

PROTOCOLE D'URGENCE

Pour les séjours de mobilité

Préparation :

Vice-rectorat aux affaires internationales et au développement durable (ULaval monde)

Vice-rectorat aux ressources humaines et aux finances (Centre d'expertise en santé, sécurité et mieux-être)

Révision : Vice-rectorat aux infrastructures et à la transformation (Service de sécurité et de prévention)

Entrée en vigueur : janvier 2020

Dernière mise à jour : septembre 2026

TABLE DES MATIERES

1. Préambule	3
2. Définitions	4
3. Objectifs du protocole d'urgence	5
4. Responsabilités, structure et mandats.....	6
4.1 Responsabilités.....	6
4.1.1 Responsabilité individuelle.....	6
4.1.2 Responsabilité partagée	6
4.2 Structure et mandats.....	6
4.2.1 Le Service de sécurité et de prévention (SSP)	6
4.2.2 ULaval monde.....	6
4.2.3 Le Centre d'expertise en santé, sécurité et mieux-être (CESSME)	7
4.2.4 Le Centre d'aide à la communauté étudiante (CACE).....	7
4.2.5 Le Centre de gestion de crise.....	7
5. Situations d'urgence.....	8
5.1 Urgence pendant un séjour de mobilité.....	8
5.2 Veille.....	9
6. Rétroaction à la fin d'une crise.....	10

1. Préambule

L'Université Laval est ouverte sur le monde. Elle favorise les échanges, la coopération et la participation de ses membres aux enjeux mondiaux majeurs. Guidée par son [Plan institutionnel ULaval 2023-2028 : Agir ensemble pour plus d'impact](#) qui réaffirme l'importance de l'internationalisation de ses activités, elle continue de multiplier les possibilités d'études, de stages, de recherches, de développement, de partenariats et de collaborations, partout dans le monde.

Dans l'atteinte de ses objectifs d'internationalisation de la formation, l'Université Laval se préoccupe de la santé et sécurité de tous les membres de la communauté universitaire qui réalisent des séjours à l'international, ou dans les régions éloignées du Canada. En juillet 2017, l'Université Laval a adopté la [Politique sur la sécurité des séjours à l'international ou dans les régions éloignées du Canada](#) avec, entre autres, pour objectif de préciser les rôles et responsabilités des différentes parties impliquées dans la gestion de la mobilité étudiante ou professionnelle et de permettre aux membres de la communauté universitaire et aux bénévoles d'identifier et de faire une meilleure gestion des risques associés à leurs activités universitaires à l'international, ou en régions éloignées du Canada.

Le *Protocole d'urgence pour les séjours de mobilité* vient appuyer cette Politique et la [Politique relative à la gestion de crise](#) en permettant à l'Université Laval d'intervenir rapidement et efficacement lorsqu'une urgence impliquant un membre de l'Université en séjour de mobilité est signalée.

2. Définitions

Activité universitaire

Toute activité de recherche, de création, d'enseignement, d'évaluation, de stage, toute réunion, activité ou projet reconnu, à caractère académique ou parascolaire.

Application Web ABEO

Application Web sécurisée permettant de localiser les membres de la communauté universitaire et les bénévoles à un moment et un endroit précis et d'accéder rapidement à des renseignements sur leurs séjours de mobilité afin d'assurer une gestion d'urgence efficace.

Bénévole

Toute personne qui, dans le cadre d'une entente, donne volontairement et sans rémunération son temps et ses capacités au service de l'Université Laval pour exercer une fonction ou accomplir une tâche.

Cellule stratégique

La cellule stratégique est composée de personnes assurant la conduite stratégique de la gestion de crise. Les membres de cette cellule assurent les liaisons essentielles avec les partenaires stratégiques de l'Université, tant à l'interne qu'à l'externe. Elle est responsable de l'élaboration de la stratégie de communication et de l'arrimage avec la cellule tactique.

Cellule tactique

La cellule tactique est un regroupement de personnes responsables de coordonner et d'opérationnaliser la stratégie d'intervention lors d'une crise touchant l'institution.

Centre de gestion de crise

En référence à la [Politique relative à la gestion de crise](#), il s'agit d'un regroupement de personnes clés impliquées directement pour faire face à une situation de crise touchant les membres de la communauté universitaire. Cette structure temporaire vient remplacer la structure administrative et décisionnelle régulière. Seules les cellules stratégiques et tactiques sont décisionnelles lorsque la structure de crise est en place.

