

Water Survey of Canada – QMS
Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 1 de 12



Procédures concernant les appels de surveillance

Autorité d'approbation : CGO-H

Approuvé par : CGO-H

Date :
09/15/2015

Printed copy may not be current – refer to the NHS ECollab for current version.
La copie papier peut ne pas être à jour – consultez SHN ECollab pour la version à jour.

Water Survey of Canada – QMS
Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 2 de 12

Autorité d'approbation : CGO-H

Approuvé par : CGO-H

Date :
09/15/2015

Printed copy may not be current – refer to the NHS ECollab for current version.
La copie papier peut ne pas être à jour – consultez SHN ECollab pour la version à jour.

Water Survey of Canada – QMS Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 3 de 12

Historique des modifications

Version	Date	Initiales	Description/explication des changements
1Dv1	2014-03-05	CJT, PN, DM, MM, HW	Création du document par l'équipe composée de M. Maslen, de D. Moncur, de P. Nystrom, de C. Thomson et de H. Wills
1Dv2	2014-04-17	Opérations des réseaux	Examen et modification
1Dv3	2014-04-28	CGO-H	Examen initial et modification
1Dv4	2014-05-29	T.N.-O.	Examen par le chef (Ouest) de l'équipe nationale de SST et commentaires pris en considération
1A	2014-06-05	CGO-H	Approbation aux fins de la mise en œuvre
3Dv1	2015-01-22	SPS	Demande de précisions du CGO-H relativement à certains points
3A	2015-04-16	CGO-H	
4Dv	2015-09-15	CGO-H	Examens et modifications par CGO-H, Opérations des réseaux, SPS-H
4A	2015-09-15	CGO-H	Approbation pour consultation syndicale-patronale et mise en œuvre

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 4 de 12

Exigences obligatoires

Formation

- Cours d'initiation en matière de SST destiné aux employés
- Introduction aux procédures concernant les appels de surveillance de Relevés hydrologiques du Canada (RHC)
- Lignes directrices et exigences applicables au surveillant de l'itinéraire

Équipement de protection individuelle

- Dispositifs de communication, notamment le téléphone cellulaire, le téléphone satellite et SPOT
- Comptes actifs auprès des fournisseurs de service (pour chaque dispositif)

Dans le présent document, la fonction de surveillant de l'itinéraire est assumée par SafetyLine.

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 5 de 12

Procédure

Ce protocole est un complément à la Directive sur les appels de sécurité d'EC; en toutes circonstances, la Directive a préséance.

Administration

- Administrateur
 - Dans le cas d'un employé inscrit auprès du surveillant de l'itinéraire, établir les comptes.
 - S'assurer que les renseignements sur chaque dispositif de communication et sur chaque emplacement associé à l'employé sont entrés comme il convient dans les sites Web des fournisseurs de service. Par exemple : il existe un site Web unique pour l'appareil SPOT, qui nécessite une mise à jour afin de permettre la connexion à SafetyLine. Pour ce faire, on doit saisir le numéro de série électronique de l'appareil SPOT dans SafetyLine.
 - Confirmer que les options pour communiquer avec la personne-ressource d'EC ou ses coordonnées figurent dans le site Web du surveillant de l'itinéraire.
 - S'assurer que la structure d'appel est établie et connue du surveillant de l'itinéraire; chaque groupe doit nommer la personne-ressource d'EC.

- Employé
 - Ajouter à son gré ses renseignements personnels auprès du surveillant de l'itinéraire : adresse et numéro de téléphone au domicile, plus proche parent, numéro de téléphone cellulaire personnel, numéro de permis de conduire et description physique (taille, poids, couleur des yeux, tatouages, taches de naissance, perçages et renseignements pertinents sur l'état de santé).
 - S'assurer que les renseignements suivants sur le Ministère sont enregistrés dans son compte auprès du surveillant de l'itinéraire (employé) :
 - Renseignements sur le véhicule – numéro de parc automobile, marque, modèle, couleur et numéro de la plaque d'immatriculation;
 - Numéro de téléphone satellite ou de téléphone cellulaire professionnel, adresse électronique.
 - S'assurer que l'application mobile du surveillant de l'itinéraire est installée sur le téléphone cellulaire et qu'elle fonctionne.
 - Connaître le numéro de téléphone de la personne-ressource d'EC de garde.
 - Effectuer au moins un appel de sécurité toutes les quatre heures.

