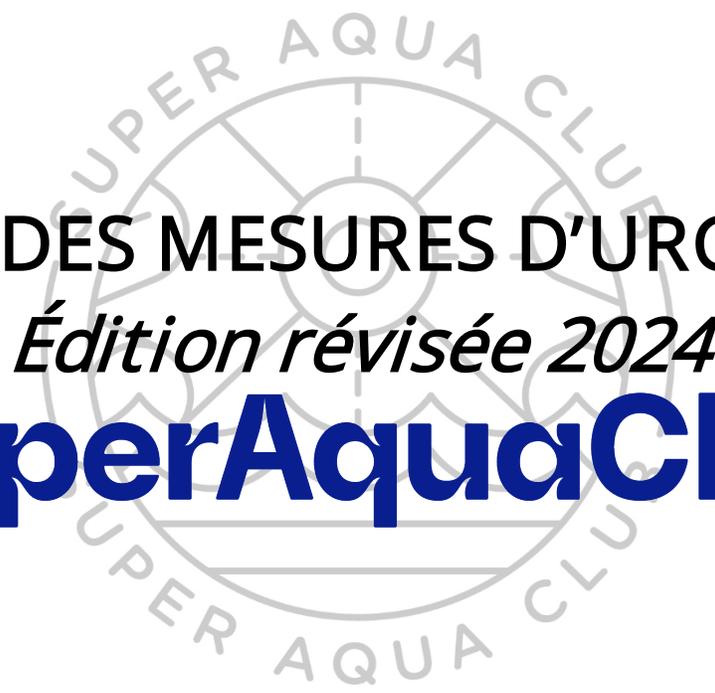


SuperAquaClub



• Guide des mesures d'urgence

Saison 2024 ✨



PLAN DES MESURES D'URGENCE

Édition révisée 2024

SuperAquaClub

Édition révisée 2024 : *Victor Desmas, Coordonnateur aux opérations*

Collaboration et approbation : *Pascal Gascon, Directeur des opérations*

Réalisation originale : *Virginie Plouffe, Coordonnatrice aux opérations*

Table des matières

Table des matières.....	2
Avant-propos – PRÉSENTATION DU GUIDE.....	5
Introduction	5
Objectifs du plan des mesures d’urgence.....	5
Responsable des mesures d’urgence.....	5
Première partie – PRÉVENTION ET ORGANISATION	6
Actions et mesures préventives	6
Programme de prévention SST – employés	6
Inspection des lieux, équipements et systèmes de sécurité	6
Moyens de communication.....	6
Surveillance des opérations.....	6
Équipes d’intervention	7
Intervenants – équipe des « Y ».....	7
Intervenants – équipe des « X ».....	7
Assistance des services d’urgence.....	7
Personnes responsables	8
Direction.....	8
Coordination et administration.....	8
Supervision – équipe des « Y »	8
Supervision – équipe des « X »	9
Rôles et responsabilités	10
Agent d’intervention	10
Chef-sauveteur	10
Directeur des opérations/Coordonnateur aux opérations.....	10
Secouriste	10
Superviseur aquatique.....	10
Superviseur de la sécurité.....	11
Deuxième partie – PROTOCOLES D’INTERVENTION	12
Accidents, blessures et problèmes médicaux.....	12
Code plaster – blessure mineure.....	12
Code 1 – blessure mineure	12
Code 2 – blessure majeure.....	12
Code 3 – urgence médicale.....	13
Code recherche – possible code 3.....	15
Code soleil – épuisement.....	17
Noyade – victime submergée	18
Blessure d’un employé.....	18
Alerte à la menace	20
Code blanc	20

Déversement de produits dangereux.....	21
Code gris	21
Drogues et alcool.....	23
Code vert.....	23
Enfant perdu.....	24
Code enfant perdu.....	24
Exposition aux liquides biologiques	26
Code brun	26
Harcèlement et agression.....	28
Code mauve – bagarre.....	28
Code noir – tireur actif.....	29
Code orange – agression	29
Harcèlement entre employés.....	30
Incendie.....	31
Code rouge	31
Incident et enquête.....	32
Incident majeur	32
Enquête	32
Interruption des opérations.....	33
Code pirate	33
Problèmes électriques.....	34
Panne de courant.....	34
Phénomène météorologique	35
Évacuation et fermeture temporaire ou définitive	35
Relations de presse	36
Implication médiatique.....	36
Taux d’achalandage	37
Taux d’achalandage très élevé	37
Vol-vandalisme.....	38
Gestion de vol-vandalisme	38
Troisième partie – ANNEXES	39
Codes verbaux (W-T)	39
Priorisation des appels au walkie-talkie.....	40
Fiche premiers secours CNESST	41
Liste des agents d’intervention	42
Agents d’intervention – Équipe X.....	42
Agents d’intervention – Équipe Y	42

Édition révisée 2024 présentée par
Victor Desmas
Coordonnateur aux opérations

Basé sur la création originale de
Virginie Plouffe
Coordonnatrice aux opérations

Avec la collaboration et l'approbation de
Pascal Gascon
Directeur des opérations

Ce document présente le **Plan des Mesures d'Urgence (PMU) 2024** mis en place par :
La société du *Super Aqua Club (2019) Inc.*

Les procédures et protocoles présentés dans ce document sont basés sur les principales recommandations gouvernementales et nationales en matière de prévention, d'intégrité et de sécurité.

Les informations contenues dans ce document ont été rédigées et perfectionnées par une équipe formée et certifiée en prévention et sécurité.

Toutes les informations contenues dans ce document ont été vérifiées et approuvées par des membres certifiés du *Bureau de la Sécurité Privée du Québec*, de la *Société de Sauvetage* et de la *Croix- Rouge canadienne*.

PLAN DES MESURES D'URGENCE

Édition révisée 2024

SuperAquaClub

Avant-propos – PRÉSENTATION DU GUIDE

Introduction

Ce plan des mesures d'urgence, *édition révisée 2024*, a été élaboré de manière adaptée à la société du *Super Aqua Club (2019) Inc.* Ce guide contient :

- Les mises à jour les plus récentes ;
- Les protocoles à suivre en situation d'urgence ;
- La liste complète des membres des équipes d'intervention ;
- Les responsabilités de chaque personne en situation d'urgence ;
- Les personnes agissantes à titre de chef et responsable ;
- Les numéros de téléphone à contacter en situation d'urgence.

Objectifs du plan des mesures d'urgence

Ce guide a pour objectif de permettre une réaction rapide et contrôlée de la part de notre organisation en situation d'urgence. Son principal objectif est de limiter l'étendue et la gravité des conséquences humaines et matérielles engendrées par une situation d'urgence en guidant la prise de décisions rapides et efficaces. La reprise régulière des opérations compose également un objectif important de ce guide. Il est possible de savoir qui fait quoi, quand, où et comment lors d'une situation d'urgence en se référant à ce guide. Il présente aussi les principales mesures préventives prises par notre organisation pour réduire au maximum les risques d'urgence et pour assurer la meilleure réponse possible.

Responsable des mesures d'urgence

- **Victor Desmas** (Coordonnateur aux opérations)
 - Téléphone cellulaire : 438-863-0431

Mandat du responsable des mesures d'urgence :

- Conseiller le directeur des opérations sur toutes les mesures à prendre lors d'un éventuel sinistre ;
- Élaborer un plan d'urgence, le tenir à jour et le diffuser ;
- Nommer les personnes qui seront responsables des interventions d'urgence ;
- Organiser des simulations, de telle sorte que le personnel puisse se familiariser avec les mesures d'urgence ;
- Inspecter régulièrement les lieux et s'assurer que tous les équipements de sécurité sont en parfait état de marche ;
- S'assurer qu'en cas d'urgence la sécurité des personnes prime et, à cette fin :
 - Prévoir un volet de formation du personnel et former les équipes d'intervention ;
- S'assurer que les mesures de prévention sont bien appliquées ;
- Développer et entretenir des liens de coopération avec les services de sécurité civile ;
- Compléter les enquêtes et les rapports d'assurances en cas de situations majeures.

Première partie – PRÉVENTION ET ORGANISATION

Actions et mesures préventives

Programme de prévention SST – employés

Les employés du Super Aqua Club reçoivent tous une formation complète avant leur entrée en poste sur les différentes mesures de prévention. Ils sont formés sur les mesures d'urgence et connaissent leur rôle lors d'une situation d'urgence ou d'un incident. Les employés ont accès à un programme détaillé de prévention SST et à un guide d'employé complet pour les référer. Le Super Aqua Club met de l'avant la prévention en investissant des ressources importantes dans la formation de sa main-d'œuvre et en se certifiant d'une mutuelle de prévention CNESST.

Inspection des lieux, équipements et systèmes de sécurité

Tous les matins, deux chefs-sauveteurs sont chargés d'inspecter l'ensemble des installations et des équipements aquatiques avant l'ouverture. Ces deux chefs attestent donc au superviseur aquatique que tous les équipements sont conformes et qu'il n'y a aucun risque présent pour les usagers. Ils doivent avoir donné leur feu vert pour que le parc puisse ouvrir.

Tous les soirs, le superviseur de la sécurité effectue une tournée complète du parc comprenant le périmètre de sécurité, les points d'accès et les bâtiments. À son départ, le superviseur est en mesure d'attester qu'il ne reste que quelques employés sur le parc, que le périmètre est sécuritaire et qu'il n'y a rien de suspect ou dangereux.

