



## Fuite de gaz

Pour donner suite à l'alarme déclenchée par le détecteur :

- Gaz de **ville** : couper l'arrivée de gaz  
Gaz **réfrigérant** (CO2 ou R404) : fermer la porte de l'espace concerné
- Contacter le 112 et le 333 (ne pas utiliser de GSM à proximité de la fuite)
- Procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin
- Ventiler les locaux au maximum en ouvrant les portes et fenêtres
- Suivre les consignes des services de secours et attendre leur accord avant de réintégrer le bâtiment
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

## Incendie

Pour donner suite à la prise de connaissance d'un début d'incendie :

- **ALERTE** :
  - Contacter le 112 et le 333
  - Faire appel aux membres de l'équipe 9 et se rendre sur place avec ceux-ci dans le but d'effectuer une première tentative d'extinction du feu
  - Le feu est maîtrisé
  - Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori
- **ALARME** : le feu n'a pas pu être maîtrisé
  - Procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin vers le point de rassemblement
  - Couper le système de ventilation et de chauffage
  - Désigner les membres de l'équipe 9 chargés de contrôler les différentes zones du point de vente et de fermer les portes et fenêtres
  - Emporter le DRPI qui devra être remis aux pompiers
  - S'assurer que les secouristes se rendent au point de rassemblement en emportant la trousse de secours afin qu'ils puissent prodiguer les premiers soins aux personnes qui en auraient besoin
  - Accueillir les pompiers et leur remettre le DRPI
  - Suivre les consignes des services de secours et attendre leur accord avant de réintégrer le bâtiment (dans la mesure où cela est possible d'un point de vue sécurité)
  - Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

## Canalisation d'eau qui se rompt

- Couper le robinet général d'arrivée d'eau
- Sécuriser la zone à l'aide du ruban de balisage et des piquets afin d'éviter tout risque de chute
- Contacter le 333
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

## Inondation

- Pour donner suite à l'information reçue de la part des autorités (BE-Alert) et à ce qu'elles préconisent :
  - Procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin OU
  - Mettre à l'abri les collaborateurs et les clients présents dans le magasin dans une pièce se trouvant à l'étage ou sur le toit
- Couper l'arrivée de gaz, d'eau et d'électricité (pour ce dernier point lorsque cela est possible)
- Fermer toutes les issues et obturer, autant que faire se peut, les portes et fenêtres
- Se tenir informé, par radio ou via un autre canal de communication, de l'évolution de la situation et respecter les consignes des autorités et des services de secours
- Contacter le 333
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

**Attentat**  
**Attaque terroriste**

- Attentat se déroulant à l'**extérieur** du magasin (information reçue via les autorités) :
  - Verrouiller toutes les issues du bâtiment
  - Mettre à l'abri les collaborateurs et les clients présents dans le magasin dans une pièce ou dans un endroit sécurisé du bâtiment, éloigné des fenêtres
  - A contrario, s'il s'agit de la découverte d'un colis suspect, il sera demandé par les autorités de procéder à l'évacuation du bâtiment
  - Contacter le 112 et le 333
  - Se tenir informé, par radio ou via un autre canal de communication, de l'évolution de la situation et respecter les consignes des autorités et des services de secours
  - Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori
  
- Attentat se déroulant à l'**intérieur** du magasin :
  - Contacter le 112 et le 333
  - Procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin OU si cela est impossible au vu de la situation, mettre à l'abri les collaborateurs et les clients présents dans le magasin dans une pièce ou dans un endroit sécurisé du bâtiment
  - Couper la ventilation, le système de chauffage et le gaz
  - Dans la mesure du possible, désigner une personne chargée d'interdire l'entrée aux autres personnes (en attendant les secours)
  - Faire prodiguer les premiers soins aux éventuels blessés par un secouriste
  - Suivre les consignes des services de secours et des autorités pour la suite des opérations
  - Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

### Alerte à la bombe ou au colis piégé au sein du magasin

- Contacter le 112 et le 333
- Procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin
- Couper l'arrivée de gaz et d'électricité (dans la mesure du possible en ce qui concerne l'électricité)
- Suivre les consignes des services de secours et attendre leur accord avant de réintégrer le bâtiment
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

