



Contenu

Vue d'ensemble sur nos mesures de sécurité rigoureuses	. 3
Informations importantes pour la sécurité des occupants	. 4
Processus de mobilisation	. 5
Protocoles de securite pour les diverses situations d'urgence	. 5
Présence de fumée ou de flammes	. 6
Retentissement du signal d'alarme générale	. 6
Appel à la bombe et colis suspect	. 7
Fuite de gaz	. 8
Personne malade ou blessée.	. 9
Émeute ou manifestation	. 9
Présence d'un individu armé	10

VUE D'ENSEMBLE SUR NOS MESURES DE SÉCURITÉ RIGOUREUSES

Dans le but d'assurer un environnement de haute sécurité, le Palais des congrès de Montréal s'est doté de plusieurs outils afin de répondre aux demandes rigoureuses des clients en matière de sûreté. Par ces mesures, le Palais peut accueillir des événements à caractère sensible et exigeant un haut niveau de sécurité.

Parmi ces mesures, le Palais applique un Plan de mesures d'urgence qui est mis à jour régulièrement. Dans ce plan sont définies les procédures à suivre pour répondre à des situations d'urgences de natures variées telles que : tireur actif en milieu fermé, manifestation, appel à la bombe, incendie et plusieurs autres. Ce plan est connu de l'équipe de la sécurité qui est formée de facon continue par les superviseurs en place.

Le service de sécurité sur place

Le service de sécurité est composé d'une équipe de surveillance et d'intervention 24 h sur sept jours comprenant des patrouilleurs, un officier au centre des opérations et un superviseur de sécurité du Palais des congrès. Les opérations sont régies via notre Centre opérationnel de la sécurité (COS) en tout temps. Dans ce centre, tous les systèmes inhérents au bâtiment y sont présents. Ces systèmes sont le panneau incendie à deux phases et un second écran de redondance, le logiciel de contrôle d'accès et des alarmes d'intrusion, le système des 135 caméras de surveillance intérieures et extérieures, le contrôle des ascenseurs, l'éclairage ainsi que la gestion des clés et cartes. L'officier en place a la responsabilité de répondre à toutes les alarmes d'intrusion et d'envoyer un patrouilleur sur place pour les vérifications tout en observant la ou les caméras pertinentes. Une surveillance constante est effectuée via les caméras. Toute activité est enregistrée dans un logiciel de gestion d'événements à des fins d'archivage et de documentation des incidents.

Le service de premiers soins

Des trousses de premiers soins sont disposées à tous les étages et aux principaux points d'accueil publics. Les patrouilleurs sont tous formés pour l'utilisation d'un défibrillateur (DEA), la dispensation d'oxygène et l'administration des premiers soins. Des fauteuils roulants sont aussi accessibles dans les halls principaux. Une infirmerie dans un local fermé est aussi disponible pour les incidents de nature médicale ou lorsqu'un service d'infirmerie est prévu pour un événement.

La cellule d'urgence et la brigade d'intervention

Dans le cas d'un incident majeur, une brigade d'intervention composée d'employés du Palais des congrès est activée. Ces employés sont présents sur différents quarts de travail, incluant le soir et la fin de semaine et sont formés pour assister l'équipe de la sécurité.

De plus, une cellule d'urgence sera mise en place pour activer le Plan de mesures d'urgence et en assurer l'application afin de résorber le plus rapidement la situation et d'assurer la reprise des affaires.

Les intervenants et ressources externes

Le service de sécurité du Palais est en étroite et constante collaboration avec le service de Police de la Ville de Montréal. Dans le but de veiller à la sécurité du public, les différents corps policiers et l'Administration du Palais des congrès mettent tout en œuvre afin de partager l'information pertinente et assurer un service continu de haut niveau.

Annexée à même l'édifice du Palais, sur la rue Saint-Urbain, la Caserne 20 du Service des incendies de Montréal offre un service rapide de premiers répondants et peut rapidement intervenir en cas de situations telles qu'une fuite de gaz, un incendie ou des problèmes médicaux.

