



**Centre d'interprétation
de Cap Enragé Inc.
Procédures d'urgence
2021**

Table des matières

Table des matières	2
INTRODUCTION	1
Équipe d'intervention d'urgence	1
Points d'assemblage	2
Emplacement des extincteurs	2
Emplacement des trousse de premiers soins	3
Numéros importants	3
Procédures de l'équipe d'intervention d'urgence	4
En cas de: INCENDIE DE BÂTIMENT	4
En cas de: FEU DE FORÊT	5
En cas de: BLESSURE	6
En cas de: PERSONNES PERDUES	7
En cas de: VOL	8
En cas de: CONFLIT AVEC OU ENTRE PERSONNES	8
En cas de: découverte d'un colis suspect	9
En cas de: menace à la bombe	9
ÉVACUATION D'URGENCE SUR LE SITE DE TOUS LES VISITEURS ET DU PERSONNEL	9
Responsabilités des membres du personnel	10

INTRODUCTION

1. Tous les membres du personnel seront informés des procédures d'urgence au moment de l'embauche
2. Chaque superviseur de département ou chef d'équipe aura ce document affiché et accessible à tout le personnel de son département.
3. En cas d'évacuation d'un bâtiment, les superviseurs du département / chefs d'équipe veilleront à ce que tous les membres de leur département aient évacué en toute sécurité.
4. Des points de rassemblement d'urgence seront désignés pour que le personnel confirme que tout le monde a été évacué en toute sécurité.
5. Les superviseurs / chefs d'équipe doivent être informés de leur personnel prévu pour cette journée afin de pouvoir vérifier que tout le personnel est sorti du bâtiment.
6. Les superviseurs / chefs d'équipe indiqueront l'emplacement des alarmes d'incendie, des extincteurs, des points de rassemblement et des voies d'évacuation au moment de l'emploi.
7. Lors d'une évacuation, soyez attentif et aidez les visiteurs qui pourraient avoir besoin d'une assistance spéciale (par exemple, personnes âgées, personnes handicapées, enceintes)
8. Les superviseurs / chefs d'équipe seront les derniers à quitter le bâtiment et pourront être amenés à les fouiller.

Équipe d'intervention d'urgence

L'équipe d'intervention d'urgence sera composée de tout membre du personnel immédiatement impliqué dans la situation d'urgence. Normalement, cela comprend le premier intervenant, son superviseur de service ou chef d'équipe, et le directeur général ou le responsable de service.

Le rôle de l'équipe d'intervention d'urgence est de fournir des moyens efficaces et efficients pour faire face à toute situation d'urgence survenant sur le site.

L'adresse du site :
650, chemin Cape Enrage
Waterside, Nouveau-Brunswick
E4H 4Z4

Coordonnées GPS: 45 ° 35 '39,98 N / 064 ° 46' 47,67 "W

Points d'assemblage

Bâtiment/zone	Point de rassemblement correspondant
Restaurant	Stationnement du niveau inférieur (zone de rassemblement C) OU Stationnement devant la cabane à aventure (zone de rassemblement B)
Chignecto House (dortoirs des employés et salles de bains)	Terrasse de la Galerie Boutique-cadeaux
Le site au complet	Whistle Deck, La terrasse du sifflet (zone de rassemblement A) OU Stationnement inférieur (zone de rassemblement C)

Emplacement des extincteurs

Restaurant	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sur le mur, le côté gauche de la station de lavage 2. Sur le mur au bas des escaliers (côté cuisine) 3. Sur le mur au bas des escaliers (par la porte principale) 4. Sur le mur, à côté du directeur général porte de bureau 5. Cuisine sous-sol
Chignecto House (dortoirs des employés et salles de bains)	<ol style="list-style-type: none"> 1. En bas près de la porte de la cuisine 2. À l'étage près de la porte du salon
Galerie Boutique-cadeau	Sur le mur, à côté de la cafetière et sous la fenêtre
Gate House (Tickettière)	Sur le mur, à côté de la porte
Phare	Sur la droite en entrant
Fern Hill (cabane à Outils)	Arrière du bâtiment sur le mur entre les fenêtres

