

URGENCE MÉDICALE

- Appelez le 911 pour obtenir une aide médicale d'urgence.
- Si le service de sécurité du centre commercial ou un employé a une formation de secourisme, informez-le de l'urgence après avoir appelé le 911.
- Réconfortez l'employé ou le client malade jusqu'à l'arrivée de l'assistance médicale, mais ne le déplacez pas.
- Signalez l'incident (sur Ciao! AP Toolkit – Injury/Illness and Incident Reporting)

INCENDIE OU ALERTE À LA BOMBE

- Appelez le 911 si vous avez besoin d'une aide immédiate et si vous pouvez le faire en toute sécurité.
- Utilisez la sortie de secours la plus près menant à l'extérieur.
- Rendez-vous au point de rassemblement extérieur et vérifiez que tous les employés sont présents.
- Ne retournez pas dans la boutique avant que la police ou les services de sécurité du centre commercial aient confirmé que tout est en ordre.
- Signalez l'incident en appelant le Centre opérationnel AP.

TERRORISME

- Restez calme et portez attention aux bruits de fond.
 - Notez le sexe de la personne, son accent, sa façon de parler et son nom, s'il a été donné.
 - Demandez des détails, comme *l'endroit ou le moment où la menace sera mise à exécution.*
- Après l'appel, appelez immédiatement le 911 et le service de sécurité du centre commercial.
- Suivez les instructions de la police ou de la sécurité du centre commercial pour évacuer le magasin.
- Signalez l'incident en appelant le Centre opérationnel AP.

TIREUR ACTIF

- Rappel : courir, se cacher, combattre
 - Courir : Si possible, tout le monde doit quitter les lieux pour éviter la menace.
 - Se cacher : S'il est impossible de sortir en toute sécurité, enfermez tout le monde là où vous vous trouvez et bloquez l'entrée pour empêcher le tireur d'y accéder.
 - Combattre : Si vous ne pouvez ni fuir ni vous cacher, préparez-vous à vous défendre en utilisant les moyens à votre portée.
- Signalez l'incident en appelant le Centre opérationnel AP.

TROUBLES CIVILS (VIOLENCE, ÉMEUTES, FOULE HORS DE CONTRÔLE)

- Appelez le 911 ou la police locale.
- Vérifiez que les employés et les clients sont en sécurité, puis appelez le service de sécurité du centre commercial.
- Signalez l'incident en appelant le Centre opérationnel AP.

TREMBLEMENT DE TERRE

- Éloignez-vous de tout objet lourd ou suspendu.
- Si possible, glissez-vous sous un comptoir ou une table, ou rapprochez-vous d'un mur intérieur.
- Restez en place jusqu'à la fin du tremblement de terre.
- Évacuez les lieux quand on vous le demande.
- Une fois que tout le monde a été retrouvé, présentez-vous à la personne-ressource des activités de la marque.
- Signalez l'incident en appelant le Centre opérationnel AP.

PHÉNOMÈNE MÉTÉOROLOGIQUE VIOLENT (TORNADE, ORAGE, OURAGAN)

- Si un tel phénomène (p. ex. un ouragan) est annoncé, le service des activités de la marque fournira des instructions sur une possible évacuation.
- Si le phénomène n'est pas prévu, suivez les conseils des services météorologiques ou de la direction du centre commercial pour vous mettre à l'abri ou évacuer.
 - Si un ordre de se mettre à l'abri est donné, déplacez tout le monde vers la zone d'abri intérieure désignée. Si possible, emportez un téléphone portable.
 - Une fois dans la zone intérieure, restez au ras du sol. Restez dans la zone d'abri jusqu'à ce que tout danger soit écarté. Une fois le danger écarté, si la boutique est endommagée ou semble dangereuse, suivez la procédure d'évacuation.
- Signalez l'incident en appelant le Centre opérationnel AP.

DÉVERSEMENT (PRODUITS CHIMIQUES, FLUIDES CORPORELS, EAUX USÉES)

- En cas de petit déversement, commencez par l'arrêter ou le réduire. Empêchez le déversement de s'écouler dans les égouts. Ramassez les essuie-tout ou les chiffons utilisés pour le nettoyage et éliminez-les conformément aux instructions du document Boutiques – Guide sur la santé et sécurité d'EssilorLuxottica.
- En cas de déversement important, communiquez avec le service Entretien des boutiques.
- Signalez l'incident (sur Ciao! AP Toolkit – Injury/Illness and Incident Reporting)
 - En cas de déversement de produits chimiques dans un laboratoire, informez-en aussi le directeur régional, Activités d'ordonnance.

Numéro d'urgence EssilorLuxottica : 1 866 LUX-HELP (1 866 589-

Composez le 911 si une urgence met en danger votre vie, votre sécurité ou votre santé. Quand vous appelez la ligne 1 866 LUX-HELP, choisissez une de ces options :

1 : Risque (tous les accidents de travail)

2 : Entretien des boutiques (inondations, eaux usées)

3 : Questions sur le système de point de vente

4 : TI ou télécommunications

5 : Ressources humaines

6 : Protection des biens (cambriolage, vol à l'étalage, appels menaçants)

(à remplir par le gérant de boutique selon l'emplacement)

	Nom (personne ou entité locale)	Numéro ou courriel de la personne-ressource
Personne-ressource des activités de la marque		
Gérant de boutique		
Représentant, Protection des biens		
Employé ayant un certificat de secourisme (le cas échéant)		
Numéro d'urgence	911	911
Service d'incendie		
Service de police		
Hôpital		
Médecine du travail – centre de soins urgents		1 800 222-1222
Signalement de blessures (accidents et incidents d'employés et de clients)	Plateforme AP Ciao	Signalement des incidents de blessure ou de maladie

SIGNALEMENT D'UN INCIDENT :



Protection des biens

Signalez une blessure, une maladie ou un incident dans une boutique, comme un déversement de produits chimiques, en utilisant la trousse Ciao! Toolkit ou ce code QR :

- Icône AP
- Signalement des incidents de blessure ou de maladie



Signalez toute autre urgence en appelant le Centre opérationnel AP :

- 1 866 589-4357
- Option 6