Crise

Situation résultant d'une urgence ou d'un incident qui n'a pas été résolu ou circonscrit et pouvant menacer la mission et la perte de confiance envers l'institution et ses dirigeants. Les incidents et les urgences sont donc porteurs de crises potentielles.

Membres de l'Université

Tel que défini dans les [Statuts de l'Université Laval](#).

Participant

Membre de l'Université Laval ou bénévole qui réalise un séjour de mobilité dans le cadre d'une activité universitaire.

Procédures opérationnelles standard (POS)

Procédures qui présentent le détail des actions à réaliser en fonction de la nature des urgences répertoriées dans le cahier des directives d'ULaval monde et du Centre d'expertise en santé, sécurité et mieux-être (CESSME) pour la gestion des incidents et des mesures d'urgence pour les séjours de mobilité.

Rapport d'incident

Le rapport d'incident est rempli par le répartiteur et le superviseur en devoir du Service de sécurité et de prévention (SSP) dans le cadre d'une demande d'intervention. Il contient le nom du demandeur, les coordonnées, ainsi que les informations reliées à l'événement et à son évolution.

Région éloignée

Une région est considérée comme éloignée lorsqu'il est impossible d'avoir accès à une assistance médicale ou à un centre de santé dans un délai de moins d'une heure, par les moyens de transport à sa disposition ou par l'entremise des services d'urgence.

Séjour de mobilité

Séjour réalisé à l'international ou dans les régions éloignées du Canada pour la réalisation d'une activité universitaire.

Université

Université Laval

Urgence

Tout événement qui porte atteinte à un membre de l'Université et qui nécessite une intervention rapide, telle qu'un problème de santé, une maladie ou une blessure grave, un événement traumatisant, un accident mortel, un décès subit, un suicide, une agression, un problème politique ou un trouble civil, un attentat terroriste, une catastrophe naturelle ou environnementale, etc.

3. Objectifs du protocole d'urgence

Les objectifs poursuivis par le protocole sont :

- Préserver la santé, la sécurité et le bien-être de l'ensemble des membres de l'Université et des bénévoles;
- Appuyer la structure organisationnelle qui répond aux situations d'urgence à l'international et dans les régions éloignées du Canada par des actions de prévention, de préparation, d'interventions et de mesures de rétablissement.

4. Responsabilités, structure et mandats

4.1 Responsabilités

4.1.1 Responsabilité individuelle

Il est de la responsabilité de chacun de veiller à sa propre sécurité lors d'un séjour de mobilité à l'international ou dans les régions éloignées du Canada.

4.1.2 Responsabilité partagée

La gestion des urgences est une responsabilité partagée. À l'Université Laval, la structure organisationnelle de la gestion des urgences pour les séjours de mobilité des membres de l'Université s'organise autour de cinq composantes :

- Le Service de sécurité et de prévention (SSP - Vice-rectorat aux infrastructures et à la transformation);
- ULaval monde (Vice-rectorat aux affaires internationales et au développement durable);
- Le Centre d'expertise en santé, sécurité et mieux-être (CESSME - Vice-rectorat aux ressources humaines et aux finances);
- Le Centre d'aide à la communauté étudiante (CACE - Direction des services aux étudiants, Vice-rectorat aux études et aux affaires étudiantes);
- Le Centre de gestion de crise.

4.2 Structure et mandats

4.2.1 Le Service de sécurité et de prévention (SSP)

Le SSP est en première ligne pour recevoir les appels d'urgence impliquant un membre de l'Université ou un bénévole en séjour de mobilité, et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le SSP participe également activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de l'Université et les bénévoles en séjour de mobilité dans les régions éloignées du Canada.

Le SSP et les unités administratives concernées ont la responsabilité de coordonner toute opération et action pour les urgences impliquant un membre de l'Université ou un bénévole se retrouvant dans une région éloignée du Canada.

4.2.2 ULaval monde

ULaval monde participe activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de l'Université et les bénévoles à l'international et en séjour de mobilité régulier au Canada.