Moyens de communication

Le talkie-walkie est le principal outil de communication sur le parc. En situation d'urgence, les employés peuvent facilement communiquer avec les équipes d'intervention afin d'obtenir de l'aide rapidement grâce aux talkies-walkies. À noter que le superviseur de la sécurité ainsi que le superviseur aquatique ont un deuxième talkie-walkie afin d'être omniprésent sur le canal 1 et 2. Aussi, les talkies-walkies sont munis d'un bouton d'urgence qui active l'écoute continue de ce talkie-walkie. Toutes les communications effectuées sur les différents canaux sont enregistrées.

L'équipe de la sécurité aquatique utilise aussi des codes de sifflet ainsi que des signaux visuels afin de pouvoir communiquer sans talkie-walkie. Les sauveteurs et autres employés sont donc en mesure de demander une assistance en tout temps. Lors d'une situation d'urgence ou d'un événement majeur, certains employés sont autorisés à communiquer par cellulaire avec la direction.

Surveillance des opérations

Durant les heures d'opération, de nombreuses personnes surveillent en permanence la sécurité et l'intégrité du parc. Plusieurs dizaines de sauveteurs surveillent constamment tous les plans d'eau du parc, l'équipe de sécurité effectue plusieurs rondes du parc et effectue de la vidéosurveillance et ensemble, l'équipe de supervision surveille chaque section du parc afin d'y faire le plus de prévention possible. [08]

Équipes d'intervention

Les équipes d'intervention sont composées de trois membres de la supervision spécialisés et certifiés. Chaque équipe comprend deux premiers répondants médicaux, un agent certifié du Bureau de la Sécurité Privée du Québec et un à trois agents d'intervention ayant reçu une formation sur les interventions afin d'assister l'agent certifié du Bureau de la Sécurité Privée du Québec. Ensemble, ces intervenants sont parfaitement qualifiés pour réagir efficacement aux situations d'urgence présentées dans ce document. Ces intervenants sont en mesure de guider les autres membres de l'équipe aquatique lors d'une intervention de sauvetage ou de sécurité. Ils sont les personnes ressources en cas de sinistres, d'incident ou d'accident. Ils sont aussi les principaux collaborateurs des services d'urgence et sont responsables de maintenir des bonnes relations avec eux.

Intervenants – équipe des « Y »

- **Alexane Robert** (Superviseure de la sécurité et des équipes d'intervention)
 - Téléphone cellulaire : 514-970-1640
- **Gabriel Malo** (Secouriste désigné – premier répondant)
 - Téléphone cellulaire : 514-243-5410

Intervenants – équipe des « X »

- **Félix Choquette-Brunet** (Superviseur de la sécurité et des équipes d'intervention)
 - Téléphone cellulaire : 438-497-4530
- **Florence Nadon** (Secouriste désignée – premier répondant)
 - Téléphone cellulaire : 438-622-7077

Assistance des services d'urgence

- **Assistance non urgente de la police ou des pompiers**
 - Téléphone : 450-974-5300
- **Assistance urgente des services d'urgence**
 - Téléphone : 911
- **Christopher Harding** (agent socio communautaire/relationniste aux médias à la RPLDM)
 - Téléphone : 450-473-4686, poste 256 ou 514-923-4421

Personnes responsables

Direction

- **Nadine St-Amant** (Présidente-directrice générale)
 - Téléphone cellulaire : 514-703-7685
- **Pascal Gascon** (Directeur des opérations)
 - Téléphone cellulaire : 514-616-7040
- **Fanny St-Amant** (Directrice de l'aménagement et des points de vente)
 - Téléphone cellulaire : 514-996-5634
- **Hugo Gilbert** (Directeur des services techniques)
 - Téléphone cellulaire : 514-802-8499
- **Hélène Cadieux** (Directrice de la restauration et du service client)
 - Téléphone cellulaire : 514-827-1409
- **Paul Grégoire** (Directeur du développement des affaires et de la restauration)
 - Téléphone cellulaire : 514-581-1441
- **Élane Joly** (Directrice du marketing et des communications)
 - Téléphone cellulaire : 438-885-0981
- **Mélissa Campeau** (Directrice des finances)
 - Téléphone cellulaire : 514-581-1441

Coordination et administration

- **Victor Desmas** (Coordonnateur aux opérations)
 - Téléphone cellulaire : 438-863-0431
- **Jérémie Leclerc** (Coordonnateur aux services techniques)
 - Téléphone cellulaire : 514-654-1431
- **William Felix-Juneau** (Coordonnateur de l'expérience client - aménagement)
 - Téléphone cellulaire : 514-709-8386
- **Juliette Boivin** (Superviseuse de l'administration)
 - Téléphone cellulaire : 438-334-9143

Supervision – équipe des « Y »

- **Alexane Robert** (Superviseur de la sécurité et des équipes d'intervention Y)
 - Téléphone cellulaire : 514-970-1640

- **Rosalie Tremblay** (Superviseure aquatique Y)
 - Téléphone cellulaire : 438 520-1375
- **Samuel Lévesque** (Superviseur de l'entretien Y)
 - Téléphone cellulaire : 438-509-2266
- **Justin Théorêt** (Superviseure de l'expérience client Y)
 - Téléphone cellulaire : 438 490-0256
- **Jérémy Germain** (Superviseure des services techniques Y)
 - Téléphone cellulaire : 438 389-2651

Supervision – équipe des « X »

- **Félix Choquette-Brunet** (Superviseur de la sécurité et des équipes d'intervention X)
 - Téléphone cellulaire : 438-497-4530
- **Liam Caissy** (Superviseur aquatique X)
 - Téléphone cellulaire : 438-501-5845
- **Antoine Cyr** (Superviseur de l'entretien X)
 - Téléphone cellulaire : 438-630-9483
- **Mégane Latour** (Superviseure de l'expérience client X)
 - Téléphone cellulaire : 514-717-2802
- **Fanny Gagnon** (Superviseure des services techniques Y)
 - Téléphone cellulaire : 438-994-6464

Rôles et responsabilités

Les rôles et responsabilités de chaque personne impliquée dans les interventions d'urgence sont prédéfinis afin de favoriser des interventions rapides et coordonnées. Voici une description sommaire des rôles et responsabilités des principaux intervenants. Ils sont décrits davantage dans la partie suivante sur les protocoles d'intervention.

Agent d'intervention

- Appuyer les interventions en assurant une présence ;
- Appuyer les interventions médicales lorsque nécessaire ;
- Gérer les foules et les mouvements de masse ;
- Maintenir l'ordre et faire appliquer les règlements ;
- Prodiguer les premiers soins de base ;
- Rédiger des rapports d'évènement ;
- Répondre aux différents appels d'urgence

Chef-sauveteur

- Aider à la gestion de foules ;
- Appuyer les intervenants en assurant une présence lorsque requis ;
- Assurer une réponse rapide sur les appels d'urgence ;
- Prodiguer les premiers soins de base ;
- Rester disponible à appuyer l'équipe d'intervention si nécessaire ;
- Superviser et diriger les sauveteurs lors des interventions.

Directeur des opérations/Coordonnateur aux opérations

- Appeler les services d'urgence en cas de besoin ;
- Appuyer les intervenants en assurant une présence sur les interventions majeures ;
- Veiller au maintien des opérations générales du parc lors des interventions majeures.

Secouriste

- Agir à titre de PR1 sur les situations de blessures majeures (code 2) ;
- Agir à titre de PR1 sur les situations d'urgences médicales (code 3) ;
- Appuyer les intervenants en assurant une présence ;
- Prendre en charge les blessures majeures et urgences médicales ;
- Prodiguer les premiers soins de base ;
- Prodiguer les soins d'urgence avancés ;
- Rédiger les rapports de premiers soins ;
- Répondre aux différents appels d'urgence.

Superviseur aquatique

- Appuyer les intervenants en assurant une présence lorsque requis ;
- Assurer une réponse aux différents codes et appels ;
- Coordonner l'équipe aquatique lors des interventions ;

- Prodiger les premiers soins de base ;
- Au besoin, compléter certaines tâches du superviseur de la sécurité.

Superviseur de la sécurité

- Agir à titre de PR2 sur les situations de blessures majeures (code 2) ;
- Agir à titre de PR2 sur les situations d'urgences médicales (code 3) ;
- Appliquer les mesures nécessaires au maintien de l'ordre ;
- Intervenir physiquement lorsque la situation l'impose ;
- Prendre en charge toutes les situations délicates ;
- Prodiger les premiers soins de base ;
- Prodiger les soins d'urgence avancés ;
- Réceptionner les appels d'urgence et les redistribuer ;
- Superviser et diriger toutes les opérations d'intervention d'urgence ;



Deuxième partie – PROTOCOLES D'INTERVENTION

Accidents, blessures et problèmes médicaux

Code plaster – blessure mineure

Description du code

Blessure mineure pouvant être traitée rapidement à l'aide d'un diachylon.

Marche à suivre lors d'un code plaster

Le chef-sauveteur de la section doit se rendre sur les lieux pour effectuer les premiers soins de base nécessaires. Si la gravité de la situation nécessite un transport, le chef-sauveteur contacte l'équipe d'intervention qui prendra en charge la situation (la situation devient un code 1).

Code 1 – blessure mineure

Description du code

Blessure mineure et non-urgente nécessitant un transport ou l'intervention des intervenants. La vie de la victime n'est aucunement menacée mais les opérations peuvent être bouleversées. (Fractures des extrémités, entorse, saignement de nez abondant, luxation d'épaule, etc.).

Marche à suivre lors d'un code 1

Le chef-sauveteur de la section doit se rendre sur les lieux pour effectuer les premiers soins de base nécessaires. L'équipe d'intervention arrivera ensuite pour prendre en charge la situation. En fonction de la situation, les intervenants appliqueront la procédure de code 2 ou autre si nécessaire, et/ou ils transporteront la victime dans l'infirmerie pour lui donner les premiers soins adaptés.

