

# LA GESTION DE CRISE

GUIDE PRATIQUE



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT  
OUTRE-MER

L'Union Sociale pour l'Habitat Outre-Mer (U.S.H.O.M) est l'organisation professionnelle qui fédère l'ensemble des organismes HLM des régions et collectivités d'outre-mer : SHLMR (La Réunion), SMHLM et OZANAM (Martinique), SCPHLM POINTOISE et SIKOA (Guadeloupe), HABITAT GUYANAIS (Guyane), FSH (Nouvelle-Calédonie), OPH (Polynésie française).

Dans le cadre de ses missions, l'Union sociale pour l'habitat outre-mer poursuit ainsi de nombreux objectifs dont les principaux contribuent :

- à renforcer la prise en compte des enjeux de l'habitat dans les politiques régionales et territoriales, et celle des spécificités de l'habitat outre-mer à l'échelle interrégionale et nationale,
- aux adaptations et améliorations nécessaires à l'évolution de l'exercice du métier,
- à assurer une animation et un appui professionnel auprès de ses adhérents, en lien avec les fédérations HLM et l'Union sociale pour l'habitat, afin d'optimiser et développer les compétences et les champs d'intervention des équipes dans une logique de développement durable.
- à promouvoir les pratiques et savoir-faire relatifs à l'habitat outre-mer et la culture professionnelle des organismes au service de l'intérêt général.

C'est au titre de sa vocation d'organisation professionnelle au service du logement social que ce travail a été conduit en étroite relation avec les organismes adhérents sur une problématique très prégante en outre-mer : la gestion de crise.

Mahieddine HEDLI  
Directeur délégué à l'Outre-Mer

# SOMMAIRE GENERAL

## **PRÉFACE**

## **INTRODUCTION**

## **PARTIE 1- ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT**

### **DE LA GESTION DE CRISE**

1-1. EN PREAMBULE

1-2. OBJECTIFS DU DISPOSITIF DE GESTION DE CRISE

1-3. LA GESTION DE CRISE

1-4. L'ORGANISATION DE LA DEFENSE ET DE LA SECURITE CIVILE

1-5. LE DECLENCHEMENT DE LA CRISE

1-6. LA CELLULE DE CRISE

1-7. L'ENTREE EN CRISE ET LA MONTEE EN CHARGE

1-8. EQUIPEMENT LOGISTIQUE ET SALLE DE CRISE

1-9. LA SORTIE DE CRISE, VERS L'APRES-CRISE

## **PARTIE 2- LES OUTILS DE LA GESTION DE CRISE**

2-1. LES FICHES FONCTIONNELLES

2-2. LES FICHES OUTILS

2-3. LES FICHES REFLEXE

2-4. LES FICHES INFORMATION

## **PARTIE 3- L'APRES-CRISE ET LA REPARATION**

3-1. S'ORGANISER , CAPITALISER : RENFORCER LES PERFORMANCES

3-2. LE REX : OUTILS

3-3. LA GESTION POST-CRISE ET LA REPARATION

## **REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

## **REMERCIEMENTS**

# PREFACE

Nos sociétés apparaissent sinon plus dangereuses, du moins bien plus vulnérables que par le passé, ce qui nous expose à de plus en plus fortes turbulences et à des situations de crises inconnues auparavant. L'émergence de cette réalité durable a conduit l'Etat à moderniser la Sécurité Civile pour en faire l'affaire de tous et favoriser la synergie de tous les acteurs afin d'impulser le développement d'une véritable culture de la préparation à la gestion des risques et des crises.

Nous saluons la publication de cet ouvrage très complet, qui s'adresse en priorité à vous, dirigeants et personnels des organismes de logement social. Il traduit votre engagement individuel et collectif pour doter vos organisations d'une capacité de réponse adaptée aux risques susceptibles d'affecter les populations que vous hébergez et le patrimoine immobilier que vous gérez.

Notre expérience professionnelle commune et notre expertise développée à la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises du Ministère de l'intérieur à une certaine époque, nous permet d'affirmer qu'il n'y a pas de crise bien gérée sans préparation, sans entraînement, sans formation, sans mise en place préalable de dispositifs prêts à l'emploi et d'invariants, et sans concertation entre toutes les parties prenantes.

Le succès de la mise en œuvre d'une bonne gestion de crise dépend aussi de votre aptitude à maintenir en conditions opérationnelles votre dispositif dédié. Nous ne doutons pas que cette volonté vous anime, et nous souhaitons que ce guide pratique vous accompagne utilement pour y parvenir. Développer votre résilience aux risques au sein de votre organisation, c'est aussi développer votre capacité d'adaptation dans un environnement complexe et changeant.

