faut mettre en pratique les mesures prévues aux articles 1.1 et 1.2 de ce guide.

De plus, il faut établir un périmètre de sécurité, aviser le Service de sécurité et signaler les faits à qui de droit.

7.2 Protection des collections et des équipements

Dès qu'on l'informe, le responsable du plan d'urgence :

- se rend sur place et constate l'étendue des dommages ;
- communique avec les responsables des secteurs touchés ;
- forme et convoque une équipe de récupération, comme cela a été décrit à l'article 1.3 de la première partie de ce guide.

7.2.1 Nature des dommages

Les dommages causés par ces sinistres affectent surtout l'intégrité physique des documents: des reliures peuvent être abîmées ou déchirées, des couvertures arrachées. Toutefois, lorsque les documents sont mouillés, une action immédiate doit être prise pour que les dommages ne deviennent pas irréparables, car, ils moisissent en quelques heures à moins qu'ils ne soient rapidement congelés.

Après avoir reçu l'autorisation du Service de sécurité, l'équipe de récupération évalue l'étendue des dommages et prend toutes les photographies qui permettront de déterminer la nature et l'importance des dégâts, recommande la fermeture de la bibliothèque, si la situation l'exige, et prépare les réclamations auprès des compagnies d'assurances.

Cette équipe devrait s'adjoindre les services des responsables des collections concernées. Ceux-ci tiendront compte de la quantité de documents endommagés, de la nécessité de les remplacer, de les restaurer ou de les reproduire sur un autre support. Ils en feront une liste qu'ils compareront avec la liste déjà prévue à l'article 2.2 de la première partie de ce guide.

De la même façon, l'équipe fera une évaluation des équipements endommagés.

7.2.2 Établissement des priorités

Après avoir évalué la nature et l'étendue des dommages, l'équipe de récupération établira aussi son plan d'intervention et ses priorités en tenant compte de la protection accordée par

les polices d'assurance en vigueur, en conformité avec la liste préalablement établie au point 2.2.

Il est possible que cet événement soit l'occasion pour élaguer un certain nombre de documents. Il faut donc que la décision soit prise dès le début des opérations de récupération, afin d'économiser temps et argent.

7.2.3 Fournitures et équipements de récupération

Une liste des équipements et des fournitures nécessaires à cette récupération a déjà été dressée à l'article 2.1.1 de la première partie de ce guide.

7.2.4 Assurances

Avant d'amorcer les opérations de récupération, il est utile de connaître les clauses prévues aux polices d'assurance. La liste des ouvrages et des équipements endommagés, de même que les preuves photographiques, permettront de faire une plus juste évaluation des pertes et des réclamations possibles.

8. FUITES D'EAU ET INONDATIONS

8.1 Protection des personnes

En cas de fuite d'eau ou d'inondation, il faut d'abord se préoccuper de la protection des personnes. À cette fin, il faut :

- s'assurer que l'eau n'a pas atteint les appareils; si c'est le cas, il faut s'abstenir de les toucher et établir un périmètre de sécurité ;
- aviser le Service de sécurité et le responsable du plan d'urgence ;
- informer son supérieur ou un responsable désigné.

Celui-ci doit signaler les conséquences éventuelles de cette fuite sur l'ensemble des opérations de son secteur.

8.2 Protection des collections et des équipements

Dès la réception de l'information du Service de sécurité, le responsable du plan d'urgence :

- se rend sur place et constate la nature et l'étendue des dommages ;
- communique avec les responsables des secteurs touchés ;
- forme et convoque une équipe de récupération, comme il a été expliqué au point 1.3 de la première partie de ce guide.

8.2.1 Nature des dommages

Pour les documents mouillés, une action immédiate doit être prise pour que les dommages ne deviennent pas irréparables, car ils moisissent en quelques heures à moins qu'ils ne soient rapidement congelés.

Une action efficace peut donc minimiser les dommages, mais elle doit être faite à l'intérieur des paramètres d'un plan de récupération. Après avoir reçu l'autorisation du Service de sécurité, l'équipe de récupération évalue l'étendue des dégâts et prend toutes les photographies qui permettront de déterminer la nature et l'importance des dégâts, recommande la fermeture de la bibliothèque, si la situation l'exige, et prépare les réclamations auprès des compagnies d'assurances.