Code 2 – blessure majeure

Description du code

Blessure majeure nécessitant l'intervention de plusieurs intervenants. La vie de la victime n'est pas éminemment en danger, mais pourrait l'être si le patient n'est pas pris en charge rapidement (p.ex. fracture fémorale, blessure à la colonne vertébrale, trauma important, etc.)

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur de la sécurité
- Directeur des opérations (si nécessaire)
- Superviseur aquatique (si nécessaire)

Marche à suivre lors d'un code 2

1. Dès qu'un code 2 est signalé au WT, le chef-sauveteur de la section doit se rendre sur les lieux. Il doit faire une brève évaluation de la situation et entrée dans l'eau au besoin pour aider ses sauveteurs. L'agent d'intervention doit lui aussi se rendre sur les lieux pour soutenir les premiers intervenants.
2. Le secouriste et le superviseur de la sécurité doivent communiquer avec le chef-sauveteur arrivé sur les lieux sur le canal 2 pour obtenir une description de la situation.
3. Le superviseur de la sécurité doit mentionner sur le canal 1 que la canal 2 doit être libéré jusqu'à nouvel ordre.
4. Le secouriste et le superviseur de la sécurité se coordonnent selon leur localisation afin de se rendre sur les lieux le plus rapidement possible tout en ayant tout le matériel nécessaire. Selon la situation, l'agent d'intervention peut être appelé à acheminer du matériel sur les lieux de l'intervention.
5. Le chef-sauveteur reste en communication avec le secouriste pour pouvoir lui signaler tout changement d'état de la situation.
6. À l'arrivée du secouriste, le chef-sauveteur transmet les informations récoltées au secouriste et attend les consignes de l'équipe d'intervention.
7. Lorsque toute l'équipe d'intervention est sur place, l'agent d'intervention doit prendre en charge les personnes accompagnant la victime tout en gérant la foule.
8. Le secouriste (PR1) et le superviseur de la sécurité (PR2) évaluent et stabilisent l'état de la victime. Le superviseur de la sécurité reste présent pour aider le secouriste tout au long de l'intervention.
9. Durant l'intervention, le superviseur aquatique coordonne et gère son équipe, ferme la glissade si nécessaire, s'assurent que tout le matériel de premiers soins nécessaire soit présent et contacte le personnel nécessaire au besoin.
10. Si une ambulance est nécessaire, le superviseur de la sécurité communique avec le directeur des opérations pour qu'il communique avec les services d'urgence.
11. Le superviseur de la sécurité s'assure qu'un membre du personnel puisse guider l'ambulance à son arrivée.
12. Après que les ambulanciers aient pris en charge le client, le superviseur de la sécurité et le secouriste finalisent la rédaction du rapport de premiers soins et rangent/désinfectent le matériel utilisé.
13. Une fois l'intervention terminée, le chef-sauveteur de la section renvoie les sauveteurs à leur poste pour rouvrir l'attraction et le superviseur aquatique s'assure que les opérations normales reprennent.
14. Les opérations normales reprennent.
15. Après la reprise normale des opérations, l'agent d'intervention complète un rapport d'événement qu'il doit ensuite remettre au superviseur de la sécurité.

Code 3 – urgence médicale

Description du code

Urgence médicale nécessitant l'intervention de plusieurs intervenants. La vie de la victime est éminemment en danger, il y a atteinte au triangle de vie (arrêt cardio-respiratoire, obstruction des voies respiratoires, victime inconsciente ou submergée, allergie sévère de type anaphylactique, surdose d'opiacés, etc.)

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Chef-sauveteur de la section voisine
- Directeur des opérations
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur aquatique
- Superviseur de la sécurité

Marche à suivre lors d'un code 3

1. Dès qu'un code 3 est signalé au WT, le superviseur de la sécurité mentionne à nouveau le code 3 de manière claire et distincte afin que tous les employés puissent l'entendre correctement.
2. Tous les employés doivent immédiatement libérer le canal 2 et limiter les communications sur le canal 1 pour permettre une communication claire entre les intervenants.
3. Le chef-sauveteur se trouvant dans la section où le code 3 est appelé doit se rendre rapidement à la situation en courant de manière sécuritaire et prendre en charge la situation avec les ressources disponibles pour maintenir la vie de la personne. L'agent d'intervention doit lui aussi se rendre sur les lieux pour soutenir les premiers intervenants.
4. Le superviseur de la sécurité et le secouriste doivent rapidement communiquer avec le chef-sauveteur sur le canal 2 pour obtenir des informations sur la situation.
5. Pendant ce temps, le secouriste, le superviseur de la sécurité et le superviseur aquatique se dirigent rapidement vers la situation avec la trousse de premiers soins, l'oxygène et le DEA.
6. Une fois que le superviseur aquatique est au courant de la situation, il doit communiquer avec tous les chefs-sauveteurs sur le canal 2 pour leur donner des tâches spécifiques à accomplir pour aider à la gestion de la situation.
7. À l'arrivée du secouriste, le chef-sauveteur transmet les informations récoltées au secouriste avant de se retirer de la situation.
8. Une fois le code 3 confirmé par le secouriste et le superviseur de la sécurité, le directeur des opérations doit contacter immédiatement le 911. S'il ne s'agit finalement pas d'un code 3, le superviseur de la sécurité doit le mentionner sur le canal 1 et enclencher le protocole approprié.
9. Le secouriste (PR1) et le superviseur de la sécurité (PR2) effectue les soins d'urgence nécessaire au maintien de la vie de la personne.
10. Pendant l'intervention, le superviseur aquatique doit coordonner et gérer les membres de son équipe tout en veillant à ce que les opérations du parc soient maintenues. Il doit également s'assurer que la glissade où la victime s'est blessée est fermée si nécessaire, que tout le matériel de premiers soins nécessaire est présent, documenter la situation, contacter le personnel nécessaire et commencer à remplir les informations de base du rapport de premiers soins. Ainsi, le superviseur aquatique agit en tant que coordonnateur, son objectif principal est le bon déroulement de l'intervention en fournissant le soutien nécessaire aux intervenants.
11. Au besoin, d'autres superviseurs et coordonnateurs des autres départements sont appelés pour venir aider à disperser la foule, si l'agent d'intervention et les deux chefs-sauveteur sont occupés avec les personnes accompagnant la victime.
12. Lorsque les ambulanciers ont pris en charge le client, le superviseur de la sécurité et le secouriste doivent finaliser la rédaction du rapport de premiers soins et ranger/désinfecter le matériel utilisé.

13. Une fois l'intervention terminée, le chef-sauveteur de la section renvoie les sauveteurs à leur poste pour rouvrir l'attraction et le superviseur aquatique s'assure que les opérations normales reprennent.
14. Les opérations normales reprennent.
15. À la suite de quoi, le directeur des opérations et le superviseur de la sécurité enclenchent les procédures d'incident majeur, d'enquête et d'implication médiatique.

Code recherche – possible code 3

Description du code

Doute raisonnable que la personne recherchée soit potentiellement submergée et introuvable sous l'eau.

Attractions à risque plus élevé d'une recherche

- Drop-off
- Piscine à vagues
- Plage 1
- Plage 2
- Tarzan
- Wipe-Zone
- Toutes autres zones qui donnent accès au lac

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux d'un code recherche

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Chef-sauveteur de la section voisine
- Directeur des opérations
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur aquatique
- Superviseur de la sécurité

Personnes qui doivent aider à trouver la victime en patrouillant sur le parc

- Tous les directeurs/directrices des autres départements
- Tous les superviseurs des autres départements
- Tous les responsables des autres départements
- Tous employés ayant entendu l'appel au WT et étant disponible pour chercher sur le parc.

Marche à suivre lors d'un code recherche

1. Le(s) sauveteur(s) présent(s) doit(vent) faire évacuer le bassin.
2. Tous les employés doivent libérer le canal 2 et limiter les communications sur le canal 1.
3. Les sauveteurs de la piscine à vagues arrêtent les vagues afin de scanner le fond du bassin.
4. Toutes les personnes qui doivent être présentes sur les lieux s'y rendent rapidement.
5. Le secouriste doit aller chercher le DEA, l'oxygène et la trousse de premiers soins.
6. Le chef-sauveteur de la section doit débiter une recherche dans le bassin. Ce sera lui qui la dirigera en étant situé au centre de la ligne de recherche. L'autre chef-sauveteur sera aussi dans l'eau, à l'extrémité la plus profonde pour aider à la recherche.