Lieutenant-colonel Alain CHEVALLIER  
Ministère de la Défense, CGA, &  
président de l'AMRT- Association pour  
le management des risques sur les  
territoires

Lieutenant-colonel Patrick TYBURN  
Etat-major interministériel de zone Antilles  
chef adjoint  
Préfecture de la Zone de Défense et de  
Sécurité Antilles

# INTRODUCTION

Avec l'aide de l'USH Outre-Mer, les organismes de logement social des Antilles ont mis en œuvre une démarche globale de gestion du risque, grâce à laquelle ils ont pu se doter d'un dispositif de gestion de crise interopérable.

Régulièrement exposés à des risques naturels dont certains peuvent s'avérer d'une forte gravité, les organismes de logement social des Antilles se sont organisés individuellement puis ensemble pour apporter une réponse à l'urgence, en collaboration avec la chaîne d'intervention de la sécurité civile à l'échelle communale et départementale.

Les dispositifs de gestion de crise des organismes ont été testés à maintes reprises, y compris à l'occasion d'exercices de crise de grande ampleur, à l'échelle régionale et interrégionale, en lien avec les partenaires de la sécurité civile (centres de crises de l'EMIZ- Etat-major de zone, des SIDPC - Services interministériels de défense et protection civile des préfectures, des PCC postes de commandement communal des communes-centre des agglomérations).

Des outils ponctuels ont été développés afin de gérer la crise lors des simulations, révélant la nécessité d'un référentiel plus complet, mis à la disposition des équipes.

Ce guide pratique constitue à la fois un référentiel de synthèse et un recueil d'outils utiles pour gérer la crise et l'après-crise. Il est issu d'une démarche construite à l'appui d'une thèse professionnelle<sup>1</sup> sur les modalités d'une réponse opérationnelle des organismes en cas d'incident majeur.

Il s'organise en trois volets :

Partie 1 - l'organisation et le fonctionnement de la gestion de crise

Partie 2 - les outils de la gestion de crise, « prêts à l'emploi »

Partie 3 - la réparation et l'après-crise

Réalisé avec l'appui du FILLS - fonds d'intervention pour le logement locatif social, cet ouvrage est destiné aux personnels en charge de la gestion de crise au sein des organismes de logement social.

Catherine VOGELEISEN  
Urbaniste-Risk Manager,  
Responsable de projets à l'USHOM

« Face au risque majeur, quelle résilience pour le logement social ? » thèse professionnelle-Mastère  
Gestion des risques sur les territoires, EISTI, C.VOGELEISEN, 2012

# SOMMAIRE PARTIE 1

## **1-1. EN PREAMBULE**

## **1-2. OBJECTIFS DU DISPOSITIF DE GESTION DE CRISE**

## **1-3. LA GESTION DE CRISE**

## **1-4. L'ORGANISATION DE LA DEFENSE ET DE LA SECURITE CIVILE**

1-4.1/ organisation de la sécurité civile en fonction de l'échelon d'intervention

1-4.2/ déploiement des moyens de sécurité civile suivant l'échelon d'intervention

## **1-5. LE DECLENCHEMENT DE LA CRISE**

1-5.1/ l'entrée en crise et l'alerte

1-5.2/ la conduite de crise : repères

## **1-6. LA CELLULE DE CRISE**

1-6.1/ la répartition des rôles

1-6.2/ l'interopérabilité avec le mouvement professionnel

1-6.3/ le fonctionnement de la cellule de crise

## **1-7. L'ENTREE EN CRISE ET LA MONTEE EN CHARGE**

## **1-8. EQUIPEMENT LOGISTIQUE ET SALLE DE CRISE**

1-8.1/ la configuration physique du dispositif

1-8.2/ l'équipement de base pour la salle de crise

1-8.3/ l'équipement pour la salle de décision

1-8.4/ l'équipement pour la salle d'information / transmissions

## **1-9. LA SORTIE DE CRISE, VERS L'APRES CRISE**

1-9.1/ détecter la fin de crise

1-9.2/ que faire quand on sort de la crise ?

1-9.3/ le dossier d'archive de crise (dossier confidentiel)

# ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT DE LA GESTION DE CRISE

## 1-1. En préambule

Si une crise ne se prédit pas, elle peut du moins être préparée.

La gestion de crise s'appuie sur des outils pour pallier aux différentes pathologies liées à l'évènement. Elle se structure par ailleurs en fonction de l'apprentissage individuel et collectif sur le pilotage général et la communication en situation de forte turbulence.

Les procédures de réponses à la crise doivent être régulièrement testées avec un examen périodique du plan de gestion de crise, qui comprend le cadre de référence pour l'action et les moyens à utiliser.

Il est, enfin, indispensable d'exploiter le retour d'expérience, à l'appui d'un groupe de travail dédié.

Les exercices de simulation sont bien évidemment primordiaux, et permettent la détection des principales défaillances du dispositif, que les comportements collectifs révèlent. Il est donc nécessaire, une fois le dispositif de gestion de crise consolidé, d'envisager au moins un exercice de crise par an, mené sous la responsabilité de la direction, et suivi d'un débriefing immédiat, puis différé avec un rapport écrit par une équipe dédiée.

