



Contrôle des risques

Dégât des eaux : réagir à un incident

Chaque minute compte...

Dans les services d'urgence, les professionnels de la santé utilisent le terme « l'heure d'or » pour caractériser le besoin essentiel de soins rapides à prodiguer en cas de blessures traumatiques pour obtenir un bon résultat pour les patientes et les patients. La réaction à un dégât des eaux est similaire; chaque minute de retard d'intervention augmente le risque de dommages matériels et d'interruption prolongée des activités.

Se préparer

- Se préparer aux risques et les atténuer constituent le fondement d'une intervention réussie en cas d'incident. Veuillez prendre connaissance de la liste de vérification de CNA intitulée *Dégât des eaux : se préparer, réagir et s'améliorer* afin d'identifier les façons de tirer parti de la technologie pour atténuer la gravité d'un dégât des eaux.
- Mettre en place des procédures pour s'assurer que toutes les fuites ou canalisations obstruées sont signalées et que des mesures correctives sont prises rapidement. Accorder une priorité élevée à l'enquête et à la résolution de chaque incident signalé.
- Veiller à ce que les membres du personnel sachent comment signaler un dégât des eaux et y réagir, leur apporter les connaissances nécessaires, leur offrir une formation ainsi que des outils afin qu'ils puissent réagir efficacement.

Réagir

La clé pour limiter les dommages causés par l'eau réside dans des actions simples :

- Couper l'eau aussi rapidement que possible et de la manière la plus sécuritaire qui soit tant que le faire est possible.
- Mettre en œuvre le plan d'intervention en cas de dégât des eaux et contacter immédiatement les entrepreneurs responsables de l'assainissement des eaux.

- Évaluer la salubrité de l'eau. Une eau propre et saine ne présente pas un risque aussi important qu'une eau contaminée par des polluants biologiques, comme celle des canalisations d'égouts.
- Inspecter soigneusement la zone, déterminer le type de dégât des eaux, la ou les zones touchées et les conséquences sur les activités.
- Commencer immédiatement le processus d'intervention en évacuant l'eau à l'aide de pompes, d'aspirateurs et de racloirs. Mettre en place des barrages, utiliser des boudins absorbants et d'autres moyens pour empêcher la propagation de l'eau.
- Couvrir ou protéger par tout autre moyen le matériel proche du dégât des eaux afin d'éviter tout dommage supplémentaire.
- Éliminer les moisissures. Cette action est primordiale. Vous devez remédier aux problèmes de moisissure dans les 48 heures afin d'empêcher leur développement.
- Informer votre gestionnaire de risques et votre assureur.

S'améliorer

Personne ne souhaite subir un dégât des eaux, mais chaque interruption des activités représente une occasion de croissance. Une analyse des sinistres causés par l'eau que subissent les clients de CNA a mis en évidence des lacunes communes dans les procédures d'intervention en cas de dégât des eaux :

- le matériel et les fournitures essentiels pour faire face à l'incident n'étaient pas accessibles facilement;

- les éléments du plan n'avaient pas été testés et validés;
- les scénarios envisagés n'étaient pas réalistes ou ne tenaient pas compte de la découverte tardive de l'eau;
- le plan d'intervention ne prenait pas en compte le temps nécessaire pour couper l'eau pendant les périodes d'inoccupation des bâtiments;
- les membres du personnel n'étaient pas suffisamment formés à réagir à un dégât des eaux ou leurs rôles et responsabilités n'étaient pas clairement définis;
- les entrepreneurs ainsi que les autres tiers n'étaient pas correctement informés de l'emplacement du matériel clé ou de celui des robinets d'arrêt;
- le plan n'intégrait pas les défaillances multiples (par exemple, une défaillance essentielle des robinets) ou n'indiquait pas de directives secondaires (par exemple, l'existence d'un autre robinet pour isoler le débit d'eau);
- le plan ne mentionnait pas la façon d'intervenir en cas de débit d'un fluide en provenance d'occupants ou de locataires adjacents;
- un manque de communication existait entre les propriétaires, les gestionnaires et les locataires au sujet de l'accès aux robinets clés et des parties responsables.

Pour en savoir plus sur la gestion des risques et la façon d'améliorer votre efficacité, veuillez consulter le site Internet de CNA à l'adresse [cnacanada.ca](https://www.cnacanada.ca).