7. Arrivé sur les lieux, l'agent d'intervention devra prendre les renseignements de l'enfant/victime potentiellement submergée afin de les transmettre au WT. Dès que la recherche sera officiellement débutée, le superviseur de la sécurité devra partir un chronomètre et noter l'heure à laquelle la recherche commence.
8. L'agent d'intervention devra prendre en charge les personnes accompagnant la victime et il doit rester avec eux tout au long de la recherche, tout en dispersant la foule au besoin.
9. Le superviseur de la sécurité doit s'assurer que le secouriste est prêt à intervenir et doit collaborer avec le superviseur aquatique pour coordonner les recherches sur l'ensemble du parc.
10. Le superviseur aquatique répartira les autres chefs-sauveteurs qui ne sont pas présents sur le cas et les autres membres qui font la recherche sur le parc. Par exemple, il leur demandera d'aller chercher les sauveteurs en pause, ainsi que ceux qui peuvent s'absenter de leur poste de surveillance sans nuire à la sécurité des baigneurs, afin de les envoyer aider à la recherche. Voici les postes qu'il sera possible de couper pour envoyer les sauveteurs faire la recherche :
 1. Wibit plage
 2. Plage 1 ou 2
 3. Drop-Off en haut et Drop-Off en bas (fermer la glissade)
 4. Pato bâton et Pato en haut
 5. Turbo
 6. Tsunami file
 7. Rafales en bas
 8. Tarzan
 9. Pav 3
 10. Tortue
 11. 1 Mistral en bas
 12. 2 Tempêtes
 13. Château (tapis magique/canots) 2-3-4
 14. Les postes tubes + patrouille (sirocco, rivière zéphyr, typhon)
11. Le superviseur de la sécurité devra faire des appels régulièrement au WT pour mentionner la description de la victime. Le superviseur aquatique doit assurer une surveillance constante de la recherche et un suivi avec les chefs-sauveteurs effectuant la recherche.
12. La direction des opérations devra appeler le 911 (si la victime est trouvée dans le bassin) ou si la recherche dépasse 10 minutes.
13. Si la recherche se prolonge, la section des Mistral sera fermée afin d'y envoyer tous les sauveteurs pour aider en premier recours, puis le parc en entier pourra être fermé, selon l'évaluation de la situation par les superviseurs ou le directeur des opérations.
14. Si la victime est trouvée sur le parc, le superviseur de la sécurité le mentionne au WT.
15. Si la victime est trouvée submergée le superviseur de la sécurité mentionne au WT Code 3.
16. L'ensemble du personnel doit suivre la procédure de code 3.
17. Une fois l'intervention terminée, le chef-sauveteur de la section renvoie les sauveteurs à leur poste pour rouvrir l'attraction et le superviseur aquatique s'assure que les opérations normales reprennent.
18. Les opérations normales reprennent.
19. À la suite de quoi, le directeur des opérations et le superviseur de la sécurité enclenchent les procédures d'incident majeur, d'enquête et d'implication médiatique si nécessaire.

Code soleil – épuisement

Description du code

Épuisement dû à la chaleur. La vie de la victime n'est pas éminemment en danger, mais pourrait l'être si le patient n'est pas pris en charge rapidement.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur de la sécurité
- Directeur des opérations (si nécessaire)
- Superviseur aquatique (si nécessaire)

Marche à suivre lors d'un code soleil

1. Lorsqu'un code soleil est signalé au WT, le chef-sauveteur de la section doit se diriger vers les lieux de l'appel.
2. Le superviseur de la sécurité communique avec le chef-sauveteur arrivé sur les lieux sur le canal 2 afin d'avoir une courte description de la situation.
3. Le superviseur de la sécurité communique ensuite avec le secouriste sur le canal 2 afin de lui transmettre les informations et lui mentionner le matériel qui sera nécessaire d'apporter sur les lieux (ex : trousse de premiers soins, chaise roulante, oxygène, DEA, etc.).
4. Au besoin, le chef-sauveteur arrivé sur les lieux communique à nouveau avec le superviseur de la sécurité pour l'informer de tout changement d'état.
5. Dès qu'un code soleil est appelé, l'agent d'intervention se rend lui aussi sur les lieux où il agira à titre de support au secouriste et au superviseur de la sécurité.
6. Lors de l'arrivée du secouriste, le premier chef-sauveteur arrivé sur les lieux lui transmet les informations qu'il a récoltées et lui résume la situation.
7. Une fois le superviseur de la sécurité et le secouriste auront pris en charge la situation, le chef-sauveteur est libéré de l'intervention afin gérer la foule et de créer un périmètre de sécurité.
8. L'agent d'intervention prend en charge les personnes qui accompagnent la victime et récolte le plus d'informations possibles.
9. Le secouriste, accompagné du superviseur de la sécurité, débute une évaluation de l'état de la victime et stabilise son état.
10. Durant l'intervention, le superviseur aquatique s'assure de coordonner et de gérer les membres de son équipe tout en s'assurant que les opérations du parc soient maintenues. Il doit aussi s'assurer que la glissade où se trouve la victime est fermée si nécessaire. Ainsi, le superviseur aquatique agit à titre de coordonnateur pour son équipe durant l'intervention, son objectif principal est le bon déroulement de l'intervention en fournissant le support nécessaire aux intervenants.
11. Si l'état de la victime requière un transport à l'infirmerie, le superviseur aquatique accompagnera jusqu'à l'infirmerie les intervenants qui transportent la victime afin d'aider à transporter le matériel.
12. Une fois la victime stabilisée dans l'infirmerie, le superviseur de la sécurité est libre de quitter s'il juge que sa présence n'est plus nécessaire. Le secouriste doit le tenir informer de toute complication.

13. Si l'état de la victime se détériore, les intervenants devront appliquer les procédures d'urgence pour un code 3 et communiquer avec les services d'urgence.
14. Si l'état de la victime s'est amélioré, le client peut retourner sur le parc et reprendre ses activités.
15. Le superviseur de la sécurité et le secouriste finalisent la rédaction du rapport de premiers soins et rangent/désinfectent le matériel utilisé.
16. Les opérations normales reprennent.

Noyade – victime submergée

Description du code

Urgence médicale accidentelle par immersion dans l'eau.

Personnes impliquées lors d'un événement de noyade

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Chef-sauveteur de la section voisine
- Directeur des opérations
- Présidente
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur aquatique
- Superviseur de la sécurité

Marche à suivre lors d'une noyade

1. Le premier chef-sauveteur à arriver sur les lieux doit s'assurer que la victime est complètement sortie de l'eau et fournir son aide aux sauveteurs si nécessaire.
2. Il doit évaluer rapidement l'état de la victime et appeler le code approprié au walkie-talkie.
3. Il doit ensuite débiter les procédures d'urgence pour un code 3 – urgence médicale.
4. L'ensemble du personnel doit suivre la procédure de code 3.
5. Une fois l'intervention terminée, le chef-sauveteur de la section renvoie les sauveteurs à leur poste pour rouvrir l'attraction et le superviseur aquatique s'assure que les opérations normales reprennent.
6. Les opérations normales reprennent.
7. À la suite de quoi, le directeur des opérations et le superviseur de la sécurité enclenchent les procédures d'incident majeur, d'enquête et d'implication médiatique.

Blessure d'un employé

Description du code

Employé incommodé, que ce soit pour une petite blessure mineure ou bien un cas plus grave.

Personnes impliquées lors d'une blessure d'un employé

- Secouriste CNESST (le secouriste premier répondant durant les opérations)
- Superviseur du département de l'employé impliqué
- Chef sauveteur des rotations (si nécessaire)
- Chef sauveteur de la section (si nécessaire)

Marche à suivre lors d'une blessure d'un employé

1. L'employé qui se blesse en milieu de travail doit rapporter immédiatement la situation à son supérieur immédiat. Il sera ensuite dirigé vers un secouriste en milieu de travail (voir en annexe pour la liste complète des secouristes en milieu de travail).
2. Le secouriste en milieu de travail s'occupera ensuite de prodiguer les premiers soins adéquats et donnera les recommandations nécessaires à l'employé et au superviseur.
3. Si l'employé incommodé est un sauveteur en poste et qu'il s'agit d'une blessure mineure, le chef sauveteur prendra son poste et le sauveteur ira voir le secouriste à l'infirmierie. Si le cas est plus grave, le secouriste ira directement voir le sauveteur à son emplacement et enclenchera le code approprié selon la nature de la blessure.
4. Si le sauveteur peut reprendre son poste, le chef sauveteur pourra être libéré et le sauveteur continuera sa journée de travail.
5. Si le sauveteur ne peut pas reprendre son poste, le superviseur aquatique déterminera quel poste couper des rotations pour aller libérer le chef sauveteur en remplacement du sauveteur blessé.
6. Le secouriste donnera une enveloppe d'assignation temporaire à l'employé s'il quitte pour une consultation médicale.

*Le directeur de opérations doit être avertit pour tout accident en milieu de travail et ce, peu importe la gravité. Si nécessaire, il y aura enquête et analyse de l'accident.

Alerte à la menace

Code blanc

Description du code

Doute ou présence d'une menace potentielle (non confirmée) rapportée par un employé ou un client.

Personnes impliquées dans une situation d'alerte à la menace

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur de la sécurité
- Directeur des opérations (si nécessaire)
- Superviseur aquatique (si nécessaire)
- Superviseur de l'entretien (si nécessaire)

Marche à suivre lors d'un code blanc

1. Si un employé repère ou est informé d'une menace potentielle, il doit rapidement appeler un chef sauveteur.
2. Le chef-sauveteur le plus proche doit se rendre sur les lieux de l'alerte pour évaluer la situation. Il communiquera avec le superviseur de la sécurité. L'équipe d'intervention doit se diriger vers les lieux de l'alerte.
3. En aucun cas, le chef-sauveteur est autorisé à intervenir sans l'accord du superviseur de la sécurité.
4. À son arrivée, le superviseur de la sécurité prend en charge la situation. Le chef-sauveteur lui fait un court rapport de son évaluation de la situation.
5. À son arrivée, l'agent d'intervention doit sécuriser le périmètre et créer une zone sécurisée autour de la menace. Le secouriste peut l'aider à créer cette zone.
6. Une fois le périmètre de sécurité établie, l'agent d'intervention, le secouriste et le chef-sauveteur doivent veiller à maintenir la plus grande discrétion possible concernant l'intervention.
7. Le superviseur de la sécurité évalue la menace et en fonction de la nature de cette dernière, décide des mesures à prendre et informe le directeur des opérations de la situation. Il s'assure aussi de préserver le maximum de discrétion vis-à-vis cette intervention afin d'éviter toute fausse alerte.
8. Si un appel aux services d'urgence est nécessaire, le superviseur de la sécurité communique avec le directeur des opérations afin qu'il puisse communiquer avec les services d'urgence.
9. Les intervenants apportent les interventions appropriées afin d'éliminer la menace ou de la réduire au maximum.
10. Une fois la menace contrôlée, les opérations normales peuvent reprendre.
11. L'agent d'intervention doit compléter un rapport d'évènement.