Par ses procédures, son personnel qualifié, ses ressources et ses contacts externes, le Palais des congrès de Montréal est en mesure d'offrir un environnement des plus sécuritaires pour ses occupants.

INFORMATIONS IMPORTANTES POUR LA SÉCURITÉ DES OCCUPANTS

Éléments à identifier en arrivant sur les lieux :

- L'emplacement des escaliers de secours
 - * Pour des raisons de sécurité, les portes disposent d'un délai d'ouverture de quinze (15) secondes lorsque la barre panique est appuyée. En situation d'alarme incendie, elles sont automatiquement déverrouillées.
- L'avertisseur manuel d'incendie (rouge)
- L'extincteur portatif ou le boyau d'incendie le plus près
- Le téléphone d'urgence le plus près

Informations relatives à l'appel des services d'urgence :

En cas d'urgence, veuillez ne pas contacter le 911 directement, mais plutôt contacter la sécurité du Palais des congrès au numéro ci-dessous disponible en tout temps.

Centre des opérations de la sécurité

Ligne externe : 514 871-3141

Ligne interne : 555

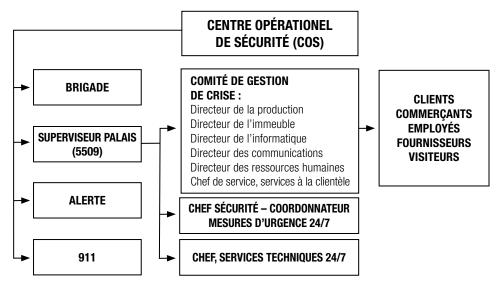
Le Palais des congrès possède plusieurs entrées et les agents de sécurité sont en mesure de diriger stratégiquement les intervenants d'urgence externes pour éviter les délais de réponse.

Dans l'éventualité où vous auriez appelé le 911, veuillez en informer rapidement la sécurité du Palais.

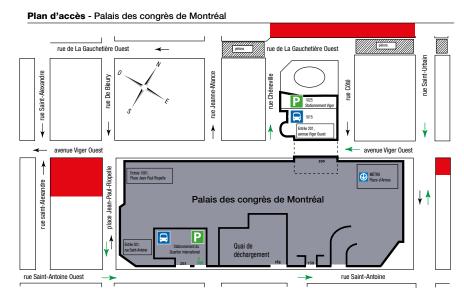
Processus du déclenchement de l'alarme :

- L'activation d'un avertisseur manuel d'incendie ou le déclenchement d'un détecteur de fumée envoie un signal d'alarme au COS, même si ce signal est inaudible pour les occupants.
- Dès que le signal sonore retentit, les klaxons et les lampes stroboscopiques situés dans les endroits publics s'activent, les trappes d'évacuation de fumée s'ouvrent, les électro-aimants des portes se désactivent, les ventilateurs de pressurisation d'escaliers de secours s'activent, les ascenseurs reviennent au rez-de-chaussée et les portes coupe-feu se referment.
- L'alimentation en gaz des cuisines est interrompue dû à l'alarme et demeurera ainsi jusqu'à la résolution de l'incident.

PROCESSUS DE MOBILISATION



Points de rassemblements – Évacuation





1. Complexe Guy Favreau



2. Place Jean-Paul Riopelle



3. Espace vert (rues Viger et Saint-Urbain)

PROTOCOLES DE SÉCURITÉ POUR LES DIVERSES SITUATIONS D'URGENCE

PRÉSENCE DE FUMÉE OU DE FLAMMES

- Actionner l'avertisseur manuel (rouge) d'incendie
- Alerter le COS au 514 871-3141 ou le 555 via un téléphone interne
- Combattre (si possible) le début d'incendie avec un extincteur approprié
 Attention : ne jamais mettre votre vie en danger
- Évacuer le Palais par la sortie la plus près
- Fermer les portes en quittant les lieux
- Se diriger aux points de rassemblements (voir schéma)