- Gestionnaire ou chef des opérations
 - S'assurer d'avoir accès aux renseignements personnels de l'employé, notamment ceux sur son plus proche parent et son adresse domiciliaire.

- **Guides de l'utilisateur et fichiers d'aide Safetyline : <https://safetyline.zendesk.com/home>**

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance		N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A		Page 6 de 12

Structure d'appel

- Le surveillant de l'itinéraire communiquera avec les personnes suivantes dans l'ordre et les délais indiqués.

	Cumulatif	
240 minutes après le dernier appel de sécurité	0 minute	Début du décompte Communiquer avec l'employé
Délai de grâce du système	10 minutes	Communiquer avec l'employé
Retard RHC – 5 minutes	15 minutes	Communiquer avec la personne-ressource d'EC (de garde)

Le système continuera de tenter de communiquer avec toutes les personnes-ressources indiquées jusqu'à ce que le problème soit réglé.

Responsabilités et procédures applicables aux employés avant, pendant et après le travail sur le terrain.

Obligations avant le travail sur le terrain

- Le chef sur le terrain prépare l'itinéraire. L'itinéraire approuvé doit inclure ce qui suit :
 - Toutes les dates pertinentes (pendant le déplacement);
 - Les noms des personnes en déplacement (au moins deux) et du chef sur le terrain;
 - Les noms des hôtels et motels où l'équipe ou la personne sur le terrain séjournera, les dates d'hébergement et les numéros de téléphone;
 - Les numéros de téléphone cellulaire ou satellite de toutes les personnes sur le terrain pendant le déplacement;
 - Les renseignements sur le véhicule, tel qu'ils sont entrés dans le site Web du surveillant de l'itinéraire;
 - Le nom et le numéro de la société aérienne si on doit nolisier un avion ou un hélicoptère;
 - Le nom et le numéro du bureau des gardiens de parc ou du site de la mine ou l'équivalent si les employés se déplacent dans une zone contrôlée;
 - Une estimation de l'horaire de travail ou de l'itinéraire pour chaque jour (y compris la date, le nom de la station, le numéro et l'emplacement, la durée prévue de la présence à une station et les tâches à effectuer);
 - L'itinéraire sera ajouté au site Web du surveillant de l'itinéraire, où tous les employés et la personne-ressource d'EC pourront le consulter.
 - Toute reconnaissance d'une journée sur le terrain requiert également un itinéraire, préparé selon le processus susmentionné.
 - Il est fortement recommandé aux employés de conserver avec eux un exemplaire de l'itinéraire puisque ce dernier précise l'heure de la fin de la journée de travail et les hôtels, le numéro de téléphone de la personne-ressource d'EC et les personnes-ressources auprès du surveillant de l'itinéraire. Cela simplifie la tâche si des changements doivent être apportés à l'horaire de travail ou à l'itinéraire.
 - Tous les itinéraires sur le terrain doivent être revus et approuvés par le superviseur immédiat de l'employé.

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance		N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A		Page 7 de 12

2. Pour les secteurs où le service 911 n'est pas offert, il convient de remettre aux employés et aux bureaux une liste à jour des coordonnées des services d'urgence suivants :

- Transport d'urgence (taxi ou ambulance);
- Services de santé;
- Poste d'incendie à proximité;
- Poste de police;
- Centre antipoison;
- Milieu de travail (poste, cellulaire, etc.)

3. Dans le site Web du surveillant de l'itinéraire, les employés peuvent dresser une liste hiérarchisée des personnes à contacter en cas d'urgence (noms et numéros de téléphone). **SEULS** les administrateurs et les personnes-ressources d'EC pour le groupe ont accès à cette information. Elle **n'est pas** intégrée à la structure d'appel.

4. Assurez-vous que la personne ou le groupe dispose de plusieurs options de communication à destination, car la couverture cellulaire et satellitaire peut être problématique pendant certaines périodes de l'année et à certains endroits. Aussi, la personne ou le groupe doit confirmer le **bon fonctionnement des dispositifs de communication et leur activation auprès des fournisseurs de service appropriés, avant de quitter le bureau** et être formé à les utiliser.