Déversement de produits dangereux

Code gris

Description du code

Déversement d'un produit chimique ou dangereux.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Directeur des opérations
- Préposé des services techniques
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur aquatique
- Superviseur de la sécurité
- Superviseur et/ou le directeur des services techniques

Marche à suivre lors d'un code gris

1. Le chef-sauveteur présent sur les lieux doit d'abord identifier la présence de substances potentiellement dangereuses et évaluer l'étendue de la situation.
2. Si le déversement se trouve dans un bassin ou une file d'attente, le chef-sauveteur doit fermer l'attraction et la file d'attente, évacuer immédiatement les personnes présentes et s'assurer que personne n'a été en contact avec la substance dangereuse.
3. Si le bassin partage des pompes ou des systèmes de filtration avec un autre bassin, ceux-ci doivent également être évacués en utilisant le code approprié pour informer les services techniques.
4. L'agent d'intervention a la responsabilité de sécuriser la zone et d'assurer un environnement sécuritaire aux employés et clients. Dès son arrivée, il prend en charge l'évacuation de la zone et assure un périmètre de sécurité.
5. Le directeur des opérations, avec le directeur des services techniques et le superviseur de la sécurité évaluent l'ampleur de la situation et les mesures nécessaires à appliquer. Ils évaluent aussi le besoin de contacter des services d'urgence ou organisations externes.
6. Une fois que le superviseur de la sécurité a pris la situation en charge au complet, le chef-sauveteur doit aider l'agent d'intervention à faire la circulation et à déterminer un périmètre de sécurité.
7. Le secouriste doit se tenir prêt avec son matériel à intervenir pour une blessure chimique ou poursuivre les soins qu'il est déjà en train de fournir en fonction de la situation.
8. L'équipe des services techniques doit arrêter le déversement et le ramasser le plus rapidement.
9. L'équipe des services techniques doit déterminer la durée du traitement des attractions concernées.
10. Une fois le déversement a été ramassé et que la zone est sécurisée, l'équipe des services techniques doit collaborer avec le superviseur de la sécurité afin de déterminer la cause du dégât.
11. Le superviseur de la sécurité doit ouvrir une enquête dès la fin de l'intervention.
12. Une fois la situation sous contrôle et qu'il n'y a plus aucun danger imminent, le superviseur de la sécurité et l'agent d'intervention, en collaboration avec les membres des services techniques pourront déterminer si l'ouverture de la glissade et/ou du lieu est appropriée.

13. Si une attraction a été fermée en raison du code gris, le chef-sauveteur de la section pourra signaler aux sauveteurs la réouverture de l'attraction une fois que l'équipe des services techniques aura donné l'approbation. Il doit s'assurer que tous les sauveteurs sont bien en poste avant de rouvrir l'attraction.
14. Un rapport expliquant la situation doit être rempli par l'équipe des services techniques et signé par le directeur du département. Ce rapport doit être remis au superviseur de la sécurité et joint à son enquête. Les services techniques ont un délai de 24h pour compléter et signer ce rapport.
15. Un rapport d'évènement doit être complété par l'agent d'intervention.
16. L'enquête doit être complétée et remise au directeur des opérations dans la semaine qui suit l'incident. Elle doit contenir toutes les pièces jointes nécessaires ainsi que la signature finale du superviseur de la sécurité.

Drogues et alcool

Code vert

Description du code

Consommation de substances illicites provenant de l'extérieur du parc et/ou dans une zone interdite.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Chef-sauveteur de la section
- Agent d'intervention (si nécessaire)
- Superviseur de la sécurité (si nécessaire)

Marche à suivre lors d'un code vert

1. Lorsqu'un code vert est appelé au talkie-walkie, le chef-sauveteur de la section doit se diriger vers le lieu indiqué.
2. Si le code vert est appelé à l'accès ou dans le stationnement, c'est l'agent d'intervention qui doit se diriger vers le lieu indiqué.
3. Le chef-sauveteur doit effectuer un avertissement et s'assurer que les clients se débarrassent de la substance en question ou qu'ils se dirigent vers une zone fumeurs en fonction de la nature de l'intervention.
4. Si le chef-sauveteur fait face à une résistance de la part des clients ou que son avertissement n'est pas considéré, il doit alors faire appel à l'agent d'intervention qui prendra le relais.
5. Si plusieurs interventions sont nécessaires de la part de l'agent d'intervention sur un même groupe pour des codes verts répétitifs, l'expulsion peut être envisagée par le superviseur de la sécurité. En aucun cas l'agent d'intervention ou les chefs-sauveteur ont l'autorité nécessaire pour donner un avertissement d'expulsion.

Enfant perdu

Code enfant perdu

Description du code

Enfant perdu sur le parc, qui n'a pas été vu pour la dernière fois dans un plan d'eau.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Chef-sauveteur de la section
- Agent d'intervention (si nécessaire)
- Autres superviseurs (si nécessaire)
- Chef-sauveteur de la section à proximité (si nécessaire)
- Superviseur de la sécurité (si nécessaire)

Marche à suivre lors d'un code enfant perdu

Scénario 1 : parent qui cherche son enfant

1. Le chef-sauveteur de la section doit se rendre sur la situation en marchant s'il a été appelé au talkie-walkie. Le superviseur de la sécurité doit être prévenu de la situation.
2. Le chef-sauveteur doit recueillir les informations sur l'enfant perdu, telles que son prénom, nom, âge, capacité à nager, taille, nationalité, couleur des cheveux, du maillot, dernier endroit vu, etc., et les noter.
3. Le chef-sauveteur doit toujours rester avec le parent et ne doit pas s'en séparer.
4. Le chef-sauveteur doit ensuite faire le tour de sa section avec le parent afin de voir si l'enfant y est.
5. Si l'enfant n'est pas retrouvé dans la section, le chef sauveteur appellera un agent d'intervention qui rejoindra le chef sauveteur pour transférer le parent à ce dernier. La description de l'enfant est communiquée à l'agent.
6. L'agent d'intervention doit prendre en charge la situation et passer un message d'intérêt général au WT en donnant la description de l'enfant ainsi que sa dernière localisation connue.
7. Le superviseur de la sécurité doit commencer un chronomètre. Il doit s'assurer que la sortie est bien surveillée et écarter le risque d'enlèvement.
8. Si le superviseur de la sécurité est incapable d'écarter le risque d'enlèvement, un appel doit être fait à la police directement et toutes les issues doivent être condamnées. Le superviseur de la sécurité donnera ses ordres de manière claire sur le canal 1 des WT.
9. En entendant le message de l'enfant perdu, les deux sauveteurs de la plage doivent se lever à leur mirador afin de faire un scan couvrant l'extérieur de leur zone respective. Les sauveteurs de la piscine à vagues doivent arrêter les vagues et scanner en profondeur la piscine à vagues.
10. L'agent d'intervention doit se rendre dans les zones où l'enfant a plus de chances d'être retrouvé, comme les aires de jeux pour enfants, les tables à pique-nique, etc., en commençant par l'endroit où il a été vu pour la dernière fois. Il doit aussi aller voir à l'information (le point de rassemblement pour les enfants perdus).
11. Le chef-sauveteur de la section de la piscine à vagues doit aller voir dans les toilettes.
12. Le superviseur des caisses et le superviseur de l'entretien doivent patrouiller le stationnement et l'accès afin de voir si l'enfant s'y trouve.

13. À la suite de l'appel au WT, tous les chefs-sauveteur et employés avec un WT doivent effectuer une recherche autour d'eux afin de retrouver l'enfant.
14. Si le chronomètre dépasse 20 minutes, un appel à la police doit être fait par le directeur des opérations et les mesures de surveillance des issues doivent être mises en place.
15. Une fois que l'enfant est retrouvé, un appel doit être effectué par talkie-walkie pour signaler la bonne nouvelle à tous ceux qui sont à sa recherche.
16. Un appel peut aussi être fait à l'intercom, au besoin et sous demande du superviseur de la sécurité.
17. Si l'agent d'intervention est dans l'impossibilité de prendre en charge l'enfant perdu, ce sera le secouriste qui prendra la situation en charge.
18. Lorsque l'enfant est remis entre les mains des parents, tous les employés retournent à leur tâche respective.
19. L'agent d'intervention complète un rapport d'évènement.

Scénario 2 : enfant qui cherche son parent

1. Le chef-sauveteur de la section doit se rendre sur la situation en marchant s'il a été appelé au talkie-walkie. Le superviseur de la sécurité doit être prévenu de la situation.
2. Le chef-sauveteur doit recueillir les informations sur le parent, telles que son prénom, nom, âge, nationalité, couleur des cheveux, du maillot, dernier endroit vu, etc., et les noter.
3. Le chef-sauveteur doit toujours rester avec l'enfant et ne doit pas s'en séparer.
4. Le chef-sauveteur doit ensuite faire le tour de sa section avec l'enfant afin de voir si le parent y est.
5. Si le parent n'est pas retrouvé dans la section, le chef sauveteur appellera un agent d'intervention qui rejoindra le chef sauveteur pour transférer l'enfant à ce dernier. La description du parent est communiquée à l'agent.
6. L'agent d'intervention doit prendre en charge la situation.
7. L'agent d'intervention doit se rendre dans les zones où le parent a le plus de chance d'être vu (place centrale, toilettes, attractions familiales, etc.).
8. Le chef-sauveteur de la section de la piscine à vagues doit aller voir dans les toilettes.
9. Si l'agent d'intervention est dans l'impossibilité de prendre en charge l'enfant perdu, ce sera le secouriste qui prendra la situation en charge.
10. Si après avoir 5 minutes de recherche l'agent n'a toujours pas retrouvé le parent, il doit amener l'enfant à l'information où il pourra attendre que le parent vienne le chercher (point de rassemblement pour les enfants perdus).
11. L'agent fera ainsi un appel au WT en donnant une description de l'enfant cherchant son parent et qu'il se situe à l'information.
12. Lorsque l'enfant est remis entre les mains des parents, tous les employés retournent à leur tâche respective.
13. L'agent d'intervention complète un rapport d'évènement. 