Emplacement des troussees de premiers soins

Restaurant	Cuisine, au-dessus du réfrigérateur
Chignecto House (dortoirs des employés et salles de bains)	Premier étage
Cabane d'aventure	Unité mobile
Galerie Boutique-cadeau	aucun
Gate House (Tickettière)	En dessous du comptoir
Phare	Au-dessus du bureau
Cabane de rappel	
Fern Hill (cabane à Outils)	

Numéros importants

Répertoire interne de Cap Enragé 2021

Restaurant Cape House	(506) -887-2275
Chignecto House (dortoirs des employés et salles de bains)	(506) -887-2274
Galerie Boutique-cadeau	(506) -887-1817
Gate House (Tickettière)	(506) -887-8876
Bureau du directeur général	(506) -887-2273
Jim Campbell, Directeur	(506) -381-2424- cellulaire
Sylvie Migneault, Directeur Ajointe	(506) -377-5977- cellulaire
Michelle Harvey-Larson, Directeur de la galerie	(506) -882-2917 – Studio on the Marsh (506) -863-9247 - cellulaire
Brent Keirstead , Tickettière	(506) -863-8801 - cellulaire
Kim Gunton, serveuse	(506)734-3448 - maison

Services d'urgence (Police, ambulance, pompiers)	911
Médias demandant des commentaires	Remettre au directeur général
Département des Ressources Naturelles (la faune et la flore, etc.)	(506) 453-6699
Département de l'environnement (contamination du sol- gaz, fausse septiques, etc.)	1(800) 565-1633

Procédures de l'équipe d'intervention d'urgence

En cas de: INCENDIE DE BÂTIMENT

Lors de la découverte de fumée ou d'incendie dans un bâtiment, le membre du personnel doit:

1. Si la sécurité personnelle n'est pas en danger, il / elle doit essayer d'éteindre le feu avec un extincteur approprié
2. Si la situation est jugée dangereuse: criez «FEU», évacuez immédiatement le bâtiment et composez le 911.
3. Tout le personnel immédiatement présent doit aider à évacuer les invités du bâtiment en toute sécurité.
4. Retraite vers le point de rassemblement désigné

Personnel du restaurant Cape House

(Dirigé par le plus haut responsable du restaurant)

- Reste calme
- Éteignez tous les ventilateurs, appareils et soupape principale de propane
- Tenir le public à l'écart des dangers
- Gardez le public calme
- Évacuez les toilettes, la salle de conférence et les bureaux de Cape House.
- Évacuez les invités via la sortie de secours la plus proche vers le point de rassemblement

Interprétation / Gardiens de terrain

- Reste calme
- Confirmer l'emplacement et la nature de l'urgence, assurer la sécurité personnelle.
- Tenir le public à l'écart des dangers

- Évacuer les toilettes publiques
- Conduire les visiteurs au point de rassemblement désigné (zone de rassemblement déterminée par le responsable de service)
- Gardez le public calme
- Aider le directeur / superviseur à la demande

Galerie

- Reste calme.
- Confirmer l'emplacement et la nature de l'urgence, assurer la sécurité personnelle.
- Obtenez vos paiement au besoin, si le temps le permet
- Gardez le public calme
- Tenir le public à l'écart des dangers
- Conduisez les invités au point de rassemblement désigné (zone de rassemblement B située en face du bâtiment de l'aventure)

Aventure

- Reste calme
- Confirmer l'emplacement et la nature de l'urgence, assurer la sécurité personnelle.
- Assister les invités et conduire au point de rassemblement désigné
- Rapport au superviseur ou au gestionnaire personnel de bureau
- Reste calme
- Confirmer l'emplacement et la nature de l'urgence, assurer la sécurité personnelle
- Enregistrez les fichiers informatiques en cours et sécurisez tout l'argent en toute sécurité, si le temps le permet
- Fermez les portes et les fenêtres (NE LES VERROUILLEZ PAS) et quittez le bâtiment par la sortie de secours la plus proche du point de rassemblement

En cas de: FEU DE FORÊT

Lors de la découverte d'un feu de forêt ou d'une fumée indiquant un incendie de forêt, le fonctionnaire concerné doit:

1. Contactez immédiatement le responsable de service par radio ou par le moyen le plus rapide possible et donnez les informations suivantes:
 - a. Emplacement du feu
 - b. Taille du feu (c.-à-d. Petit feu de camp toujours brûlant ou feu de forêt réel)
 - c. Zone couverte par le feu (Ex.10 x 20 mètres)
2. Le responsable de service ordonnera alors l'évacuation de la zone si nécessaire et prendra la décision d'appeler le 911 ou de gérer la situation en interne.
3. Personnel d'aventure (si l'aventure ne fonctionne pas, l'interprétation assumera la responsabilité de ces tâches)

- a. Cesser les tâches de travail en cours et être prêt à effectuer les tâches selon les directives de leur superviseur et / ou du gestionnaire sur place.
 - b. Assistez sur les lieux et essayez de contenir le feu de forêt jusqu'à l'arrivée des pompiers et des responsables forestiers
 - c. Prenez le contrôle de l'aire de stationnement et des routes pour vous assurer que l'itinéraire est dégagé pour les véhicules d'urgence
4. Interprétation / Maintenance
- a. Reste calme
 - b. Conduisez les invités vers un point de rassemblement sûr (zone de rassemblement C dans le parking inférieur)
5. Gardien de la tickettière
- a. Sécuriser l'argent et verrouiller la caisse, si le temps le permet
 - b. Si une évacuation a été ordonnée et qu'il est sécuritaire de le faire, il / elle ira au sommet de la colline, retirera la chaîne et dirigera tout le trafic entrant pour faire demi-tour ****
 - c. Lorsque le personnel d'urgence arrive sur les lieux, dirigez-les vers les lieux de l'incendie

En cas de: BLESSURE

Le premier membre du personnel sur les lieux:

1. Restez calme
2. Évaluez et prenez le contrôle de la situation.
3. Contactez un employé formé aux premiers secours sur place.
4. Remplissez le rapport de premiers soins (1/2 heure avant l'arrivée de l'ambulance)
5. Rassurez la personne blessée et mettez-la aussi à l'aise que possible.
6. Demandez de l'aide et / ou appelez le 9-1-1. Dans la mesure du possible, cela devrait être fait par un autre employé via la radio ou le moyen le plus rapide possible.
7. Avisez votre superviseur ou votre chef d'équipe et soyez prêt à donner les informations suivantes:
 - a. Le nom et l'emplacement exact de la ou des personnes blessées
 - b. Âge de la personne blessée
 - c. Nature de la blessure
 - d. Toute assistance dont vous avez besoin (par exemple, une trousse de premiers soins, du personnel, une ambulance, etc.)
8. Gardez une ligne de communication ouverte entre vous, votre superviseur / chef d'équipe et le directeur / directeur adjoint
9. Gardez la zone à l'écart des autres clients

Le superviseur ou le chef d'équipe:

1. Obtenez toutes les informations nécessaires auprès du premier intervenant. Appelez le 911 si cela est nécessaire et que ce n'est pas déjà fait.
2. Transmettez immédiatement ces informations au chef de service / directeur général

3. Rassemblez l'équipement / le personnel à la demande du premier intervenant et rendez-vous immédiatement sur le lieu de l'accident
4. Prendre le contrôle de la situation: Informer et affecter le personnel en fonction de la situation
5. Gardez une ligne de communication ouverte avec le directeur de service
6. Supervisez l'opération

Le directeur de service:

1. Lorsque vous êtes avisé d'un accident, maintenez une ligne de communication ouverte avec le premier intervenant et le superviseur correspondant.
2. Obtenez autant d'informations que possible sur la situation
3. Déterminez si le 911 a été appelé ou s'il doit être appelé
4. Si un véhicule d'urgence est en route, informez le gardien de la barrière et indiquez-lui où le véhicule doit être dirigé.
5. Restez avec la radio et écoutez les progrès pour vous assurer que la situation est sous contrôle
6. Le directeur de service informera le directeur général s'ils ne sont pas sur place
7. Suivi en débriefant tout le personnel et rédiger un rapport d'incident ****

En cas de: PERSONNES PERDUES

L'action dépendra de qui, et quand et où la personne a été la dernière scène. Les membres du personnel doivent garantir le plus haut niveau de sécurité et essayer de sélectionner la méthode la plus rapide pour localiser l'individu.

