



Politique

## Gestion des risques et d'intervention d'urgence dans le cadre d'activités à l'étranger

Numéro : **3004**

Section : **Développement institutionnel**

Responsable : **Directeur - CCNB-International**

Entrée en vigueur : **2012-11-21**

Dernière révision : **2017-10-25**

### 1. Principe directeur

Le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick (CCNB) a fait de l'internationalisation un de ses grands axes d'activités. Le CCNB a acquis de l'expertise dans ce domaine grâce à un large éventail de projets et d'activités qu'il a mené ou auxquels il a été associé. Dans ce contexte, la gestion des risques et de l'intervention d'urgence constitue un aspect de l'internationalisation du CCNB et des communautés qu'il dessert.

### 2. Objet

Cette politique vise à détailler le processus de gestion des risques et de l'intervention d'urgence du CCNB dans le cadre des activités à l'étranger, de s'acquitter des obligations morales et légales relatives à la santé et sécurité des participants à des activités internationales, de conscientiser le personnel et les participants à la notion des risques et responsabilités entourant les activités internationales, de gérer les risques inhérents aux activités internationales et de traiter de façon efficiente les urgences.

### 3. Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les membres du personnel, les étudiants et les intervenants qui prennent part à une activité à l'étranger avec le CCNB.

### 4. Énoncé de politique

Le CCNB a pour politique d'encadrer son personnel et ses étudiants dans le cadre de ses activités internationales. Par conséquent, il s'assure d'intervenir adéquatement en cas de situation d'urgence, de limiter les conséquences néfastes d'accidents et de bien préparer son personnel et ses étudiants à agir convenablement en cas de risques ou d'urgence.

### 5. Définitions

- **Risque**

Un risque est une source reconnaissable de problèmes éventuels susceptibles de provoquer des difficultés, de perturber l'activité ou de nuire à son succès.

- **Situation d'urgence**

Une situation d'urgence se définit comme l'actualisation d'un risque. Une situation d'urgence donne réellement lieu à un préjudice, à une blessure, à une maladie, à un danger sur le plan personnel, financier ou juridique, à une détresse ou à des difficultés extrêmes, ou même au décès de la personne participant à une activité à l'étranger. Toute situation d'urgence exige une intervention d'urgence ou l'apport d'une aide d'urgence à ladite personne concernée ou, dans des circonstances extrêmes, aux membres de sa famille immédiate.

## 6. Mise en oeuvre

Le processus de gestion des risques et de l'intervention d'urgence du CCNB, appliqué dans le cadre des activités à l'étranger, s'appuie sur une préparation adéquate des participants, une structure interne de suivi prenant rapidement des décisions éclairées basées sur une gestion efficace de l'information et des communications, et une capacité de réponse initiale éprouvée.

### 6.1 Programme de soutien d'urgence - énoncé

Le programme de soutien d'urgence a été créé pour soutenir les participants qui étudient, travaillent ou voyagent à l'étranger pour le compte du CCNB, et pour appuyer les gestionnaires impliqués.

Les objectifs du programme de soutien d'urgence sont triples :

- Établir un système de soutien d'urgence pour les participants à des activités à l'étranger d'une manière efficace et efficiente, 24 heures par jour et 7 jours par semaine.
- Engager le CCNB à gérer les risques qui accompagnent les efforts d'internationalisation de ses activités.
- Mettre l'accent sur la sécurité des participants en travaillant avec eux avant leur départ et pendant leur séjour à l'étranger.

### 6.2 Composantes du programme de soutien d'urgence

- Un service de soutien d'urgence, 24 heures par jour et 7 jours par semaine, est offert par l'entremise du service de contact téléphonique du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada. (Le service à frais virés est parfois offert dans le pays hôte.)
- Pour les étudiants et membres du personnel concernés, une carte de contact en cas d'urgence, plastifiée et de la taille d'une carte de crédit, leur est offerte et fournit des directives au participant pour l'assister en cas de situation d'urgence (contact du Centre de surveillance et d'intervention d'urgence avec service 24/24, ambassade du Canada dans le pays hôte, organisme d'accueil à l'étranger).
- Le formulaire Renseignements sur la personne participant à une activité à l'étranger doit être rempli et signé par le participant.
- Pour les étudiants, le formulaire Évaluation et acceptation des risques doit être rempli et signé par le participant. Le directeur du campus doit signer le formulaire soumis par le stagiaire.
- La Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'étranger de l'étudiant ou la Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'étranger du personnel doit être remise au participant. Dans le cas du personnel, certaines modalités s'appliquent selon le projet. Le gestionnaire du projet est responsable d'en informer le participant.
- Le formulaire Consentement à la divulgation de renseignements personnels doit être rempli et signé par l'étudiant.
- Encadrée par la Direction de la formation responsable des services de la mobilité étudiante/enseignante, une orientation (obligatoire) est offerte à tous les participants avant le départ. Cette orientation se caractérise par :