## 1-2. Objectifs du dispositif de gestion de crise

Le dispositif de gestion de crise vise à ***répondre à une situation d'urgence ou un évènement difficilement maîtrisable dont les incidences affectent l'activité de l'organisation de façon directe, ou indirecte***, suite à un sinistre grave.

Le dispositif de gestion de crise (DGC) repose sur le fonctionnement de la cellule de crise, et les procédures permettant son fonctionnement, ainsi que la mise en œuvre de solutions de contournement de sinistre (SCS).

Ce dispositif est ainsi mis en place pour traiter des situations exceptionnelles, en vue d'en limiter les répercussions.



En fonction des conséquences du sinistre, plusieurs scénarii peuvent être envisagés suivant :

- Qu'il y a indisponibilité du patrimoine immobilier (locaux professionnels)
- Qu'il y a indisponibilité de personnel
- Qu'il y a indisponibilité des ressources habituelles permettant l'activité (dont informatique & télécommunications)

### 1-3. La gestion de crise

La crise est « un évènement soudain causant des pertes et des dommages importants, entraînant une interruption d'une ou plusieurs activités critiques ou un arrêt de l'organisme, ayant des impacts à long terme et nécessitant le recours à la cellule de crise, et le cas échéant, à un site alternatif. Une crise peut avoir des conséquences sur la survie même de l'entreprise. »

(In : lexique de la continuité d'activité de l'AFNOR, CCA 2009)

La crise traduit la conséquence d'un évènement et non l'évènement lui-même. La gestion de crise se définit ainsi comme la fonction centrale de la continuité de l'activité de l'organisation.

L'élément activateur du processus de la gestion de crise est la cellule de crise, centre nerveux du dispositif. Cette cellule de crise fonctionne sous le pilotage d'un responsable de crise, en lien avec les services généraux, la DRH, la direction de la communication, la direction informatique ainsi que les experts « métiers », et en interrelation étroite avec la direction générale qui remplit la fonction de stratégie. Les membres de la cellule de crise sont assujettis à des astreintes afin de garantir son opérationnalité 24h/24h.



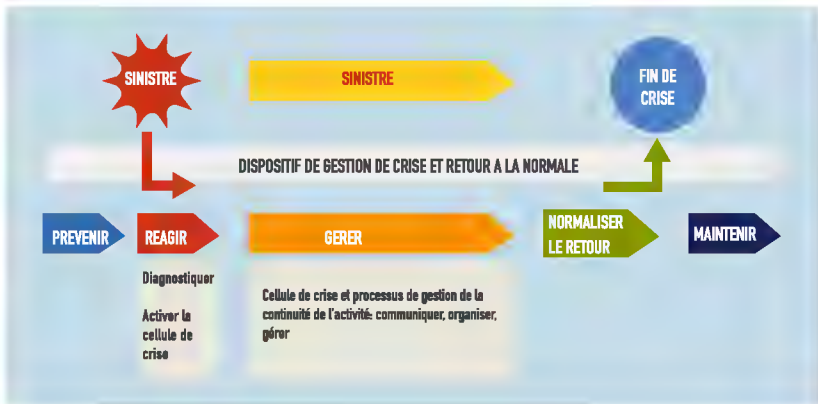
\*PCA : plan de continuité d'activité

**La gestion séquentielle de la crise**, dans le temps, s’appréciera en fonction des *procédures dites « d’escalade » et de « cascade »*.

La *procédure d’escalade* correspond avec la remontée d’information partant du constat de l’évènement déclencheur jusqu’à la cellule de crise.

La « cascade » part du plus haut niveau décisionnel alerté de l’incident, qui ensuite mobilise les personnes ressources pour résoudre le problème (principe du « set down »).