1. Lorsqu'il est informé de la disparition d'une personne, le membre du personnel doit en informer le responsable de service et obtenir autant d'informations que possible sur la personne. Tel que:
 - a. Nom
 - b. Sexe
 - c. Âge
 - d. la taille
 - e. Couleur des cheveux
 - F. Description des vêtements
 - g. Conditions médicales ou physiques
2. Le membre du personnel alertera le directeur de service et les autres membres du personnel via la radio ou le moyen le plus rapide possible. S'il a été déterminé qu'un enlèvement a pu avoir lieu, informez le responsable de service en utilisant le mot de code Amber Alerte.
3. Le membre du personnel doit rester avec le client qui a demandé de l'aide en premier et maintenir une ligne de communication avec tout le personnel.
4. Le directeur de service doit appeler le 911 s'il y a une possibilité qu'un enlèvement ait eu lieu et / ou des soins médicaux ou une aide à la recherche sont prévus.
5. Le responsable de service alertera le gardien de la porte qui verrouille immédiatement la caisse et ferme la porte d'entrée ****

6. Le directeur de service coordonnera la recherche, en commençant par la zone où la personne a été vue pour la dernière fois. Si, après la recherche initiale, la personne disparue n'est pas trouvée, le gestionnaire doit appeler le 911.

7. Une fois la situation terminée, le directeur de service doit s'assurer qu'un rapport d'incident est rempli

En cas de: VOL

En cas de vol, le membre du personnel concerné:

1. Faire de leur propre sécurité et de celle des autres la première considération
2. Donnez l'argent ou les objets demandés, évitez d'aggraver le voleur.
3. Ne fournissez pas plus que ce qui est demandé
4. Prenez des notes mentales sur autant de faits que possible, en observant les traits physiques, l'accent, les manières, les vêtements et d'autres caractéristiques du voleur, notamment:
 - a. Heure de l'incident
 - b. Sortie de secours
 - c. Description du véhicule et numéro de permis si possible
 - d. Toutes les armes utilisées
 - e. Objets volés
 - f. Détails de toute blessure subie
5. Appelez le 911 dès que possible
6. Contactez le directeur de service / directeur général
7. Coopérer avec les forces de l'ordre pour aider à résoudre la situation
8. Demandez à tout témoin de rester sur les lieux et de faire une déclaration à la police
9. Protéger la scène du crime pour permettre l'empreinte digitale

En cas de: CONFLIT AVEC OU ENTRE PERSONNES

Les conflits et les plaintes doivent être traités avec diplomatie. Les membres du personnel devraient s'efforcer d'établir les faits de manière calme et de diffuser la situation avec tact. Dans la mesure du possible, demandez aux invités de discuter de la situation dans un endroit calme, loin des autres visiteurs.

1. La première étape dans le traitement d'une plainte ou d'un conflit est d'écouter le client attentivement et sans interruption. Reconnaissez leurs sentiments et leurs perceptions.
2. Adoptez une approche positive et concentrez-vous sur l'invité et ce que vous pouvez faire pour lui
3. Trouvez une solution au problème, si possible, offrez au client au moins deux options.
4. Suivi

Si une situation s'aggrave ou qu'une solution ne peut être trouvée, contactez votre superviseur ou votre responsable de service. Dans tous les cas, le superviseur / gérant se rendra à l'invité (n'envoyez pas l'invité pour le trouver)

En aucun cas, la force physique ne doit être utilisée.

Si l'invité devient ou menace de devenir violent, appelez immédiatement le 911.

Le directeur de service / directeur général assumera la responsabilité générale d'informer les parents des mineurs impliqués dans des incidents désordonnés, en discutant de ces incidents avec les autorités si nécessaire.

En cas de: découverte d'un colis suspect

Lors de la découverte d'un colis suspect à un endroit quelconque du site, le membre du personnel concerné ne doit en aucun cas le toucher ou le manipuler de quelque manière que ce soit.

Le membre du personnel concerné informera immédiatement le responsable de service qui évaluera la situation et décidera s'il convient ou non d'appeler le 911. Pendant ce temps, le premier sur les lieux doit éloigner les visiteurs et les autres membres du personnel de la zone.

Le chef de service / directeur général veillera à ce qu'un suivi approprié soit effectué.