- une présentation des services consulaires canadiens;
- les responsabilités des participants durant des activités à l'extérieur du Canada;
- les formalités de voyage, les frais à prévoir, le déroulement du séjour, la sécurité, le code de conduite ou d'éthique;
- la documentation requise par le processus de gestion des risques et de l'intervention d'urgence;
- la trousse d'information, y compris le « Guide pré-départ à l'international »;
- la remise d'une carte individualisée et plastifiée donnant les directives de communications en cas d'urgence;
- la formation préparant l'étudiant au stage international et offerte par les enseignants des campus respectifs;
- les précisions sur la responsabilité du participant d'être un ambassadeur du CCNB, du Nouveau-Brunswick, du Canada, et de la culture inhérente.

Une orientation encadrée par la Direction du CCNB-International, sous la responsabilité du gestionnaire de l'initiative et/ou projet, est aussi offerte. Elle s'inspire des éléments précédents en s'adaptant à la réalité du pays d'intervention et aux particularités des modalités de gestion des projets.

- Les renseignements sur tous les participants, les responsables et les personnes-ressources dans les établissements d'accueil et les personnes à contacter en cas d'urgence seront inscrits par l'adjointe administrative de la Direction de la formation, dans un fichier centralisé placé sous la responsabilité de cette direction. Ces renseignements sont exigés pour tous les étudiants avant leur départ. Ils sont recueillis et mis à jour régulièrement par l'adjointe administrative.
- Les renseignements sur les participants comprennent :
  - le nom complet du participant et son numéro d'employé ou matricule de l'étudiant du CCNB;
  - les coordonnées des personnes avec lesquelles communiquer en cas d'urgence (deux au minimum);
  - les coordonnées exactes de l'établissement ou de l'organisation, de même que les personnes responsables du participant à l'étranger;
  - l'adresse complète et toute autre information sur l'endroit où habite le participant;
  - le courriel et les numéros de téléphone du participant et de la personne responsable du participant à l'extérieur du pays.;
  - l'itinéraire (no de vol, etc.).
- Dans le cas des employés du CCNB qui se déplacent à l'étranger, l'information est compilée par l'adjointe administrative de la Direction du CCNB-International et placée dans un dossier centralisé.
- Une surveillance quotidienne des informations dans les pays dans lesquels les étudiants sont présents est effectuée par l'adjointe administrative de la Direction de la formation. Dans le cas des projets ou initiatives sous la responsabilité du CCNB-International, ce sont les intervenants agissant à titre de gestionnaires des activités qui sont responsables de ce suivi.
- En cas de situation d'urgence, le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité communique avec l'étudiant en se référant au guide Avis aux participants en cas d'urgence à l'étranger/Notice to Participants in case of Emergency Abroad./Liste de contrôle en cas d'urgence.

### **6.3 Soutien de retour en cas d'urgence**

Le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité :

- envoie des courriels à tous les participants à leur retour, à la suite de la mise en œuvre du programme de support d'urgence, ainsi qu'aux autres participants, s'il le juge approprié;
- rencontre les participants ayant vécu une situation dangereuse ou un événement éprouvant à l'étranger;
- présente un compte rendu écrit placé au dossier à la suite des rencontres de groupe ou des rencontres individuelles des personnes impliquées dans des urgences ou incidents en dehors du

pays.

## 6.4 Identification des principaux intervenants et de leurs responsabilités

Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada est opérationnel en tout temps. Un agent consulaire expérimenté est en service en permanence pour répondre aux appels d'urgence provenant de partout dans le monde. Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence constitue le point d'entrée pour tous les appels d'urgence provenant de l'étranger.