5. Il faut saisir le numéro de série électronique de l'appareil SPOT dans SafetyLine, et le site Web pour l'appareil SPOT doit intégrer l'adresse électronique de SafetyLine dans les avis. **On doit préciser les coordonnées de la personne à joindre en premier lieu en cas d'urgence pour chaque SPOT enregistré; si un employé utilise la fonction SOS, il y aura prise de contact avec cette personne avant de faire appel au personnel d'urgence.**

Obligations sur le terrain

1. Si un dispositif de communication est perdu pendant une reconnaissance sur le terrain, il faut tout d'abord joindre la personne-ressource d'EC et discuter des options.
2. Il faut demander au surveillant de l'itinéraire de commencer la surveillance.
3. Il faut porter l'appareil SPOT sur soi et activer la fonction Progression.
4. Des appels de sécurité au surveillant de l'itinéraire doivent avoir lieu tout au long de la journée, avant et après chaque activité ou reconnaissance sur le terrain (au moins toutes les quatre heures).
5. Si un employé estime qu'il lui sera impossible de faire un appel de sécurité pendant une reconnaissance, il doit s'exécuter à l'avance (auquel moment un nouveau décompte de quatre heures s'amorce). Il convient d'adapter la fréquence des appels de sécurité en fonction des restrictions de communication qui pourraient surgir à l'endroit visité.
6. TOUT changement à l'itinéraire, y compris à l'ordre de visite des stations et à l'heure de fin de la journée de travail – effectuer les changements par texto, courriel, sur le site Web, dans le rapport de données ou de vive voix auprès du surveillant de l'itinéraire, et confirmer avec la personne-ressource d'EC si l'on est incapable de joindre le surveillant de l'itinéraire.
7. Un itinéraire à jour est la base de la réussite d'une mission de recherche, si elle s'avérait nécessaire.

En cas d'urgence, les employés doivent communiquer avec les services d'urgence (p. ex., le 911) au moyen d'un des dispositifs de communication à leur disposition. Le surveillant de l'itinéraire ou la personne-ressource d'EC N'est PAS nécessairement le premier intervenant à joindre.

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 8 de 12

Un déplacement est enregistré dès qu'un employé quitte le bureau (ou l'entrepôt) pour effectuer du travail sur le terrain. Ce déplacement prend fin lorsque l'employé s'enregistre à l'hôtel ou retourne au bureau ou à la maison. Il est recommandé de garder allumé le téléphone à utiliser sur le terrain jusqu'à la fin des activités à effectuer après le travail sur le terrain.

Boutons d'**AIDE** et **SOS** sur les appareils SPOT version 2 et ultérieures

Lorsqu'une personne appuie sur le bouton d'**AIDE**, le *surveillant de l'itinéraire* reçoit un signal qu'il doit interpréter comme une situation de panique. Il tentera dès lors de prendre contact avec la *personne-ressource d'EC*.

Le personnel sur le terrain doit utiliser ce bouton lorsqu'une **aide d'urgence** est requise.

Dans le cas du bouton **SOS**, un signal est envoyé au *fournisseur du service SPOT*, qui composera une seule fois le numéro associé à l'appareil. Si personne ne répond à l'appel, une opération de recherche et de sauvetage sera lancée en se fondant sur l'emplacement de l'appareil SPOT.

Les employés sur le terrain doivent privilégier ce bouton lorsqu'ils se trouvent dans une situation désespérée ou qu'ils ont subi des blessures sérieuses et qu'une **aide d'urgence** s'impose. Ces circonstances dictent l'utilisation des boutons d'**AIDE** et **SOS**.

Obligations après le travail sur le terrain

1. Prenez contact avec le surveillant de l'itinéraire pour mettre un terme à la surveillance.

Personne-ressource d'EC – procédures et responsabilités :

Il est entendu que la personne-ressource d'EC agira à titre de superviseur ou de superviseur temporaire, comme niveau de responsabilité minimal.

1. La personne-ressource d'EC doit demeurer disponible du début de la journée de travail jusqu'au dernier appel de sécurité prévu ce même jour.
2. La personne-ressource d'EC peut vérifier en tout temps le statut des employés auprès du surveillant de l'itinéraire. La personne-ressource d'EC doit consulter le site Web du surveillant de l'itinéraire au début de la journée afin de confirmer que tous les employés ont commencé leurs activités sur le terrain.
3. **Les tâches de la personne-ressource d'EC prennent fin lorsqu'elle a vérifié auprès du surveillant de l'itinéraire que tout le personnel sur le terrain a terminé la surveillance pour la journée (soit en recevant un avis du surveillant de l'itinéraire, soit en accédant au site Web du surveillant de l'itinéraire pour vérifier).**
4. Il est fortement recommandé à la personne-ressource d'EC d'avoir à portée de main des exemplaires des itinéraires afin de prévenir tout problème s'il devenait impossible d'accéder au site Web du surveillant de l'itinéraire.
5. La personne-ressource d'EC doit en tout temps demeurer dans la zone de couverture du réseau cellulaire et être connectée à ce dernier, et doit s'assurer que la batterie de son téléphone cellulaire est suffisamment chargée.