Cette équipe devrait s'adjoindre les services des responsables des collections concernées. Ceux-ci tiendront compte de la quantité de documents endommagés, de la nécessité de les remplacer, de les restaurer ou de les reproduire sur un autre support. Ils en feront une liste qu'ils compareront avec la liste déjà prévue à l'article 2.2 de la première partie de ce guide.

De la même façon, l'équipe fera une évaluation des équipements endommagés.

8.2.2 Établissement des priorités

Après avoir évalué la nature et l'étendue des dommages, l'équipe de récupération établira aussi son plan d'intervention et ses priorités en tenant compte de la protection accordée par les polices d'assurance en vigueur, en conformité avec la liste préalablement établie au point 2.2.

Il est possible que cet événement soit l'occasion d'élaguer un certain nombre de documents. Il faut donc que la décision soit prise dès le début des opérations de récupération, afin d'économiser temps et argent.

8.2.3 Fournitures et équipements de récupération

Une liste des équipements et des fournitures nécessaires à cette récupération a déjà été dressée à l'article 2.1.1 de la première partie de ce guide.

8.2.4 Assurances

Avant d'amorcer les opérations de récupération, il est utile de connaître les clauses prévues aux polices d'assurance. La liste des ouvrages et des équipements endommagés, de même que les preuves photographiques, permettront de faire une plus juste évaluation des pertes et des réclamations possibles.

9. FUMÉE ET ODEUR SUSPECTES

Lorsque de la fumée ou une odeur suspecte est décelée dans la bibliothèque, il faut :

- éloigner les membres du personnel et la clientèle et établir un périmètre de sécurité ;
- aviser aussitôt le Service de sécurité et suivre ses directives.

Si la fumée ou l'odeur a incommodé une personne, il faut :

- la diriger vers un endroit sûr ;
- demander l'aide d'un secouriste ;
- signaler les faits à qui de droit.

10. INCENDIE

En cas d'incendie, il faut actionner immédiatement le dispositif d'alarme. Et en tout premier lieu, il faut assurer la protection des personnes, les membres du personnel et la clientèle.

10.1 Protection des personnes

10.1.1 Responsable de l'évacuation

Dès que l'alerte a été donnée, ce responsable doit procéder à l'évacuation des personnes qui se trouvent dans la bibliothèque. Il doit :

- collaborer avec le Service de sécurité, le Service d'incendie et celui de la police.
- maintenir le contact avec les chefs d'étage et les préposés à l'évacuation, et veiller à ce qu'ils suivent précisément les instructions.

10.1.2 Chefs d'étage

En collaboration avec le responsable de l'évacuation, les chefs d'étage ou leurs substituts doivent s'assurer que toutes les personnes présentes dans leur secteur quittent les lieux calmement mais rapidement, dès le déclenchement de l'alarme. Ils doivent :

- coordonner l'évacuation rapide et ordonnée des personnes présentes dans la bibliothèque ;
- porter une assistance spéciale aux personnes qui ont besoin d'aide (personnes handicapées et personnes âgées) ;
- s'assurer que le contrôle visuel des documents s'effectue dès que le système antivol a cessé de fonctionner ;
- vérifier tous les locaux pour s'assurer qu'il ne reste personne, puis laisser les lumières allumées, et fermer les portes et les fenêtres de tous les locaux ;
- être les derniers à quitter l'étage et prendre bien soin que personne ne revienne sur les lieux sans autorisation préalable ;
- enfin, se présenter au responsable de l'évacuation et signaler les faits.

Si une personne a subi des blessures soit mineures, soit majeures, il faut se conformer aux directives qui ont déjà été élaborées aux articles 1.1 et 1.2 de ce guide.

10.1.3 Préposés à l'évacuation

Lorsqu'un incendie se déclare, les préposés à l'évacuation doivent :

- procéder à l'évacuation rapide et ordonnée des personnes vers les sorties d'urgence les plus rapprochées ;
- interdire l'accès aux ascenseurs ;
- vérifier systématiquement tous les locaux ainsi que les ascenseurs et, une fois cette opération terminée, laisser les lumières allumées en prenant soin de fermer toutes les portes et les fenêtres (sanitaires, salles de conférences ou de cours, bureaux, etc.) ;
- se présenter au responsable et signaler les faits à qui de droit.