Le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence :

- est ouvert 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- on peut y téléphoner à frais virés (lorsque le service à frais virés est offert dans le pays hôte) au 613 -996-8885;
- dans certains pays, il est possible de téléphoner au Centre de surveillance et d'intervention d'urgence sans frais ([http://www.voyage.gc.ca/main/foreign/toll\\_numbers-fr.asp](http://www.voyage.gc.ca/main/foreign/toll_numbers-fr.asp));
- pour appeler du Canada, composez le 613 944-6788 ou le 1 800 267-6788;
- on peut y communiquer avec l'aide d'un ATS (malentendant) au 613 944-1310;
- on peut y communiquer par courriel ([sos@international.gc.ca](mailto:sos@international.gc.ca)), par télécopieur au 613 943-1054 ou en remplissant un formulaire en ligne (<http://www.voyage.gc.ca/main/sos/emergencies-fr.asp>);
- pour toute urgence liée aux activités de mobilité du CCNB, le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence doit en être informé par le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité, ou la Direction de CCNB-International dans le cas des autres activités, afin que soit enclenché le Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger. Le Diagramme de communication en situation d'urgence illustre le schème de communication à respecter en cas d'urgence.

Le comité de gestion des urgences à l'étranger (CGUE) est la seule structure interne au CCNB traitant les situations d'urgence à l'étranger quel que soit le participant impliqué. Il est composé des personnes suivantes :

- le 1er vice-président qui est le président du CGUE,
- la directrice du CCNB-International,
- la directrice de la Formation,
- le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité.

Chacun des membres permanents du CGUE est remplacé par une personne désignée en cas d'absence. Le comité s'élargit automatiquement du directeur du campus ou du service affecté par l'urgence dans le cas d'un étudiant ou d'un employé. Il s'élargit automatiquement du gestionnaire du projet dans le cas d'un projet de coopération sous la responsabilité de CCNB-International. Le CGUE peut faire appel au besoin à des ressources d'appoint (interventions médicales, sociales, juridiques, psychologiques, etc.).

**La Direction du CCNB-International, en consultation avec le 1er vice-président et la Direction de la formation, s'il y a lieu, est responsable d'enclencher le Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger et d'activer le CGUE.**

Annuellement :

- la Direction de la formation réunit (préférentiellement en avril-mai) les personnes désignées responsables de la mobilité dans les campus;
- le CGUE revoit (préférentiellement à l'automne) le Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger en fonction de l'expérience vécue par le personnel et les étudiants et, s'il y a lieu, modifie ledit plan;
- le CGUE révisé (préférentiellement au début mai) la liste Communication interne en cas d'urgence à l'étranger – intervenants responsables;

- le CGUE révise (préférentiellement à l'automne) la section « Gestion de l'information et des communications externes » de la présente politique;
- la Direction du CCNB-International ou la Direction de la formation offre une fois par année (préférentiellement en avril avant le départ des étudiants) une séance de sensibilisation aux urgences aux membres de l'Équipe de direction et des directions de campus et de services.

En mode de gestion de crise, le CGUE est responsable de :

- amorcer ou poursuivre les communications avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence d'Affaires mondiales Canada;
- s'assurer de l'exactitude de l'information avant que la famille ou la personne-ressource en cas d'urgence ne soit informée;
- déterminer qui communiquera la situation et reconfortera la famille ou la personne-ressource;
- s'assurer que les services de soutien et de conseil soient en place pour le ou les participants, le personnel et les amis directement touchés par l'urgence;
- formuler des recommandations à la présidente-directrice générale en ce qui a trait aux actions à entreprendre pour faire promptement face à l'urgence;
- déterminer, dans le cas d'une maladie grave, si la procédure d'évacuation est nécessaire, et si tel est le cas, activer le plan d'évacuation d'urgence;
- s'assurer, dans le cas d'un décès d'un participant, qu'un communiqué interne soit envoyé à tous les intervenants clés et concernés au CCNB;
- prévoir, en collaboration avec la Direction des communications, des communiqués de presse et des conférences de presse dans les cas extrêmes, afin d'être proactif et de gérer les informations qui sont véhiculées;
- faire rapport régulièrement à la présidente-directrice générale afin qu'elle puisse transmettre l'information jugée pertinente aux entités concernées pour des fins d'information, de décisions ou de communication aux médias et aux familles;
- s'assurer, une fois que la famille immédiate et toutes les personnes à contacter en cas d'urgence ont été prévenues, que les parents (ou membres de la famille) des autres participants soient mis au courant de la situation, si cela est jugé approprié;
- s'assurer d'informer l'établissement à l'étranger par l'entremise du document Avis aux établissements à l'étranger en cas d'accident, de décès ou autres / Notice to Establishments Abroad in case of Accident, Death, etc.
- effectuer un exercice de constat et d'évaluation des actions prises, deux semaines après le déclenchement du Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger.