IMPORTANT:

- Ne jamais aller là où il y a de la fumée
- Ne jamais emprunter les ascenseurs
- Ne jamais revenir sur ses pas

RETENTISSEMENT DU SIGNAL D'ALARME GÉNÉRALE

Trois (3) coups du timbre sonore suivis d'une pause

- Identifier et rejoindre le coordonnateur à l'événement
- Écouter attentivement le message phonique et les instructions à suivre
- Évacuer le Palais par la sortie la plus près
- Fermer les portes en quittant les lieux
- Rejoindre les points de rassemblements (voir schéma)

IMPORTANT:

- Le personnel à l'accueil et les agents de sécurité du Palais porteront assistance aux occupants incluant les personnes à mobilité réduite.
- Ne jamais emprunter les ascenseurs.
- Ne pas se réfugier sur le toit.

APPEL À LA BOMBE ET COLIS SUSPECT

Ne pas essayer de déterminer si la menace est réelle ou s'il s'agit d'un canular; toujours agir comme si la menace était réelle.

Si vous recevez un appel à la bombe :

- Demeurer calme
- Rester poli et courtois
- Ne pas interrompre l'appelant
- Essayer d'obtenir le plus d'informations possible, notamment :
 - Où avez-vous mis la bombe?
 - Dans combien de temps va-t-elle exploser?
 - Pourquoi avez-vous mis cette bombe?
 - Quel genre de bombe est-ce?
 - Quel est votre nom?
- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou le 514 871-3141 pour signaler la situation; l'agent vous questionnera afin de recueillir le plus d'informations possible

S'il y a une alerte à la bombe :

- Mettre fin à toute activité et réunion en cours
- Rester calme et attentif à son environnement afin d'identifier un éventuel colis suspect
- Attendre les instructions du personnel du Palais

IMPORTANT:

- Dans l'éventualité d'une alerte à la bombe, les occupants seront pris en charge par le personnel du Palais.
- Il se peut que la collaboration des organisateurs de l'événement soit demandée dans la recherche du colis suspect considérant leur connaissance des lieux.

Si un colis suspect est trouvé :

- Ne pas toucher, remuer ou sentir le colis. Si le colis a été touché, ne pas porter les mains au visage
- Ne pas déplacer le colis
- Ne pas utiliser de téléphone cellulaire ou walkie-talkie à proximité du colis suspect
- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141 pour signaler la situation et fournir les renseignements suivants :
 - Lieu où se trouve le colis (édifice, local) et à quel endroit dans le local
 - Description du colis
 - Nom et un numéro de téléphone auguel vous rappeler
- Ne pas déclencher de station manuelle d'incendie
- Aviser les gens à proximité et évacuer en emportant les effets personnels et rejoindre le point de rassemblement le plus près

IMPORTANT:

- Durant l'évacuation, rester attentif à tout colis se trouvant sur la route d'évacuation ou dans un endroit où il ne devrait pas être; derrière une porte, dans une cage d'escalier, près d'une sortie, etc.
- Si un tel colis est constaté, aviser les gens à proximité, rebrousser chemin et utiliser une voie d'évacuation alternative puis appeler rapidement la sécurité pour signaler ce colis au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141.

Si aucun colis suspect n'est trouvé

Demeurer sur les lieux et attendre d'autres instructions

En cas d'explosion :

- Demeurer calme
- Éviter d'actionner tout système susceptible de produire une étincelle dans la zone où est localisée l'explosion (téléphone, cellulaire, interrupteur ou appareil électrique, station manuelle d'alarme incendie, etc.)
- Sortir rapidement de l'édifice et rejoindre le point de rassemblement le plus près et y demeurer jusqu'à nouvelles instructions

IMPORTANT:

- Si des objets tombent des étagères ou des plafonds, se glisser sous une table ou un bureau solide jusqu'à ce que la situation vous permette de sortir.
- Toujours assurer votre propre sécurité avant d'essayer de venir en aide aux autres.