ULaval monde a la responsabilité de :

- Lors des jours de prestation de services réguliers de l'Université Laval, consulter systématiquement les sites Internet des principaux médias de communication et d'Affaires mondiales Canada (AMC) pour assurer une veille des destinations où se trouvent les participants,

afin de repérer les situations politiques et climatiques problématiques de même que toute situation d'urgence imminente ou potentielle;

- Informer les personnes étudiantes de l'obligation de déclarer leur séjour de mobilité sur l'application Web ABEO;
- Informer les personnes étudiantes des mesures d'urgence pour les séjours de mobilité;
- Mettre à jour ses listes de contacts (personnes-ressources à l'Université Laval et pour les différents partenaires);
- Participer à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres de l'Université et les bénévoles.

ULaval monde et la cellule tactique ont la responsabilité conjointe de :

- Coordonner la gestion des crises qui concernent les personnes étudiantes à l'international et en séjour de mobilité régulier au Canada.

4.2.3 Le Centre d'expertise en santé, sécurité et mieux-être (CESSME)

Le CESSME participe activement à la prévention et à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres du personnel et les bénévoles en séjour de mobilité.

Le CESSME a la responsabilité de :

- Informer les membres du personnel et bénévoles de l'obligation d'inscrire leur séjour de mobilité sur l'application Web ABEO;
- Informer les membres du personnel et bénévoles des mesures d'urgence pour les séjours de mobilité;
- Participer à la gestion des situations d'urgence impliquant les membres du personnel et les bénévoles.

Le CESSME et la cellule tactique ont la responsabilité conjointe de :

- Coordonner la gestion des crises qui concernent les membres du personnel et les bénévoles à l'international et en séjour de mobilité régulier au Canada.

4.2.4 Le Centre d'aide à la communauté étudiante (CACE)

Le rôle du CACE est de collaborer avec ULaval monde lorsqu'une personne étudiante rapporte une détresse psychologique qui nécessite une évaluation de ses besoins et de son état, afin de s'assurer de sa sécurité à court terme. Au besoin, le CACE peut assurer une évaluation des besoins psychosociaux, un soutien et un accompagnement vers les ressources d'aide sur place ou à distance, le temps que la situation se stabilise. Le CACE pourrait, au besoin, recommander le rapatriement d'une personne étudiante.

4.2.5 Le Centre de gestion de crise

Les rôles du Centre de gestion de crise sont de :

- Confirmer et déclarer la situation de crise;
- Assurer, si la situation l'exige, l'identification des ressources expertes selon la situation;

- Décider l'arrêt partiel ou complet des activités;
- Donner l'ordre d'évacuation partielle ou complète selon la situation;
- Donner l'ordre de confinement partiel ou complet selon la situation;
- Assurer une liaison permanente avec les organisations et les services externes;
- Autoriser et diffuser les communications internes et externes;
- Autoriser les ressources financières nécessaires;
- Présenter les demandes d'aides officielles aux organismes externes habilités;
- Assurer avec les ressources stratégiques des unités concernées le retour à la normale;
- Apporter un appui adéquat aux victimes, s'il y a lieu;
- Confirmer la fin de la crise.

Conformément à la [Politique relative à la gestion de crise](#), seuls la rectrice ou le recteur, ainsi que les membres de la Direction désignés par celle-ci, possèdent l'autorité pour déclencher le processus de gestion de crise et la mobilisation du Centre de gestion de crise.

Les cellules stratégiques et tactiques du Centre sont décisionnelles lorsque la structure de gestion de crise est en place. Selon la nature de la crise, la composition de ces cellules dépend de l'événement et du statut des participants.

5. Situations d'urgence

5.1 Urgence pendant un séjour de mobilité

Tout membre de l'Université ou bénévole qui réalise un séjour de mobilité à l'international ou au Canada peut, en tout temps, communiquer avec le Service de sécurité et de prévention (SSP) de l'Université Laval, au 418-656-5555, pour signaler une urgence.

Pour les séjours à l'international et les séjours réguliers au Canada

Lorsqu'une urgence est signalée, un rapport d'incident est rempli conjointement par le répartiteur et le superviseur en devoir du SSP. Ce rapport est par la suite transmis sans délai à ULaval monde par courriel à l'adresse securite@monde.ulaval.ca. Le superviseur en devoir au SSP doit ensuite communiquer immédiatement avec une personne-ressource à ULaval monde ou au CESSME afin que le protocole approprié soit initié.