Le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité OU le gestionnaire d'un projet de développement international, selon le cas, est responsable de :

- effectuer le contact initial pour toute situation d'urgence hors pays;
- documenter l'incident (endroit et circonstances) et confirmer l'identité et l'état du ou des participants impliqués dans l'urgence au moyen de la Liste de contrôle en cas d'urgence ou l'Emergency Verification Checklist;
- aviser le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence de la situation, si nécessaire;
- déterminer au moyen du fichier centralisé si d'autres participants sont présents dans le pays affecté;
- s'assurer que la personne responsable dans l'établissement d'accueil est prévenue ainsi que l'ambassade ou le consulat canadien du pays hôte;
- évaluer, le cas échéant, la situation dans le pays affecté en consultant les sites Internet de Télématin et d'autres sites comme OMS, Conathec, Affaires mondiales Canada, CNN, BBC, SRC, LCN, TV5 et RFI;
- orienter les demandes de renseignement des médias à la Direction des communications;
- vérifier l'intention des autres participants à l'étranger quant au rapatriement, s'il y a lieu;
- vérifier l'intention de la famille à propos du rapatriement du participant dans le cas d'un décès;
- informer par courriel les établissements qui accueillent les étudiants de l'existence d'un Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger du CCNB par l'entremise du document Mise à jour de la liste des intervenants externes/Update of the External Intervenors in case of a CCNB

Emergency;

- s'assurer que le participant a bien en main sa carte plastifiée de contact en cas d'urgence;
- fournir l'information suivante durant la première réunion du CGUE :
  - nom et numéro de téléphone du participant,
  - numéro d'employé ou matricule de l'étudiant,
  - département/campus/services/directions dans lequel le participant est inscrit ou affilié,
  - coordonnées de l'établissement d'accueil,
  - nom et numéro de téléphone de la personne à contacter sur le site de l'urgence,
  - nom des personnes à contacter en cas d'urgence,
  - endroit de l'incident,
  - circonstances complètes de l'évènement (autres personnes impliquées? blessées? leur état actuel?).

La Direction de la formation est responsable de la surveillance quotidienne des nouvelles des pays où les étudiants séjournent et, advenant une situation particulière, d'aviser les participants par courriel en utilisant le document Avis aux participants en cas d'urgence à l'étranger/Notice to Participants in case of Emergency Abroad, avec copie à la Direction de CCNB-International et à la direction du campus concerné. En cas d'absence, une personne devra être désignée et sera chargée de cette tâche. Dans le cas des activités de coopération internationale, le gestionnaire du projet est responsable de cette surveillance dans le pays concerné par le projet. Advenant une situation particulière, il doit aviser les participants par courriel avec copie à la Direction du CCNB-International. En cas d'absence, une personne devra être désignée et sera chargée de cette tâche.

Annuellement, les campus identifient la personne qui les représente auprès de la Direction de la formation pour la mobilité internationale et de la Direction du CCNB-International pour les activités de coopération et de développement international (Communication interne en cas d'urgence à l'étranger – intervenants responsables).

Ces personnes doivent:

- S'assurer de bien connaître le Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger.
- Informer tous les participants et les départements concernés du Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger.
- S'assurer que chaque participant remplit tous les formulaires requis avant son départ et que le dossier est transmis et conservé par la Direction de la formation ou par le gestionnaire du projet de coopération internationale, le cas échéant. **À noter :** L'adjointe administrative de la Direction de la formation fait une seconde vérification. La responsabilité première demeure celle du responsable de la mobilité au campus avant que le dossier ne soit envoyé à la Direction de la formation.
- S'assurer que chaque participant bénéficie d'une préparation avant son départ et que les objectifs de formation préalables à son départ dans un autre pays sont atteints.
- Aviser immédiatement le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité ou le gestionnaire de projet, selon le cas, si le campus reçoit directement un appel d'urgence. Le conseiller en relations interinstitutionnelles et en mobilité ou le gestionnaire de projet communiquera avec le Centre de surveillance et d'intervention d'urgence et la Direction du CCNB-International afin que soit enclenché le Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger.
- Collaborer avec la direction de son campus (et le CGUE) afin de gérer et diffuser au personnel l'information liée à une situation d'urgence à l'étranger.
- Collaborer avec la direction de son campus (et le CGUE) afin d'identifier les ressources d'appoint qui seront nécessaires pour bien gérer toute répercussion possible de l'urgence auprès du personnel et de la population étudiante.
- S'assurer, dans le cas d'un étudiant ou d'un membre du personnel souffrant d'un accident ou de maladie, que la Direction des ressources humaines soit bien informée par le CGUE, afin de se préparer aux démarches relatives à la couverture ou à la réclamation d'assurance.