FUITE DE GAZ

Si vous êtes victime ou témoin d'une fuite de gaz :

- Éviter d'actionner tout système susceptible de produire une étincelle dans la zone où est localisée la fuite de gaz (téléphone, cellulaire, interrupteur ou appareil électrique, station manuelle d'alarme incendie, etc.)
- Éteindre toute flamme ou autre source d'ignition non électrique
- Fermer les portes
- Évacuer et rejoindre le point de rassemblement le plus près
- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141 pour signaler la situation et fournir les renseignements suivants :
 - Lieu de la fuite (étage, local)
 - Nom et numéro de téléphone auquel vous rappeler
 - Présence de blessés ou de personnes importunées, s'il y en a

IMPORTANT:

• Si les conditions le permettent et que cela n'augmente pas le temps d'évacuation de façon importante, il est préférable d'évacuer du côté opposé à la fuite.

PERSONNE MALADE OU BLESSÉE

Les premiers soins sont dispensés par une équipe de secouristes. Selon la gravité de la blessure ou de l'urgence médicale, les services ambulanciers pourront être contactés.

Toute blessure ou urgence médicale sur le site du Palais des congrès, même mineure, doit être rapportée afin de protéger la personne accidentée contre des complications éventuelles de son état de santé et d'apporter les correctifs nécessaires pour éviter que cette situation ne se reproduise.

Lors d'une urgence, même mineure :

- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141 pour obtenir une assistance immédiate et fournir les renseignements suivants :
 - Lieu précis de l'accident (étage, local)
 - Nom et numéro de téléphone auquel vous rappeler
 - Nombre de blessés
- Si la victime est à proximité :
 - Demeurer auprès de la personne et la rassurer en attendant les secours
 - Éviter de la déplacer
 - Envoyer une personne à l'entrée du local pour guider les secours si possible

IMPORTANT:

• Si le 911 a été composé, il est important de contacter la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141 afin que les secours soient dirigés adéquatement.

ÉMEUTE OU MANIFESTATION

- D'un lieu sécuritaire, appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141 pour signaler la manifestation. Fournir les renseignements suivants :
 - Lieu précis de la manifestation (étage, local)
 - Nom et un numéro de téléphone auquel vous rappeler
 - Description de la situation

Le personnel de sécurité sera déployé sur les lieux afin de procéder aux interventions nécessaires. Le service de police sera contacté par le COS pour obtenir une assistance.

À noter que la collaboration entre le Palais des congrès et les services policiers est excellente. Le délai de réponse est rapide.

PRÉSENCE D'UN INDIVIDU ARMÉ

Est considéré comme un individu armé, toute personne en possession d'une arme à feu, d'un couteau ou d'un autre objet quelconque et qui, en raison de son comportement, est susceptible de porter atteinte à la sécurité des occupants du Palais des congrès et/ou de provoquer volontairement des blessures et/ou des dommages.

Ne pas crier et ne pas déclencher de station manuelle d'incendie.

Si vous vous retrouvez devant un individu armé :

- Baisser les yeux
- Adopter une attitude de soumission
- Ne pas tenter de dialoguer
- Garder son calme et éviter de crier
- Laisser la place
- Si cela ne vous met pas en danger :
 - Appeler le 911 aussitôt que possible
 - Appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141

IMPORTANT:

- Il ne faut pas être vu par l'individu armé. Dans un lieu exposé (corridor, cage d'escalier, salle ouverte, etc.), la priorité est de quitter ce lieu en choisissant de fuir ou de se confiner.
- Le taux de survie est significativement supérieur pour les personnes qui se confinent. Règle générale, les individus armés ne tentent pas de forcer une porte barricadée.
- Il ne faut jamais ramasser une arme au sol et risquer de passer pour un suspect armé aux yeux d'un policier.