Exposition aux liquides biologiques

Code brun

Description du code

Contamination par la présence d'excréments et/ou d'autres fluides biologiques.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention (si nécessaire)
- Chef-sauveteur de la section
- Superviseur aquatique
- Préposé de l'entretien de la zone
- Préposé des services techniques
- Superviseur de l'entretien

Marche à suivre lors d'un code brun

1. Le chef-sauveteur doit se rendre rapidement sur les lieux du code brun, évaluer la situation et déterminer si cela concerne l'intérieur ou l'extérieur du bassin.
2. Il doit immédiatement communiquer avec le superviseur de l'entretien. Il doit aussi communiquer avec les services techniques au WT si le code brun se trouve dans le bassin.
3. Le chef-sauveteur doit enclencher la procédure d'évacuation du bassin et gérer la communication avec les sauveteurs et les clients.
4. L'agent d'intervention doit assister à l'évacuation en gérant la foule et s'assurer que la procédure de code brun est suivie de manière appropriée si nécessaire.
5. Le superviseur de l'entretien doit signaler le code brun sur le WT de son département pour que le préposé à l'entretien de la zone se rende rapidement sur place avec l'équipement de nettoyage.
6. Le préposé à l'entretien de la zone doit ramasser rapidement et adéquatement les fluides s'ils se trouvent à l'extérieur de l'eau et le superviseur de l'entretien doit valider que c'est bien fait. À l'inverse, si les fluides se trouvent dans l'eau, le préposé de l'entretien doit ramasser le code brun et l'équipe des services techniques doit traiter le bassin adéquatement et mentionner au chef-sauveteur la durée du traitement.
7. Le chef-sauveteur doit informer les sauveteurs et les clients du temps nécessaire pour le nettoyage du bassin et s'assurer que les sauveteurs comprennent qu'ils doivent maintenir le bassin vide pendant la fermeture.
8. L'agent d'intervention doit noter et expliquer le code brun survenu dans son rapport d'événement.
9. Le chef-sauveteur de la section peut autoriser l'ouverture de l'attraction une fois que l'équipe des services techniques a donné son approbation, en s'assurant que tous les sauveteurs sont en place avant de rouvrir l'attraction.

Lors d'un accident vomitif ou fécal, le responsable du bassin doit, après avoir fait sortir toutes les personnes de l'eau et fermé l'accès du bassin concerné, augmenter la teneur en chlore résiduel libre aux valeurs suivantes:

1° pour des selles liquides à au moins 10,0 mg/l durant 16 heures ou à au moins 20,0 mg/l durant 8 heures;

2° pour des selles solides ou des vomissements à au moins 2,0 mg/l durant 30 minutes

Après cette période, l'accès au bassin peut être permis à nouveau dès que les valeurs du désinfectant résiduel et du pH sont conformes aux normes établies dans la réglementation sur les normes de la qualité de l'eau*.

Toute autre combinaison équivalente du produit de la concentration d'un désinfectant résiduel (mg/l) par le temps de contact (heures) est acceptée.

**Selon le règlement sur la qualité de l'eau des piscines et autres bassins (Q-2, r.39). Nous basons nos pratiques sur toutes les normes et références légales qui sont conseillées par la Société de Sauvetage su Québec.*

Harcèlement et agression

Code mauve – bagarre

Description du code

Bagarre entre deux ou plusieurs individus ou groupes n'impliquant aucun employé.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur de la sécurité
- Coordonnateurs et directeurs à proximité
- Superviseur aquatique

Marche à suivre lors d'un code mauve

1. Lorsqu'un code mauve est appelé, toute l'équipe d'intervention doit se rendre sur les lieux de l'appel en courant, mais en marchant rapidement une fois que l'intervention est à portée d'œil.
2. Le premier intervenant arrivé sur place sécurise la zone et communique avec le superviseur de la sécurité sur le canal 2.
3. L'agent d'intervention en route vers la situation se rend également sur le canal 2 pour prendre connaissance de la situation.
4. Les intervenants doivent utiliser uniquement la parole pour encourager les individus à se séparer.
 - 4.1. Si les deux partis se séparent facilement, le superviseur de la sécurité ira discuter avec le parti le plus agressif tandis que l'agent d'intervention ira discuter avec l'autre parti afin d'obtenir leur version des faits.
 - 4.2. Au besoin, les individus seront sortis du parc et escortés par le superviseur de la sécurité et l'agent d'intervention.
5.
 - 5.1. S'il est impossible de séparer les individus par la parole, un appel à la police sera fait par le directeur des opérations sous la demande du superviseur de la sécurité.
 - 5.2. S'il est sécuritaire pour l'équipe de sécurité d'intervenir, une intervention sécuritaire et appropriée peut être faite au besoin.
6. Les autres employés présents sur les lieux doivent essayer d'éloigner calmement les clients se trouvant à proximité en expliquant calmement la situation. Un périmètre de sécurité doit être établi pour assurer la sécurité des clients et des employés à proximité.
7. À l'arrivée des policiers, le directeur des opérations ou le superviseur de la sécurité donne une brève description de la situation aux policiers et communique ses attentes (ex : faire sortir les individus du parc).
8. Une fois que les policiers prennent en charge la situation, tous les membres du personnel présents retournent à leur poste. Le superviseur de la sécurité termine l'intervention avec les policiers et les escorte jusqu'à la sortie.
9. Un rapport d'incident doit être rempli par l'agent d'intervention.
10. Si un des clients désire porter plainte, il devra se référer à la police ou nous le mentionner afin que nous puissions le référer à la police.
11. Le chef-sauveteur de la section et le superviseur de la sécurité doivent s'assurer que tous les membres du personnel et les clients présents se sentent en sécurité et que la zone est sécurisée et fonctionnelle.

Code noir – tireur actif

Description du code

Présence d'une menace armée ou d'un tireur actif.

Procédure temporaire

Lors d'un code noir, c'est chacun pour soi. Il faut mentionner le code noir et son emplacement sur le canal 1 afin d'aviser un maximum d'employés en espérant sauver le plus de gens possibles. Ensuite, les gens sont invités à fuir, se cacher ou combattre selon le contexte pour sauver leur vie. Un appel à la police est fait par le directeur des opérations.

Code orange – agression

Description du code

Individu agressif et/ou violent envers un ou des membres du personnel.

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Directeur des opérations
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur de la sécurité
- Tous autres chefs, coordonnateurs et directeurs à proximité
- Tous autres superviseurs

Marche à suivre lors d'un code orange

**À noter que les directives sont données en directe par le superviseur de la sécurité.*

1. Lorsqu'un code orange est appelé, toute l'équipe d'intervention doit se rendre sur les lieux de l'appel à la course.
2. Le premier intervenant arrivé sur place sécurise la zone et communique avec le superviseur de la sécurité sur le canal 2.
3. L'agent d'intervention en route vers la situation se rend également sur le canal 2 pour prendre connaissance de la situation.
4. Sous la demande du superviseur de la sécurité, un des superviseurs ou le directeur des opérations appelle la police (il sera nécessaire de s'assurer qu'aucune autre personne du public ne fasse d'appel à la police).
5. En cas d'exposition à des voies de fait graves ou de la violence agressive, une intervention adéquate et sécuritaire de l'équipe de sécurité peut être réalisée.
6. En attendant l'arrivée de la police, toutes les personnes non impliquées dans l'intervention, à l'exception de l'équipe d'intervention, doivent rester à distance de la situation et essayer d'établir un périmètre de sécurité pour les clients en les éloignant de la situation.
7. À l'arrivée du service de police, le superviseur de la sécurité ou le directeur des opérations décrit la situation aux policiers si possible.

8. Une fois que les policiers prennent en charge la situation, tous les membres du personnel présents retournent à leur poste. Un rapport d'incident doit être rempli par l'agent d'intervention et le superviseur de la sécurité doit accompagner les policiers jusqu'à la sortie.
9. Le superviseur de la sécurité et le superviseur du département de l'employé impliqué prendront un moment avec l'employé impliqué pour discuter de la situation dans un environnement calme et isolé afin de déterminer si l'employé veut retourner en poste ou non.
10. Si un des clients désire porter plainte, il devra se référer à la police.
11. Le chef-sauveteur de la section et le superviseur de la sécurité doivent s'assurer que tous les membres du personnel et les clients présents se sentent en sécurité et que la zone est sécurisée et fonctionnelle.

Harcèlement entre employés

Description du code

Situation d'harcèlement d'un ou plusieurs employé(s) envers un autre employé.