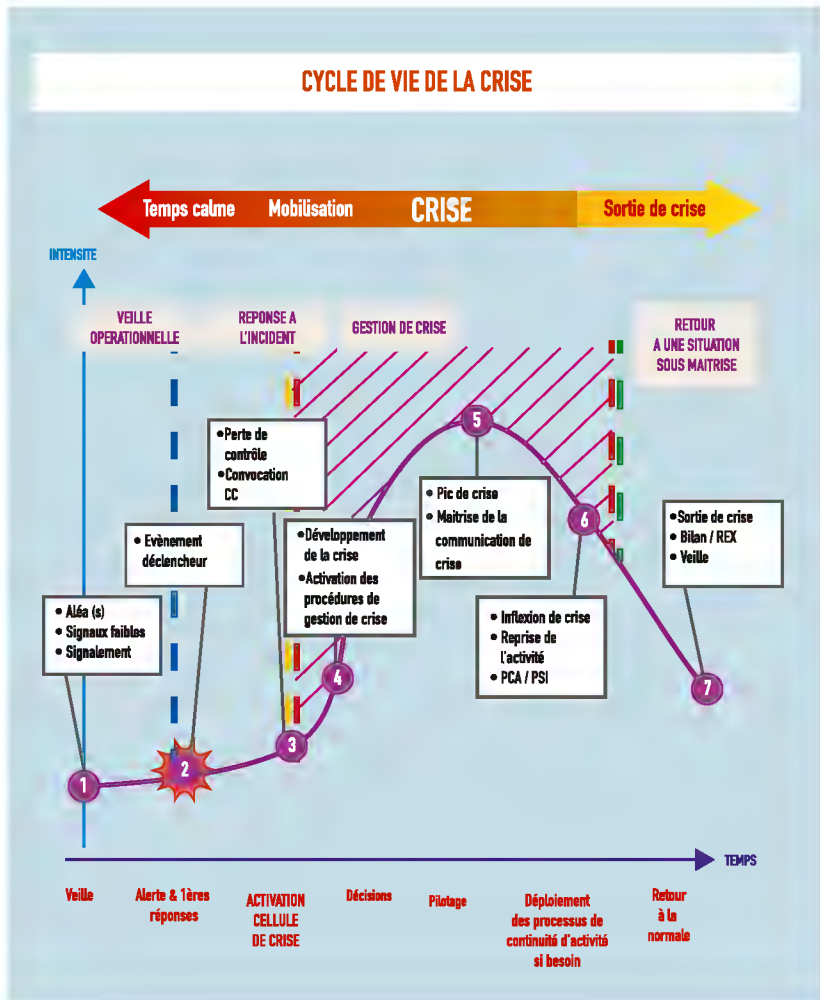
- *Le circuit de la remontée d’information* (ou « bottom up ») dépend de la nature de l’évènement, d’où la nécessité d’une documentation d’aide à la décision.
- *La procédure de cascade* mobilise les ressources nécessaires à la cellule de crise.



LA CRISE est une situation dynamique qui évolue dans le temps et l’espace, et dont le traitement dépend de quatre paramètres :

- **Les états à venir de l’évènement** (en fonction des « états antérieurs » de la situation). *Ex : résidence en cours de réhabilitation.*
- **Une forte activité d’anticipation et de planification** (en fonction des actions régulatrices mises en place). *Ex : sécurisation du chantier de réhabilitation par le bailleur.*

- La modélisation de l'évolution prévisible de la situation et des actions de réponse. Ex : le siège du bailleur est impacté, mais une redondance a été prévue pour fonctionner hors site. Le fonctionnement du dispositif est donc déplacé.
- Bien évaluer la contrainte temporelle qui est importante (prise d'information, diagnostic, prise de décision, exploitation des données du terrain...).