Autorité d'approbation : CGO-H

Approuvé par : CGO-H

Date :
09/15/2015

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance		N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A		Page 9 de 12

6. La personne-ressource d'EC recevra et acceptera tous les avis d'urgence soupçonnée ou de situation de panique de la part du surveillant de l'itinéraire.
7. La personne-ressource d'EC lancera les protocoles en cas d'urgence soupçonnée ou de situation de panique.
8. La personne-ressource d'EC informera dès que possible le chef des opérations et/ou le directeur de district d'une situation de panique, ou lorsqu'il a été décidé de faire appel aux services d'urgence.
9. Les personnes-ressources d'EC ont le pouvoir délégué de lancer une recherche ou d'appeler les services d'urgence si elles considèrent qu'il s'agit d'une situation d'urgence.
10. La personne-ressource d'EC doit documenter toutes les décisions prises en réponse à une urgence soupçonnée ou à une situation de panique. Dans la mesure du possible, cela doit se faire au moyen de la fonction relative aux urgences dans le site Web du surveillant de l'itinéraire. Il est permis de consigner le tout sur papier et de transférer l'information dans le site Web après les faits.

Protocole en cas d'urgence soupçonnée/employé(s) dont les appels de sécurité sont en retard

Ce qui suit est une description des étapes à suivre après que la personne-ressource d'EC a reçu un avis d'urgence soupçonnée de la part du surveillant de l'itinéraire. Ce processus fait appel au jugement des intervenants et prévoit parfois des prises de décision par la direction.

1. Premières tentatives de prise de contact
 - Chef sur le terrain : laissez un message (téléphone cellulaire, courriel, messagerie texte ou autres options de communication)
 - Autres personnes sur le terrain : laissez un message (téléphone cellulaire, courriel, messagerie texte ou autres options de communication)
 - À l'hôtel : vérifiez qu'il y a eu enregistrement de l'employé ou un quelconque échange avec ce dernier et laissez un message
 - Consultez le site Web du surveillant de l'itinéraire pour prendre connaissance de tout renseignement pertinent, p. ex. message de l'employé, itinéraire, coordonnées GPS ou activité enregistrée par l'appareil SPOT.

2. Collecte des renseignements
 - Si des coordonnées GPS sont disponibles, utilisez-les pour trouver l'employé.
 - Au moyen des RLS ou des BLP, localisez l'employé ou cherchez à confirmer s'il y a urgence. (À certains emplacements, ce type de balise est encore utilisé.)
 - Si l'employé doit se rendre par avion à un endroit éloigné, communiquez avec la compagnie aérienne du vol nolisé pour vérifier si le pilote a fermé son plan de vol.
 - Dans le cas de projets spéciaux (c.-à-d. dans un parc), communiquez avec le gardien du parc pour vérifier si l'employé s'est inscrit au bureau ou s'il a eu de ses nouvelles cette journée-là.
 - Si d'autres employés se trouvent sur le terrain à proximité, prenez contact avec eux et demandez-leur s'ils ont eu des échanges avec l'employé disparu ou n'ayant pas fait son appel de sécurité à temps.
 - Joignez le superviseur de l'employé pour savoir quand a eu lieu la dernière prise de contact ou communication.
 - Si vous connaissez des propriétaires ou des habitants de la région, entrez en contact avec eux pour savoir s'ils ont vu l'employé.

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

Water Survey of Canada – QMS

Relevés hydrologiques du Canada – SGQ

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance		N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A		Page 10 de 12

- Recueillez autant de renseignements que possible, en consignant l'information pertinente et toutes les tentatives de prise de contact réalisées jusqu'à maintenant.
- Après 30 minutes (alors qu'il y a déjà eu un délai d'au moins 10 minutes avant l'envoi de l'avis de SafetyLine à la personne-ressource d'EC et qu'il s'est écoulé 4 heures depuis le dernier appel de sécurité), il doit y avoir une évaluation du risque et une prise de décision quant au lancement de l'opération de recherche.