Les ressources d'appoint (interventions médicales, sociales, juridiques, psychologiques, religieuses,

etc.) sont responsables de :

- offrir leur opinion et leur expertise;
- formuler des recommandations, au besoin;
- assister et travailler de concert avec le CGUE et les intervenants concernés durant les situations d'urgence;
- fournir une assistance aux participants impliqués dans l'urgence et aux familles concernées dans le cadre de leur expertise spécifique;
- fournir une assistance aux autres participants du même programme, toujours dans le cadre de leur expertise spécifique;
- conseiller le CGUE et les intervenants concernés par l'urgence en abordant les différentes dimensions de celle-ci.

## 6.5 Gestion de l'information et des communications externes

- Tout le personnel des services et des campus impliqués dans l'urgence dirigeront les médias directement au 1er vice-président du CCNB qui informera la présidente-directrice générale de leurs demandes.
- La présidente-directrice générale sera responsable de déterminer, en consultation avec le CGUE et la Direction des communications, la nature de l'information qui sera transmise aux médias et aux familles.
- La présidente-directrice générale, en consultation avec le CGUE, sera responsable, au besoin, de réagir aux investigations entreprises par les médias.
- Le CGUE s'assurera, dans le cas d'un décès d'un participant, qu'un communiqué interne soit envoyé à tous les bureaux clés du siège social et des campus.
- Le CGUE, en collaboration avec la Direction des communications, élaborera des communiqués de presse (et organisera des conférences de presse dans les cas extrêmes) afin de permettre au CCNB d'être proactif et de bien gérer les informations qui sont et seront véhiculées.

## 7. Rôles et responsabilités

S.O.

## 8. Demande de renseignements

S.O.

## 9. Politique connexe

Titre	Type	Responsable
-------	------	-------------

## 10. Documents de référence

Titre	Type	Responsable
<a href="#">Avis aux établissements à l'étranger en cas d'accident, de décès ou autre</a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#">Avis aux participants en cas d'urgence à l'étranger</a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International

<a href="#"><u>Carte de contacts en cas d'urgence</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Code de conduite dans le cadre des activités internationales</u></a>	Guide/Norme	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Comité de gestion des urgences à l'étranger (CGUE)</u></a>	Document administratif	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Communication interne en cas d'urgence à l'étranger</u></a>	Document administratif	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Consent for Disclosure of Personal Information</u></a>	Formulaire/Gabarit	Registraire
<a href="#"><u>Consentement à la divulgation de renseignements personnels</u></a>	Formulaire/Gabarit	Registraire
<a href="#"><u>Diagramme de communication en situation d'urgence</u></a>	Schéma	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Emergency Verification Checklist</u></a>	Document administratif	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Évaluation et acceptation des risques</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'étranger de l'étudiant</u></a>	Document d'information	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Fiche de renseignements sur les assurances pour voyages à l'étranger du personnel</u></a>	Document d'information	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Liste de contrôle en cas d'urgence</u></a>	Document administratif	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Mise à jour de la liste des intervenants externes</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Notice to Establishments Abroad in case of Accident, Death, etc.</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Notice to Participants in case of Emergency Abroad</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Permission de communiquer des renseignements</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Plan schématisé pour situations d'urgence à l'étranger</u></a>	Schéma	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Renseignements sur la personne participant à une activité à l'étranger</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International
<a href="#"><u>Update of the External Intervenors in case of a CCNB Emergency</u></a>	Formulaire/Gabarit	Directeur - CCNB-International

*Toute reproduction de ce document, en partie ou dans son entièreté, représente une copie non contrôlée. Dans le présent document, le genre masculin est utilisé comme générique, sans discrimination et à seule fin d'alléger le texte.*