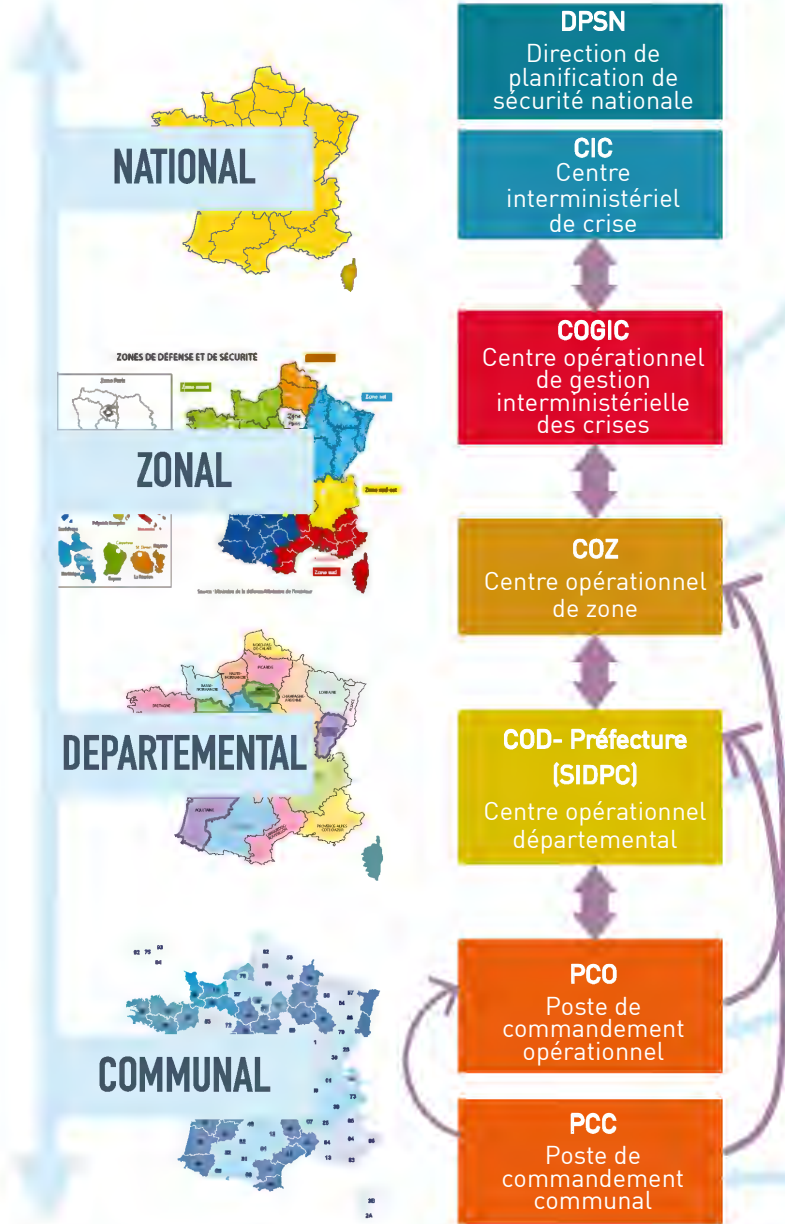


## **1-4. L'organisation de la défense et de la sécurité civile**

Dans le cas d'un évènement de grande ampleur, à quelque échelon du territoire, une organisation des pouvoirs publics en matière de défense et de protection civile est en place pour gérer les situations d'urgence ou de crise mais également le retour à la normale.

Plus l'évènement prend de l'ampleur, plus il y a montée en charge des procédures de déclenchement des plans de secours.

1-4.1/ organisation de la sécurité civile en fonction de l'échelon d'intervention



Le **CENTRE OPERATIONNEL DE GESTION INTERMINISTERIELLE DES CRISES** informe en permanence le cabinet du Ministre de l'intérieur, propose les modalités d'intervention, prépare et coordonne l'action des moyens d'intervention gouvernementaux. Il active la conduite interministérielle des crises-CIC qui garantit l'information de la direction politique et stratégique de la crise au plus haut niveau.

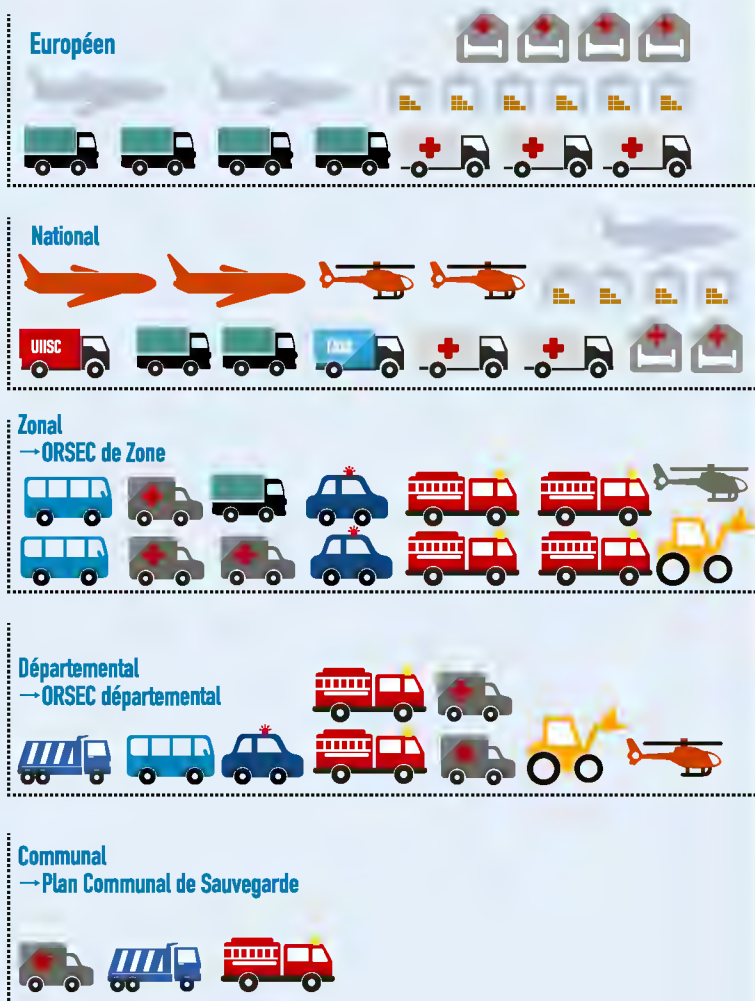
Le **CENTRE OPERATIONNEL DE ZONE** assure une veille et une gestion opérationnelle permanente pour le compte du Préfet de zone (interdépartemental) pour prévenir et gérer toute situation difficile. L'Etat-major de zone-EMiZ planifie le dispositif zonal (organisation de la réponse de sécurité civile) et le COZ le met en œuvre.

Le **CENTRE OPERATIONNEL DEPARTEMENTAL**, installé à la Préfecture, dépend du Préfet. Il correspond à un poste de commandement fixe, multi-services et adapté à la nature de l'évènement. Le Service interministériel de défense et de protection civile-SIDPC planifie l'ORSEC départemental et le COD le met en œuvre. Le COD n'est activé que pour la gestion de crise.