3. Début d'une recherche

- Lorsque la décision est prise d'amorcer une recherche, la personne-ressource d'EC doit tenter de discuter avec un chef des opérations ou un gestionnaire.
- S'il est jugé pertinent de le faire, il peut y avoir tentative de prise de contact au domicile de l'employé lorsqu'on n'a eu aucune nouvelle de ce dernier pendant la journée. (Remarque : il s'agit d'une solution de dernier recours à privilégier après vérification à tous les emplacements où pourrait se trouver l'employé.)
- Lancez la recherche sur la foi de l'itinéraire sur le terrain et des renseignements sur l'emplacement entrés dans le site Web du surveillant de l'itinéraire.
- Évaluez la situation en vous fondant sur les renseignements jusqu'alors recueillis, et déterminez quelles sont les ressources locales existantes pouvant participer à l'opération de recherche. Il pourrait notamment s'agir d'une autre équipe présente sur le terrain, à proximité du dernier emplacement connu de l'employé.
- Si aucun résultat n'est obtenu par l'intermédiaire des ressources internes et dans la région (propriétaires, etc.), il est temps de communiquer avec le personnel d'urgence.
- Dès qu'une recherche est lancée, il convient de conserver un journal des appels (heures et interlocuteurs). Employez les ressources du surveillant de l'itinéraire.
- Tenez compte de votre état d'esprit et de votre degré de fatigue.

Plan d'intervention d'urgence

Les services hydrologiques nationaux (SHN) doivent utiliser le document Incident critique, guide et rapport d'intervention d'EC en tant que protocole d'intervention d'urgence (voir l'annexe I).

Chaque district doit tenir une liste des coordonnées des services d'intervention d'urgence locale (p. ex., police, pompiers, recherche et sauvetage...).

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

**Water Survey of Canada – QMS
Relevés hydrologiques du Canada – SGQ**

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 11 de 12

Annexe I

Incident critique, guide et rapport d'intervention : marche à suivre détaillée

Si vous recevez un appel d'une personne en détresse :

1 – Consignez tout ce qui est dit.		
2 – Déterminez l'endroit exact où est survenu l'incident.		
3 – Quelles sont la nature et la gravité des blessures?	Nombre de personnes blessées :	
Cherchez à savoir si elles sont stables.		
4 – À quel matériel de survie la personne a-t-elle accès? (Dressez une liste ou cochez ci-dessous.)		
Trousse de premiers soins	Trousse de survie	GPS
Couvertures ou vêtements appropriés	Eau et allumettes	Lampe de poche
Nourriture	Transport sécuritaire	Refuge
5 – Quels dispositifs de communication la personne a-t-elle à sa disposition?		
Numéro de téléphone cellulaire :	Numéro de téléphone satellite :	Quel est le numéro de l'appareil à partir duquel est fait l'appel?
Y a-t-il eu d'autres demandes d'aide d'urgence? Si oui, à qui? Quand? Par qui?		

Autorité d'approbation : CGO-H	Approuvé par : CGO-H	Date : 09/15/2015
--------------------------------	----------------------	----------------------

**Water Survey of Canada – QMS
Relevés hydrologiques du Canada – SGQ**

Document Title/Titre du document : Procédures concernant les appels de surveillance	N° du document : sSOP-NA014-01-2015
Révision : 4A	Page 12 de 12

6 – Mettez fin à l'appel s'il y a un risque que la pile s'épuise. Prévoyez un horaire d'appel (au moins toutes les 30 minutes).

7 – Confirmez que les secours sont en route.

8 – Appelez le personnel d'urgence (police/GRC, ambulance, recherche et sauvetage, etc.) et transmettez les renseignements recueillis ci-dessus.

9 – Fournissez tous les renseignements connus au personnel d'urgence.

10 – Communiquez avec le directeur ou avec l'autorité responsable, avec le directeur général régional et avec le gestionnaire/coordonnateur régional de la santé et sécurité au travail.

11 – Demeurez en ligne jusqu'à ce que vous soyez certain ou ayez été informé que le personnel d'urgence est arrivé.

Coordonnées de l'intervenant :

Auteur : Date et heure de l'appel

Autorité d'approbation : CGO-H

Approuvé par : CGO-H

Date :
09/15/2015