Dès qu'une urgence leur est signalée, ULaval monde ou le CESSME, selon le statut des participants concernés et la nature de l'urgence, doit déclarer l'urgence en créant une fiche d'événement confidentielle dans l'application Web ABEO et y lier les dossiers des participants concernés. Cette fiche comprend des informations sur les participants concernés, le séjour, le lieu, les personnes impliquées, les contacts sur le terrain et les circonstances de l'urgence.

ULaval monde ou le CESSME doit ensuite suivre la procédure opérationnelle standard indiquée dans le *Cahier des directives - Gestion des incidents et des mesures d'urgence pour les séjours de mobilité* selon la nature de l'urgence. Dans le cadre de la gestion d'une urgence, s'il est nécessaire de partager des

renseignements au dossier des participants, ULaval monde et le CESSME doivent obtenir, si possible, le consentement des participants concernés.

Toute urgence doit être signalée à la direction d'ULaval monde ou à la direction du CESSME selon le statut des participants concernés. Si jugé nécessaire, ces derniers communiqueront avec le directeur du SSP et le vice-recteur aux affaires internationales et au développement durable pour déclencher le processus de gestion de crise et la mobilisation du Centre de gestion de crise.

Pour les séjours en régions éloignées au Canada

Dès qu'une urgence en régions éloignées est signalée, le superviseur en devoir au SSP doit déclarer l'urgence en créant une fiche d'événement confidentielle dans l'application Web ABEO et y lier les dossiers des participants concernés. Cette fiche comprend des informations sur les participants concernés, le séjour, le lieu, les personnes impliquées, les contacts sur le terrain et les circonstances de l'urgence.

Le SSP doit ensuite suivre la procédure opérationnelle standard indiquée pour les urgences en régions éloignées au Canada. Dans le cadre de la gestion d'une urgence, s'il est nécessaire de partager des renseignements au dossier des participants, le SSP doit obtenir, si possible, le consentement des participants concernés.

5.2 Veille

Dans l'éventualité où une situation d'urgence est potentielle ou imminente et qu'elle pourrait impliquer un membre de l'Université ou un bénévole, ULaval monde doit :

- Déterminer, à l'aide de l'application Web ABEO, si des participants se trouvent dans la région ou le pays visé;
- Si applicable, suivre la procédure opérationnelle standard appropriée;
- Contacter le partenaire de l'Université Laval sur le terrain, s'il y a lieu, pour avoir des informations complémentaires sur la situation;
- Envoyer un avis, par courriel, aux participants directement concernés par la situation :
 - Le message doit comprendre les éléments suivants : une annonce publique ou un rapport du gouvernement du Canada qui a été émis relativement à un événement pouvant menacer ou avoir un impact sur la sécurité ou la vie des participants se trouvant dans la ville, la région ou le pays concerné et un rappel des contacts et mesures à suivre en cas d'urgence;
 - Si jugé nécessaire, le message doit demander aux participants concernés par l'urgence potentielle ou imminente comment ils pourront être joints pour un appel de suivi, au besoin;

- Déclarer une urgence potentielle dans le dossier de chaque participant concerné sur l'application Web ABEO et mettre leurs coordonnées à jour au besoin;
- Suivre la situation en consultant les sites Internet d'Affaires mondiales Canada (AMC) et des principaux médias.

Toute urgence potentielle ou imminente doit être signalée à la direction d'ULaval monde ou à la direction du CESSME, selon le statut des participants concernées. Si jugé nécessaire, ces derniers communiqueront avec le directeur du SSP et le vice-recteur aux affaires internationales et au développement durable pour déclencher le processus de gestion de crise et la mobilisation du Centre de gestion de crise.

6. Rétroaction à la fin d'une crise

En période de rétablissement d'une situation de crise, le Centre de gestion de crise tient une rencontre avec les principaux intervenants concernés en vue de faire une rétroaction sur l'événement et, s'il y a lieu, d'améliorer le protocole. Il rédige un rapport faisant état de la situation et formule des recommandations. Ce rapport est enregistré dans la fiche d'événement confidentielle qui a été créée pour la situation d'urgence sur l'application Web ABEO.