Le **POSTE DE COMMANDEMENT OPERATIONNEL** dépend du sous-préfet et est installé au plus près de la catastrophe. Il a pour mission de coordonner l'action des principaux services engagés dans les opérations de secours d'urgence.

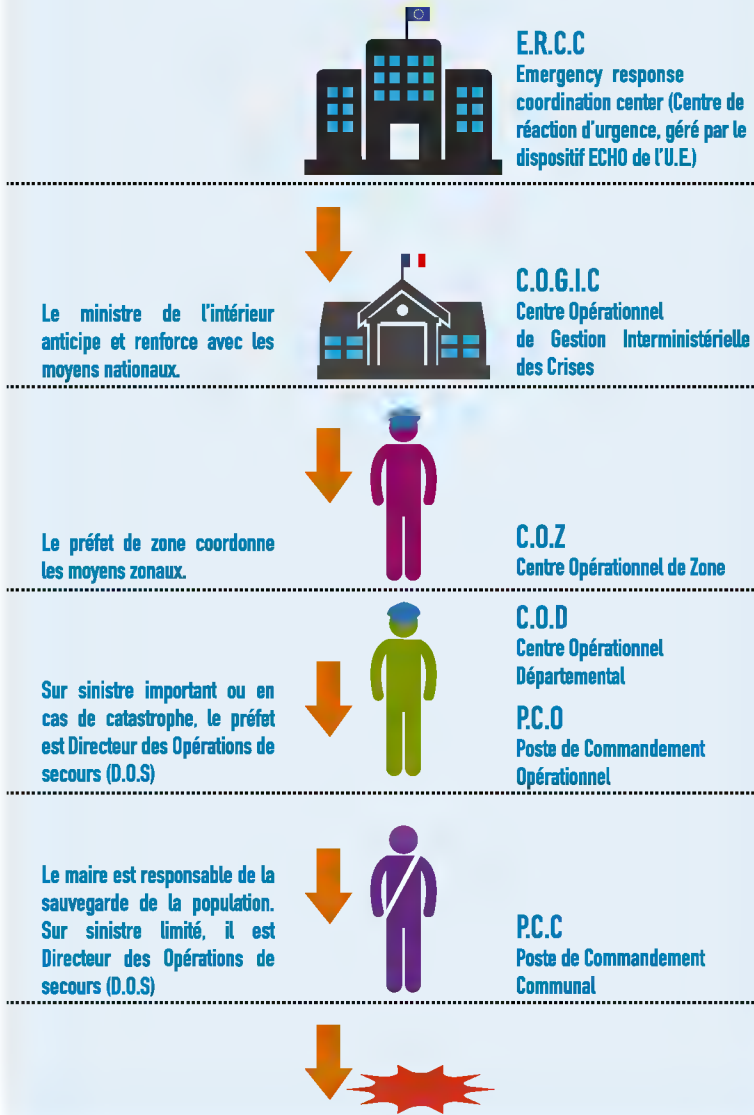
Le **POSTE DE COMMANDEMENT COMMUNAL** dépend du maire, et est le lieu où se réunit sa cellule de crise.

1-4.2/ déploiement des moyens de sécurité civile suivant l'échelon d'intervention



Graphisme d'après schéma Ministère de l'Intérieur - © USHOM





## 1-5. Le déclenchement de la crise

Le déclenchement des plans de gestion de crise au niveau des pouvoirs publics s'impose quand une intervention est nécessaire dans les 24H maximum.

Il n'est pas nécessaire d'activer la cellule de crise pour toute situation dite « de crise ». Une appréciation devra être faite en fonction de l'alerte et des procédures de réponses mobilisables.



## 1-5.1/ l'entrée en crise et l'alerte

Une procédure de gestion de l'alerte assujettie à un système de transmission approprié (de et vers l'organisation - de et vers les partenaires de la sécurité civile localement) est prévue avec basculement vers l'astreinte, puis de l'astreinte aux autres membres de la cellule de crise.

### Recommandations :

- 1- Repérez les situations à évolution lente et notamment celles inquiétantes pour l'opinion (risque d'atteinte de l'image) et plus spécialement sur les risques peu connus
- 2- Prenez en charge les problèmes à l'état naissant
- 3- N'oubliez pas que les médias sont en général bien plus rapides à réagir
- 4- Développez des interrogations transverses et interrogez-vous à bon escient sur les phénomènes hors norme
- 5- Ne craignez pas de déclencher l'alerte : celle qui se révélera non fondée sera dans tous les cas une opportunité d'entraînement (exercices)

### Le décryptage pour l'entrée en crise :

- Un cadre de référence est utile pour repérer plus spécialement un phénomène incertain, et plus évolutif (ex : fiche d'évaluation).
- Dans l'analyse, le critère d'incertitude est capital. Il faut donc considérer le degré d'incohérence du phénomène, et son augmentation significative.