Personnes impliquées dans une situation d'harcèlement entre employés

- Superviseur de la sécurité
- Superviseur de l'employé harcelé
- Directeur des opérations (au besoin)

Marche à suivre lors d'une situation d'harcèlement entre employés

1. Lorsqu'un employé signale une plainte d'harcèlement, il doit être redirigé et accompagné vers le superviseur de la sécurité qui prendra en charge la situation.
2. Le superviseur de la sécurité doit traiter la plainte ou le signalement en préservant la dignité et la vie privée des personnes impliquées, y compris la personne qui a fait la plainte, la personne visée par la plainte et les témoins.
3. Le superviseur de la sécurité doit recueillir les témoignages de toutes les personnes concernées et veiller à ce qu'elles soient traitées avec humanité, équité et objectivité, en leur offrant un soutien adéquat.
4. Le superviseur de la sécurité doit ensuite communiquer la situation au superviseur de l'employé concerné et au directeur des opérations si nécessaire.
5. La direction des opérations doit déterminer les mesures nécessaires à prendre et compléter le formulaire d'harcèlement, tout en protégeant la confidentialité du processus d'intervention, y compris les informations relatives à la plainte ou au signalement.
6. Si nécessaire, offrir aux personnes concernées la possibilité de participer à une rencontre visant à résoudre la situation, avec leur accord.
7. Si nécessaire, mener une enquête objective et rapide, ou confier cette responsabilité à un intervenant externe. Les personnes concernées seront informées de la conclusion de l'enquête.
8. Si l'enquête ne permet pas d'établir qu'il y a eu des comportements inacceptables, toutes les preuves matérielles seront conservées pendant deux ans et détruites par la suite.

Incendie

Code rouge

Description du code

Incendie à un endroit sur le parc (minime à majeur).

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Agent d'intervention
- Chef-sauveteur de la section
- Directeur des opérations
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur aquatique
- Superviseur de la sécurité
- Superviseur des services techniques

Marche à suivre lors d'un code rouge

1. La première personne arrivée sur les lieux doit sécuriser la zone en évacuant les personnes en danger et communiquer la situation au superviseur de la sécurité.
2. Le superviseur de la sécurité, le directeur des opérations et le directeur des services techniques évaluent la situation et décident de la meilleure approche pour intervenir. Selon l'ampleur de la situation, ils peuvent décider d'intervenir et/ou d'appeler les pompiers.
3. Les superviseurs, selon l'ampleur de l'incendie, font les appels nécessaires au WT pour répartir les personnes sur les lieux. S'il y a des clients blessés, les appels nécessaires au WT doivent être faits (ex. : code 2, code 3).
4. Si l'incendie est de petite ampleur et peut être maîtrisé, le superviseur de la sécurité, en collaboration avec l'agent d'intervention, peut utiliser les extincteurs disponibles pour éteindre le feu en suivant les procédures de sécurité.
5. Le chef-sauveteur de la section gère la foule en assurant un périmètre de sécurité.
6. Si nécessaire, le superviseur de la sécurité et le secouriste effectuent les premiers soins.
7. Une fois les services d'incendie sur place, le personnel doit suivre leurs directives et collaborer avec eux pour gérer la situation.
8. Après l'extinction de l'incendie, le superviseur de la sécurité, les directeurs et les membres des services techniques doivent évaluer si la section peut être réouverte en toute sécurité ou si elle doit rester fermée.
9. S'il est possible de réouvrir la section, les membres des services techniques doivent confirmer qu'il est sécuritaire de réouvrir les glissades de la section.
10. Un rapport de la situation doit être effectué par l'intervenant des services techniques et par l'équipe de sécurité (agent d'intervention et superviseur de la sécurité).
11. Le chef-sauveteur de la section et le superviseur de la sécurité doivent s'assurer que tous les membres du personnel et les clients se sentent bien après l'incident et que la zone est sécuritaire et fonctionnelle.
12. Le directeur des opérations doit communiquer la situation aux assurances.

Incident et enquête

Incident majeur

Lors d'un incident majeur, impliquant des clients ou plusieurs employés, le superviseur de la sécurité doit être contacté immédiatement. Les circonstances de l'incident doivent toutes être notées par ce dernier. Les témoignages des témoins, des personnes impliquées et des employés doivent aussi être pris par le superviseur. Avec toutes ces informations, le superviseur de la sécurité doit compléter un rapport d'incident complet décrivant toutes les circonstances de l'incident. Par la suite, il doit collaborer avec ses collègues de la sécurité et du département aquatique afin de trouver une mesure alternative qui permettra de prévenir un nouvel incident dans les mêmes circonstances.

Si un incident majeur implique un décès, une noyade ou toutes autres situations pouvant attirer l'attention du public, l'équipe de direction déterminera si le parc doit fermer pour le reste de la journée ou non. Dans ce genre de situation, les superviseurs doivent être appelés, même s'ils sont en congé, de même que le directeur des opérations et la présidente. Les employés impliqués dans cette situation doivent immédiatement être pris en charge par la supervision afin d'assurer un encadrement complet. Si la situation le requiert, un appel à la Société de Sauvetage peut être fait, de même qu'au CLSC de la région afin de recevoir des ressources supplémentaires pour gérer cet épisode de crise. La direction et le superviseur de la sécurité doivent se consulter rapidement afin de planifier l'arrivée des médias et la manière dont ils seront gérés.

En réponse à cette situation, il est de la responsabilité de la direction d'adapter la réaction de l'entreprise à l'événement de manière à préserver en totalité l'intégrité du parc, le bien-être des employés et la sécurité de toutes les personnes présentes sur le site.

Enquête

Dans l'éventualité où une situation requière une enquête et un dossier complet, le superviseur de la sécurité devra prendre en charge cette étape. Des photos, rapports et descriptions devront figurer dans l'enquête. Elle doit être réalisée en collaboration avec le directeur des opérations et au besoin, le service juridique. Cette procédure doit rester confidentielle et le dossier doit être conservé sous clé dans le bureau de la sécurité durant l'enquête. Une fois l'enquête terminée, le formulaire doit être rapporté dans le bureau du directeur des opérations.

Interruption des opérations

Code pirate

Description du code

Arrêt et/ou évacuation d'une ou plusieurs attraction(s).

Personnes qui doivent se rendre sur les lieux

- Chef-sauveteur de la section
- Préposé des services techniques
- Agent d'intervention (au besoin)
- Secouriste (premier répondant médical) (au besoin)
- Superviseur de la sécurité (au besoin)

Marche à suivre lors d'une interruption des opérations

1. Lorsqu'un code pirate est appelé, le chef-sauveteur de la section doit se rendre sur les lieux à la marche, de même que le préposé des services techniques aux pompes.
2. Le chef-sauveteur doit s'assurer que les clients sont bien en sécurité et que l'attraction est arrêtée.
3. Si la situation le permet, les clients doivent être évacués de la glissade de manière sécuritaire. S'il y a un risque pour la sécurité du chef-sauveteur ou pour celle des clients, le superviseur de la sécurité doit être immédiatement contacté et prendra alors la situation en charge. Le chef-sauveteur ne doit jamais mettre en danger la sécurité des clients.
4. Si un client est blessé, le chef-sauveteur doit mentionner le code approprié au WT (code 1,2,3). Le secouriste se dirigera donc vers l'accident avec le matériel approprié.
5. Une fois les clients évacués, la procédure pour redémarrer les pompes de l'attraction peut être entamée par le chef-sauveteur.
6. Le préposé des services techniques devra suivre la procédure de redémarrage et communiquer avec le chef-sauveteur.
7. Avant de réouvrir la glissade, les services techniques doivent communiquer avec le chef-sauveteur pour lui confirmer le redémarrage de la glissade.
8. Le chef-sauveteur de la section doit s'assurer que l'environnement est sécuritaire et que tous les employés sont en poste avant de réouvrir l'attraction.
9. Selon les circonstances de la situation, un rapport d'évènement complet peut être requis. Le chef-sauveteur et l'agent d'intervention doivent noter les détails de l'intervention dans leur rapport.

Problèmes électriques

Panne de courant

Lors d'une panne de courant, il est important que tous les chefs-sauveteurs effectuent une tournée de leurs sections afin de déterminer où se trouve la panne. Une fois que la panne a été repérée, le chef-sauveteur de la section doit le mentionner au WT afin que l'agent d'intervention, le superviseur de la sécurité et un préposé au service technique se rendent sur les lieux. Selon l'ampleur de la situation, il se peut que les directeurs doivent se rendre sur les lieux.

Les clients présents dans les glissades devront être sortis de l'attraction. Si des clients sont blessés dû à l'arrêt soudain de l'attraction, le chef-sauveteur appellera au WT (ex.: code 1, code 2 ou code 3). Le chef-sauveteur de la section de la piscine à vagues doit aller vérifier les toilettes et tout autre endroit pouvant être sombre. Si la panne est répartie sur une zone générale, seulement Hydro-Québec sera appelée. Si seulement une attraction est en panne, une équipe d'électricien sera appelée. En tout temps, la section ou l'attraction doit être évacuée (employés comme clients ; même procédure d'évacuation qu'un orage). Les sauveteurs dans les bassins (rotations A) resteront à leur poste afin d'effectuer une surveillance constante. Les grilles des glissades devront aussi être barrées afin qu'aucun client ne puisse s'y rendre. Les sauveteurs de la rotation B et C, selon la durée de la panne, seront retournés à la salle des employés ou resteront en poste.

Une fois qu'un préposé des services techniques (petite panne) ou que l'équipe d'électricien (grosse panne) auront réparé la panne et mentionné que la section était apte à une réouverture, tous les sauveteurs pourront reprendre leur poste. Le chef-sauveteur de la section fera un tour de la section et si tout le monde est en poste, il réouvrira la section.

Si la panne couvre l'entièreté du parc et que l'heure de rétablissement est prévue passée 16h, la décision de fermer le parc pourrait être prise par la direction.

** Des lampes de poche sont présentes à l'information et/ou à l'administration.*

Liste des entrées électriques et des attractions qui leur sont rattachées

- Entrée Mistrals : attractions A – B

A : Mistral B : Typhon

- Entrée Piscine à vagues : attractions C – D – K

C : Château D : PAV K : Tsunami

- Entrée Transpondeur : attractions E – F – G – H – I – J – M – Q – R – S

E : Twisters F : Montagne G : Marais H : Tornade I : Rafales
J : Tempête M : Restaurant Q : Toilettes R : Boutique S : Information

Phénomène météorologique

Évacuation et fermeture temporaire ou définitive

Les conditions météorologiques peuvent avoir un impact et affecter le bon déroulement des opérations, ce qui peut entraîner une évacuation avec fermeture temporaire ou définitive des installations.