En cas de: menace à la bombe

Si une alerte à la bombe est reçue, le membre du personnel qui la reçoit en informe immédiatement le chef de service / directeur général par téléphone ou, si nécessaire, en personne. **N'UTILISEZ PAS LA RADIO OU LES TÉLÉPHONES CELLULAIRES!**

Le personnel de la zone touchée doit immédiatement commencer l'évacuation de tous les visiteurs et du personnel.

Le directeur de service informera tous les services par téléphone ou, si nécessaire, enverra un coureur à chaque service. Elle coordonnera l'évacuation et informera la police en appelant le 911.

ÉVACUATION D'URGENCE SUR LE SITE DE TOUS LES VISITEURS ET DU PERSONNEL

Le site peut devoir être évacué dans son intégralité en cas d'événement catastrophique menaçant la vie ou la propriété (exemple: feu de forêt, tempête violente, incendie de bâtiment, alerte à la bombe, etc.)

Les procédures d'évacuation d'urgence du site seront mises à la disposition de tout le personnel au moment de l'emploi.

Des copies des procédures d'évacuation d'urgence du site seront affichées dans la Gate House (tickettière), la galerie Boutique-cadeau, le Cape House Restaurant, le cabane d'aventure et dans Chignecto House (les dortoirs du personnel). Chaque chef de service doit s'assurer que son personnel a lu et compris le document et son rôle en cas d'évacuation.

Feu de forêt - Zone de rassemblement C - Stationnement inférieur

Responsabilités des membres du personnel

Gestionnaire de service

Le directeur de service:

- Être responsable de donner des instructions à tout le personnel pour évacuer le site
- Prendre la décision sur la / les voies d'évacuation qui seront utilisées en fonction de la situation actuelle
- Nommer un employé pour se rendre à un point de contrôle de la circulation désigné et enregistrer les noms de tous les employés du site lors de leur passage
- Informer les chefs de service / chef d'équipe de leurs responsabilités en matière d'évacuation
- Appeler le 911 et, si nécessaire, remettre le contrôle de la situation au personnel des services d'urgence à leur arrivée
- Appeler le président du conseil pour l'informer de la situation
- Restez avec une radio et un téléphone portable dans une zone sûre et écoutez la progression de l'évacuation pour vous assurer que la situation est sous contrôle
- Faire un suivi en débriefant tout le personnel impliqué et rédiger un rapport complet «après évacuation».

Superviseurs / Chefs d'équipe

Tous les superviseurs / chefs d'équipe assisteront le chef de service dans l'évacuation du site dès que l'ordre est donné. Les superviseurs et les gestionnaires veilleront à ce que tout leur personnel soit comptabilisé et en sécurité. Les superviseurs / chefs d'équipe seront les derniers à quitter les bâtiments et le site.

Personnel d'interprétation

Dès l'ordre d'évacuer le site, tout le personnel se rapportera à son superviseur / chef d'équipe. Le personnel d'interprétation fera tout son possible pour évacuer les invités du phare, des aires de stationnement, des toilettes publiques et de la promenade du panneau d'interprétation.

Personnel du restaurant

Sur l'ordre d'évacuer le site, tout le personnel de la salle à manger et de la cuisine se rapportera à leur superviseur / directeur. Ils mettront tout en œuvre pour aider à l'évacuation des invités dans la salle à manger et les toilettes du restaurant. Si le temps le permet, ils sécuriseront les espèces au bureau du directeur général.

Galerie Boutique-cadeau

Sur l'ordre d'évacuation, ils évacueront tous les invités de la boutique de cadeaux et les conduiront à la zone de rassemblement B près du bâtiment d'aventure. Si le temps le permet, ils sécuriseront le tiroir-caisse.

Gate House (tickettière)

Sur l'ordre d'évacuation, ils aideront le personnel d'interprétation en s'efforçant d'évacuer les invités des aires de stationnement, du phare, des toilettes publiques et de la promenade du panneau d'interprétation. Ils dirigeront le trafic vers l'itinéraire d'évacuation. Si le temps le permet, ils sécuriseront le tiroir-caisse.

Cabane d'aventure

Lors de l'ordre d'évacuation, ils se chargeront de s'assurer que tous les invités qui font de la tyrolienne / rappel et tous les invités sur la plage sont évacués.