	DONNEES D'ENTREE	ACTION REFLEXION	DONNEES DE SORTIE	REFERENTS RESPONSABLES
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiche évaluation de l'évènement</li> <li>•Grille d'anticipation du déclenchement éventuel de la crise</li> <li>•Feuillet d'information d'urgence de la crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Détection de la perturbation</li> <li>•Enregistrement dans le journal de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alerte Direction + Service informatique</li> <li>•Enregistrement</li> <li>•Analyse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Celui qui a reçu l'alerte, ou qui a détecté l'incident</li> <li>•Direction du service et/ou D.G</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiche d'évaluation complète</li> <li>•Enregistrement dans le journal de bord</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Traitement approprié</li> <li>•Résolution du problème</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Enregistrement pour le REX-retour d'expérience</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Direction du service et/ou D.G</li> </ul>
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Feuille « Répertoire d'urgence »</li> <li>•Fiche « astreinte »</li> <li>•Organigramme fonctionnel de la gestion de crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Mobilisation des acteurs et des compétences</li> <li>•Alerte « astreinte »</li> <li>•Information interne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Travail en réseau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Direction du service et/ou D.G, et astreinte</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Fiche « activation de la cellule de crise »</li> <li>•Point de situation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ouverture de la main courante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Traitement des remontées d'information</li> <li>•Point « communication »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Chef de cellule de crise + stratégie</li> <li>•Direction et Communication</li> </ul>

## LE DECLENCHEMENT DE LA CRISE



## 1-5.2/ La conduite de crise : repères

La conduite de la crise repose sur le fonctionnement de la CELLULE DE CRISE qui assure les directives stratégiques et coordonne l'ensemble des opérations/actions.

- **L'organisation de la gestion de crise doit s'appuyer sur 4 principes de base :**
  - ***Celui du commandement et de la décision*** (importance de l'organisation de la salle de crise opérationnelle)
  - ***Celui de la réflexion, des analyses et des appuis à mobiliser*** (en lien avec les experts ou ressources concernées)
  - ***Celui de la dimension « terrain » et/ou des correspondants en réseau*** (localement, ou à distance en relation avec les organismes impactés)
  - ***Celui de la communication*** (maîtrise des points « presse » notamment, mais également de l'information circulante)
  
- **La réplique à la crise s'articule autour de 3 phases essentielles :**
  - La phase « réflexe »
  - La phase de « réflexion »
  - La phase de « décisions opérationnelles » et suivi des décisions, dans la conduite de crise.

PHASE	QUE FAIT-ON ?	QUELS OUTILS ?
« Réflexe »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrypter, alerter, mobiliser</li> <li>• Traiter l'urgence, circonscrire la crise et son traitement</li> <li>• Mettre en œuvre le recueil d'informations et le livre de bord</li> <li>• Poser les bases de la communication en interne et en externe (initier une reconnaissance des interlocuteurs)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le journal de crise</li> <li>• La mise en œuvre du logiciel de main courante</li> <li>• La fiche « communication »</li> </ul>
« Réflexion »	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractériser la situation en évitant de sous ou surestimer</li> <li>• Ouvrir le dialogue avec d'autres réseaux</li> <li>• Mettre en place le système de conduite prévu (utilisation optimisée du retour d'information et procédures)</li> <li>• Mettre en place la capacité de réflexion stratégique</li> <li>• Dégager les premiers positionnements sur les types de réponses à apporter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Points de situation et points intermédiaires</li> </ul>
« Conduite De Crise » Mise en œuvre des décisions	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduire et diriger la structure de crise</li> <li>• Maitriser l'expertise (prévoir un espace de quiétude pour les analystes de la situation)</li> <li>• Répondre aux exigences de communication (structure dédiée)</li> <li>• Penser à l'après-crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiches de rôles dans la cellule de crise</li> <li>• Fiche de fonctionnement sur la coordination</li> </ul>

## 1-6. La cellule de crise

La CELLULE DE CRISE reflète l'architecture du dispositif de crise dans sa globalité.

Cette architecture est évolutive, en fonction des circonstances, de la nature et la dynamique de crise, et du niveau approprié de prise en charge suivant l'échelon géographique concerné.

### Quatre fonctions sont nécessaires :

- La fonction DIRECTION GENERALE (conduite de la politique de la crise) = stratégie

Elle a en charge la conduite de la réponse à la crise. Elle fixe les grandes orientations, et assume les choix cruciaux. De même, elle doit assumer un rôle majeur de communication à certains moments de la crise (points « presse » importants).

- La fonction GESTION (conduite opérationnelle de la crise) = pilote

Elle apporte un appui stratégique global aux intervenants sur le terrain. Elle conduit les problèmes dans toute leur complexité organisationnelle :

- Remontée et traitement de l'information
- Appui aux unités les plus exposées
- Coordination générale des réponses
- Gestion de l'expertise lourde
- Interfaces avec les acteurs externes, etc...

Elle a la charge de présenter à la Direction générale des options étudiées pour les choix délicats.