Anomalies météorologiques pouvant impacter les opérations

- Brume/brouillard très intense
- Orages avec tonnerre et éclairs
- Pluie abondante
- Température très chaude ou très froide
- Vents violents

Marche à suivre lors d'un phénomène météorologique

1. N'importe quel employé qui aperçoit un éclair ou entend un tonnerre doit en faire part à son superviseur immédiat, afin d'en informer le superviseur aquatique.
2. Le superviseur aquatique informera le directeur des opérations des conditions météorologiques changeantes.
3. Le directeur des opérations prendra la décision de fermer ou de demeurer ouvert. Si la décision de fermer est entreprise, le superviseur aquatique communiquera avec les chefs-sauveteurs afin de donner la marche à suivre de façon spécifique à la situation.
4. Les sauveteurs, lors d'une évacuation, doivent faire descendre tous les clients des structures, puis ils doivent eux-mêmes descendre des installations lorsque le chef-sauveteur leur donne l'approbation tout en maintenant la surveillance en attendant les directives supplémentaires.
5. L'agent d'intervention, le secouriste, le superviseur de la sécurité, le directeur des opérations s'assurent de la sécurité des clients durant et après l'évacuation. Les chefs-sauveteur encadrent et surveillent les sauveteurs en fonction de la situation.
6. Selon la situation, les clients seront invités à aller se réfugier à l'endroit le plus sécuritaire, soit leur voiture.
7. Selon les directives de leur chef-sauveteur, les sauveteurs iront se réfugier à la salle des employés ou au Gazebo.
8. Il est nécessaire d'attendre un minimum de 30 minutes après le dernier éclair ou le dernier coup de tonnerre avant de reprendre les activités de baignade et de réouvrir les attractions. Le superviseur aquatique doit attendre l'approbation du directeur des opérations avant d'enclencher sa procédure de réouverture.
9. À la suite de 30 minutes consécutives sans tonnerre ni orage, tous les sauveteurs doivent reprendre leur poste.
10. Les chefs-sauveteurs doivent communiquer avec le superviseur pour leur mentionner que tous les sauveteurs sont à leur poste respectif, tout en s'assurant que leur zone soit sécuritaire à la suite du phénomène météorologique.
11. Le superviseur aquatique pourra réouvrir les attractions.
12. L'agent d'intervention doit noter dans son rapport d'événement l'heure et les détails de la situation pour ensuite le remettre au superviseur de la sécurité.

Relations de presse

Implication médiatique

Dans l'éventualité où les médias sont impliqués dans un incident ayant eu lieu au parc ou s'ils recherchent un avis professionnel sur des événements extérieurs, SVP rediriger Élane Joly, directrice en marketing et communication, laquelle contactera une firme spécialisée et/ou les avocats du parc.

Si les journalistes et médias se postent devant le parc afin de filmer/rapporter une nouvelle, le superviseur de la sécurité et la direction doivent s'assurer qu'ils restent à l'extérieur du terrain du Super Aqua Club, y compris le stationnement.

Dans le cas d'un incident majeur impliquant que la présence des médias est attendue, la sécurité du parc s'assurera que les employés puissent entrer et quitter sans avoir à interférer avec les médias. Si un employé ressent une quelconque pression de la part des médias, il doit en aviser son superviseur immédiatement.

Taux d'achalandage

Taux d'achalandage très élevé

Description

Journée plus achalandée qu'à l'habitude (5000 personnes et plus).

Personnes impliquées dans les procédures d'un taux d'achalandage élevé

- Agent d'intervention
- Capitaines-sauveteurs
- Chef-sauveteur aux rotations
- Directeur des opérations
- Secouriste (premier répondant médical)
- Superviseur de la sécurité
- Superviseurs de tous les départements

Marche à suivre lors d'un taux d'achalandage élevé

1. Le nombre d'agents d'intervention sera de 3.
2. L'agent d'intervention doit patrouiller au maximum sur le parc et doit aller voir les chefs-sauveteur pour s'assurer qu'ils n'ont pas besoin d'aide.
3. Le secouriste doit lui aussi intensifier ses patrouilles, mais doit rester à distance raisonnable de l'infirmier afin de pouvoir assurer une réponse rapide partout sur le parc en cas d'urgence médicale.
4. Le directeur des opérations doit effectuer plus de patrouilles qu'à l'habitude.
5. Une réunion matinale pour tous les employés a lieu afin de mentionner à nouveau les procédures à suivre (ex.: Code 3, code rouge, code mauve, etc.)
6. La direction et les superviseurs s'assurent que plus d'effectifs sont programmés pour chaque département.
7. Deux capitaines de l'équipe aquatique sont en patrouille sur le parc pour mieux encadrer le travail des sauveteurs.
8. Le chef-sauveteur aux rotations doit planifier l'ouverture tardive des postes des capitaines-sauveteurs qui seront à l'accès et/ou en patrouille.
9. Deux capitaines-sauveteurs sont présents à l'accès de 09:45 à 13:00 maximum pour effectuer des tâches de contrôle d'accès et aider la supervision à gérer et superviser l'accès. Ces deux capitaines-sauveteur auront une pause de 30 minutes, puis rejoindront les rotations sur des postes en ouverture tardive.
10. Le superviseur de la sécurité, accompagné du superviseur de l'environnement, renforce la sécurité à l'accès et dans le stationnement en augmentant le nombre de ressources et de patrouille.

Vol-vandalisme

Gestion de vol-vandalisme

En cas de vol ou de vandalisme, le client doit être escorté au bureau de la sécurité à l'information par l'agent d'intervention. Le superviseur de la sécurité prendra la situation en charge et sera la personne responsable qui communiquera avec les policiers au besoin. Il pourra rencontrer la personne ayant potentiellement subi un vol et/ou vandalisme à l'information dans la pièce réservée à cet effet. Au besoin, il observera les caméras et déterminera si un appel à la police est nécessaire. S'il rencontre le potentiel suspect, il doit toujours être accompagné d'un témoin, de préférence l'agent d'intervention. Un rapport de vol et/ou vandalisme sera aussi achevé par ce dernier à la fin de l'intervention et approuvé par le témoin ou les témoins.

**Il ne faut pas mentionner aux clients la possibilité de visualiser les caméras de surveillance.*

Troisième partie – ANNEXES

Codes verbaux (W-T)

	Code 1	Blessure mineure
	Code 2	Blessure majeure
	Code 3	Urgence médicale
	Code BACKUP	Besoin de d'assistance immédiate
	Code BRUN	Contamination par fluide biologique
	Code GRIS	Déversement de produits dangereux
	Code LAPIN	Individu entrant illégalement sur le parc
	Code MAUVE	Bagarre entre clients n'impliquant aucun employé
	Code NOIR	Individu armé ou tireur actif
	Code ORANGE	Atteinte à la sécurité et/ou l'intégrité d'un employé
	Code PIRATE	Tube coincé dans une attraction
	Code RECHERCHE	Victime submergée introuvable
	Code ROUGE	Incendie
	Code SOLEIL	Épuisement dû à la chaleur
	Code VERT	Consommation de substance illicite
★★★	PRIO A	Intervention urgente
★★☆	PRIO B	Intervention rapide
★☆☆	PRIO C	Intervention de routine

Priorisation des appels au walkie-talkie

Niveaux de priorité

Prio A

Intervention urgente

- Danger
- Bris d'une installation
- Harcèlement/intimidation
- Malaise/blessure employé
- Client coincé dans une attraction
- 3 longs coups de sifflets
- etc.

Prio B

Intervention rapide

- Problème technique
- Bug de rotation
- PR majeur
- Client suspicieux/ intoxiqué

Prio C

Intervention de routine

- Question
- Besoin d'un objet
- Gestion de file d'attente
- Permission spéciale
- Besoin urgent d'aller aux toilettes
- Approbation
- Remplacement



PREMIERS SECOURS

Adresse de l'établissement

SECOURISTES QUALIFIÉS		
Nom, prénom	Poste de travail	Quart de travail

APPELS D'URGENCE	
URGENCE 911	INFO-SANTÉ 811
Ambulance	Hydro-Québec (info-pannes) 1 800 790-2424
Police	Centre antipoison 1 800 463-5060 (Urgence 24 heures sur 24, 7 jours sur 7)
Service d'incendie	Urgence-Environnement 1 866 694-5454 Canutec Centre canadien d'urgence pour le transport des matières dangereuses 0 613 996-6666 *666 (Appel à frais virés 24 heures sur 24) (cellulaire)
Centre hospitalier	
Clinique d'urgence	

TROUSSES DE PREMIERS SECOURS
Emplacement

CNESST 1 844 838-0808

ATTENTION ! TOUTE PERSONNE QUI A UN PROBLÈME DE SANTÉ GRAVE (EX. : ALLERGIE) DOIT EN INFORMER LE SECOURISTE.

SANTÉ AU TRAVAIL
Nom du CISSS/CIUSSS
Infirmière
Téléphone



Téléchargez l'application mobile sur l'App Store et Google Play!

En collaboration avec les centres intégrés de santé et de services sociaux ainsi que les centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux.

Liste des agents d'intervention

Agents d'intervention – Équipe X

- Maxine Duvergé
- Mikel Laperrière
- Ève Léveillé

Agents d'intervention – Équipe Y

- Audrey-Ann Dugal
- Audreane Meunier
- Jérémy Richer