### Emeutes aux alentours du magasin

Pour donner suite à l'information reçue de la part des autorités :

- Verrouiller toutes les issues du bâtiment
- Mettre à l'abri les collaborateurs et les clients présents dans le magasin dans une pièce ou dans un endroit sécurisé du bâtiment, éloigné des fenêtres
- Contacter le 112 et le 333
- Se tenir informé, par radio ou via un autre canal de communication, de l'évolution de la situation et respecter les consignes des autorités et des services de secours
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

### Braquage

- Remettre l'argent aux malfrats et les laisser fuir, ne pas céder à la panique
- Directement après, contacter le 112 et le 333
- Verrouiller toutes les issues du bâtiment et désigner des membres du personnel pour assurer une présence à l'entrée du magasin
- Faire prodiguer les premiers soins aux éventuels blessés par un secouriste
- Suivre les consignes des services de secours et de la police avant de rouvrir le magasin
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

## Urgence médicale

- Faire appel à un secouriste qui pourra prodiguer les premiers soins.  
Possibilité de demander via un appel micro si un médecin se trouve dans le magasin auquel cas, il pourrait venir en aide à la victime
- Contacter le 112
- S'il n'est pas possible de déplacer la victime à l'infirmierie, faire circuler les clients afin d'éviter qu'un groupe ne se forme autour d'elle (respect de la vie privée et de la dignité de la victime)
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori
- Si la victime est un collaborateur :
  - Compléter une déclaration d'*accident bénin* via le registre présent dans l'infirmierie
  - Contacter le conseiller en prévention dans les plus brefs délais en cas d'*accident grave*

## Séisme

Pour donner suite à l'information reçue de la part des autorités :

- Si l'alerte est donnée suffisamment tôt : procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin vers le point de rassemblement pour autant que ce dernier soit éloigné de tout édifice qui pourrait constituer un danger
- Dans le cas contraire : mettre à l'abri les collaborateurs et les clients présents dans le magasin dans une pièce ou dans un endroit sécurisé du bâtiment, éloigné des fenêtres. Dans la mesure du possible, inviter les personnes à s'abriter sous un meuble solide ou à se tenir accroupi en protégeant leurs organes vitaux
- Contacter le 333
- Se tenir informé, par radio ou via un autre canal de communication, de l'évolution de la situation et respecter les consignes des autorités et des services de secours
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

Risque nucléaire

Risque chimique

Pour donner suite à l'information reçue de la part des autorités :

- Mettre à l'abri les collaborateurs et les clients présents dans le magasin dans une pièce ou dans un endroit sécurisé du bâtiment, éloigné des fenêtres
- Verrouiller toutes les issues du bâtiment et, si possible, colmater les arrivées d'air
- Couper le système de ventilation
- Se tenir informé, par radio ou via un autre canal de communication, de l'évolution de la situation et respecter les consignes des autorités et des services de secours
- Suivant les directives des autorités, observer un confinement ou procéder à l'évacuation du personnel et des clients. La prise de comprimés d'iode (lors d'un accident nucléaire) ne peut se faire que si les autorités le préconisent
- Contacter le 333
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

Effondrement ou dégâts importants au niveau du sol ou du toit

- Faire placer un périmètre de sécurité autour de la zone sinistrée
- En cas de dommages importants au niveau de la toiture, procéder ou faire procéder à l'évacuation du magasin
- Contacter le 333
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

### Nid de guêpes/de frelons ou essaim d'abeilles

- Contacter le 112 et le 333
- Etablir un périmètre de sécurité tout autour du nid ou de l'essaim pour éviter que quiconque ne se trouve à proximité
- Désigner des membres du personnel chargés de diriger les clients vers une autre entrée/sortie au cas où le nid ou l'essaim s'y trouverait logé
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori

### Collision du camion de ravitaillement

- S'assurer que le contact du véhicule soit coupé
- Vérifier qu'il n'y a aucun blessé. Dans le cas contraire, appeler un secouriste pour prodiguer les premiers soins
- Contacter le 112 et le 333
- En cas de collision avec le bâtiment : établir un périmètre de sécurité tout autour de la zone pour empêcher la circulation du personnel et des éventuels clients
- Compléter un formulaire d'Incident Safety a posteriori