Si vous envisagez de fuir, posez-vous les questions suivantes :

- Suis-je près d'une sortie?
- Ai-je le temps de me rendre à cette sortie sans m'exposer et devenir une cible?
- Y a-t-il des obstacles qui m'empêcheraient de rejoindre aisément cette sortie?
- Dois-je franchir un grand corridor pour accéder à la sortie qui me rendrait trop visible face à la menace?
- Est-ce que j'entends des coups de feu?
- Le bruit me semble-t-il éloigné ou rapproché?
- Y a-t-il un autre tireur à l'extérieur?

Si vous décidez de fuir :

- Rester calme
- Prendre la sortie la plus proche, facilement accessible et sécuritaire
- Fuir en laissant les mains levées pour minimiser les risques d'être perçu comme un suspect
- Suivre les directives du personnel de sécurité et des policiers à la sortie du bâtiment
- Renseigner les policiers à la sortie du bâtiment, s'il y a lieu
- Si la police n'est pas à vue :
 - Appeler le 911 aussitôt que possible
 - Appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141

Si vous envisagez de vous confiner, posez-vous les questions suivantes :

- Où se trouve la pièce la plus près où je peux me réfugier?
- Puis-je y accéder facilement, rapidement et de façon sécuritaire sans m'exposer?

Si vous décidez de vous confiner :

- Se réfugier dans la pièce la plus proche
- Fermer, verrouiller et barricader les portes (chaises, tables, bureaux, etc.)
- Masquer les fenêtres, fermer les appareils audio et vidéo
- Éteindre les lumières
- S'éloigner des portes et des fenêtres
- Se placer le long d'un mur, en silence, afin de ne pas être vu ni entendu par l'individu armé
- Faire croire que la pièce est vide
- Privilégier un mur plein (briques, blocs de béton, etc.) si possible
- Se coucher au sol et s'abriter derrière un objet
- Si plusieurs occupants sont au même endroit, s'éparpiller pour éviter de devenir une cible facile
- Si cela ne vous met pas en danger :
 - Appeler le 911 aussitôt que possible
 - Appeler la sécurité au poste 555 d'une ligne interne ou au 514 871-3141
- Mettre son cellulaire en mode silencieux. Aucune communication verbale. Messages textes ou courriels urgents seulement
- Ne pas ouvrir la porte sous aucun prétexte, même si c'est une voix que vous connaissez; cette personne peut pourrait être un otage
- Patienter et attendre que les policiers procèdent à l'évacuation. Rester patient, plusieurs heures pourraient s'écouler avant l'évacuation

IMPORTANT:

- Si une alarme incendie se déclenche, quitter la pièce seulement en cas de signes évidents d'incendie et d'un incendie pouvant vous mettre en danger. Les poussières qui se dégagent d'un tir d'arme à feu peuvent déclencher une alarme ou un assaillant pourrait déclencher l'alarme pour attirer des gens.
- Si l'individu armé force la porte et essaie d'entrer, il faut se préparer mentalement à attaquer et agir avec détermination.
- La police est formée pour répondre à un incident impliquant un individu armé. Lorsqu'elle pénètre dans l'immeuble, elle se rend dans les plus brefs délais à l'endroit où se trouvent l'individu ou les individus armés.
- Les occupants doivent rester calmes et patients pendant ce temps afin de ne pas entraver le travail du service de sécurité et de la police. Une équipe de secours se rendra sur les lieux le plus tôt possible à la suite de l'intervention policière. Ils rechercheront et traiteront les personnes blessées et évacueront les gens avec un minimum de risques.



Édition janvier 2019

PALAIS DES CONGRÈS DE MONTRÉAL

Entrée principale 1001, Place Jean-Paul-Riopelle

Administration

159, rue Saint-Antoine Ouest, 9e étage Montréal (Québec) H2Z 1H2 CANADA

> Tél.: 514 871-8122 1 800 268-8122 info@congresmtl.com