10.1.4 Personnel et clientèle

Au moment du sinistre, le personnel de la bibliothèque et la clientèle doivent :

- demeurer calmes et éviter la panique ;
- se diriger rapidement vers la sortie la plus rapprochée en empruntant les escaliers et en évitant absolument les ascenseurs ;
- éviter de perdre du temps en voulant récupérer les objets personnels ;
- suivre les directives données par les personnes préposées à l'évacuation et par le Service de sécurité ;
- demeurer hors des lieux tant qu'une autorisation de retour n'a pas été donnée.

10.2 Protection des collections

Pendant le temps où l'alerte de l'incendie reste en vigueur, les collections restent forcément sans protection, le système antivol ayant été désactivé. Il est donc important de mettre en place un contrôle visuel.

Si des collections ou des équipements sont endommagés, on doit suivre la procédure établie au point 6.2 de ce guide.

10.3 Protection des équipements

Il est recommandé, dès le début du sinistre, de désactiver le système antivol et de fermer les ordinateurs et les autres appareils électroniques ou électriques.

11. PANNES D'ASCENSEURS ET PANNES D'ÉLECTRICITÉ

11.1 Pannes d'ascenseurs

Si un ou des ascenseurs tombent en panne, il faut:

- vérifier la présence de personnes dans ces ascenseurs et, le cas échéant, les rassurer et les inviter à être patientes et à attendre les consignes;
- aviser le Service de sécurité;
- garder contact avec les personnes emprisonnées dans les ascenseurs;
- éviter d'ouvrir les portes;
- signaler les faits à qui de droit.

11.2 Pannes d'électricité

11.2.1 Protection des personnes

Lorsque survient une panne d'électricité, il faut :

- recourir à l'utilisation des lampes de poche, si la lumière du jour ou l'éclairage d'appoint ne suffisent pas; ces lampes de poche doivent être disponibles à chaque étage ;
- rassurer les usagers de la bibliothèque et le personnel et les inviter à ne pas se déplacer ;
- aviser le Service de sécurité ;
- interdire l'accès à la bibliothèque à d'autres personnes que celles qui s'y trouvent déjà ;
- vérifier la présence de personnes dans les ascenseurs et, le cas échéant, suivre la procédure indiquée au point 11.1.

11.2.2 Protection des collections

Il faut assurer un contrôle visuel dès que le système antivol est inopérant.

11.2.3 Protection des équipements

En plus du système antivol, il convient, en de telles circonstances, de fermer les ordinateurs et les autres équipements électriques ou électroniques.

11.2.4 Évacuation de la bibliothèque

Si l'autonomie du système d'éclairage d'urgence ne permet pas d'assurer la sécurité des personnes, on doit fermer la bibliothèque. Dans ce cas, le responsable de l'évacuation devra s'assurer que tout le monde quitte les lieux en opérant un contrôle visuel pour la protection des collections.

12. VANDALISME ET VOL

Lorsqu'un membre du personnel de la bibliothèque est témoin d'un vol ou d'un acte de vandalisme, il faut :

- rester calme et de ne pas affronter l'auteur du vol ou du vandalisme ;
- aviser le Service de sécurité le plus tôt possible ;
- signaler les faits à qui de droit.

13. AUTRES SITUATIONS

D'autres situations peuvent survenir, qui exigent des mesures particulières.

Par exemple :

En cas d'intrusion d'un animal, éviter tout contact ou tout mouvement d'approche. Si possible, essayer d'isoler l'importun dans une pièce.

Dans les cas de bris d'équipement, s'assurer d'abord que personne n'a été blessé, puis observer les directives déjà indiquées aux points 1.1 et 1.2 de ce guide. Par ailleurs, aviser le Service des bâtiments que tel appareil est brisé et en interdire momentanément l'utilisation.

En cas d'occupation illicite d'un local, éviter d'affronter les perturbateurs afin d'empêcher toute violence susceptible de causer des blessures corporelles au personnel ou du vandalisme.

Finalement, en cas de découverte d'un produit chimique, éviter de toucher au produit, s'en éloigner le plus rapidement possible et établir un périmètre de sécurité.

Dans tous ces cas, rester calme, aviser le Service de sécurité et signaler les faits.