Cette fonction reçoit l'appui de la fonction « Communication », et assure les points de communication « au pas à pas » de la situation, en lien étroit avec la Direction.



- La fonction COMMUNICATION = communicant de crise

Elle a en charge l'interface avec le monde de la presse et avec tous les publics en attente d'information. Il lui revient de faire connaître les messages de l'organisation et de faire connaître à la Direction et à la Gestion (pilote) les demandes et attentes d'informations (internes et externes).

Elle assure notamment :

- L'élaboration des messages
- La diffusion des messages
- Le suivi des médias et autres demandeurs d'information

- La fonction d'APPUI LOGISTIQUE = logisticien

Elle fournit aux trois autres fonctions les moyens techniques nécessaires à la bonne réalisation de leur mission.

Elle gère la maintenance et le maintien en conditions opérationnelles de la salle de crise.

1-6.1/ La répartition des rôles

FONCTIONS	MISSIONS	QUI ?	AVEC QUI ?	AVEC QUOI ?
DIRECTION Le stratège	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conduite globale de la crise</li> <li>• Décision</li> <li>• Communication politico-stratégique</li> </ul>	Le DG ou son représentant	Le pilote de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableau de bord de crise</li> <li>• Annuaire de crise</li> <li>• Main courante (suivi)</li> </ul>
GESTION Le tacticien	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appui stratégique au « terrain »</li> <li>• Coordination de la cellule de crise</li> <li>• Aide à la décision</li> </ul>	Le référent « risques » ou le pilote de crise	Le stratège	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion de la main courante</li> <li>• Point de situation</li> <li>• Journal de crise</li> </ul>
COMMUNIC* Communicant interne externe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des interfaces internes / externes</li> <li>• Points « presse » + communiqués</li> <li>• Lien avec la DRH</li> <li>• Gestion et traitement de l'information</li> </ul>	Communicant interne + externe	Le pilote de crise et le stratège	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journal de crise</li> <li>• Points « presse »</li> <li>• Fiche-outil « gestion des appels »</li> <li>• Guide Gestion de la communication de crise</li> </ul>
LOGISTIQUE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion et maintenance de la salle de crise</li> <li>• Interface sur les moyens techniques</li> <li>• Gestion des transmissions</li> </ul>	Référent des moyens généraux / Responsable informatique (...)	Le pilote de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Journal de crise</li> <li>• Fiche-outil « maintenance »</li> </ul>

### 1-6.2/ L'interopérabilité avec le mouvement professionnel

Lorsque la crise a des incidences à l'échelle nationale, ou à l'échelle régionale mais avec des répercussions à l'échelle nationale, l'organisme de logement social doit pouvoir articuler sa gestion de crise avec celle du mouvement professionnel (Fédérations d'organismes, USH).

Un tableau de l'interopérabilité est proposé sur la base d'un éventuel fonctionnement en lien avec l'USH - il a vocation à être enrichi par le retour d'expérience des parties prenantes.

Fonction du dispositif de gestion de crise	Interopérabilité avec l'USH	Compétences et expertises de l'USH (moyens humains)	Logistique / équipement de l'USH (moyens matériels)
Direction de crise & communication de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertation dans la décision</li> <li>• Relations institutionnelles</li> <li>• Communication à incidence nationale</li> <li>• Définition de la stratégie // à l'identité visuelle dans la crise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Communication</li> <li>• Expertises spécialisées (juridique, technique, économique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipement adapté de gestion de l'information (numéro de crise, transmissions téléphoniques / internet / fax...)</li> <li>• Installation / adaptation des outils de gestion de l'information (ex : logiciel de main courante)</li> </ul>
Pilote de crise & logistique de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remontée d'information des acteurs de la sécurité civile (PCC / SIDPC / EMIZ / COGIC....)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concertation, communication</li> <li>• Expertises spécialisées (juridique, technique, économique...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En lien avec les moyens généraux si besoin, adaptation logistique de la salle de crise</li> </ul>

A noter :

L'interopérabilité avec le mouvement professionnel (ARHLM, Fédérations, USH, etc...) s'apprécie en fonction du niveau de crise et de sa teneur.

Pour les régions et collectivités d'outre-mer, un appui spécifique de l'USHOM pourra être apporté si besoin, par la mise à disposition d'un Risk Manager, et/ou la mobilisation d'experts en gestion et communication de crise.

**1-6.3/ Fonctionnement de la cellule de crise****PILOTE DE CRISE**

- coordonne les organes de la cellule de crise
- fait interface avec la direction
- fait interface avec la sécurité civile et partenaires de la gestion de crise
- analyse l'évolution de la situation et propose une stratégie d'intervention
- centralise l'information et contribue à la coordination sur le terrain
- réalise en concertation les points de situation
- s'appuie d'experts « métier » le cas échéant
- organise le REX

**RELAIS DE CRISE « terrain »**

- applique les procédures adaptées de gestion de crise en lien avec le pilote de crise
- fait remonter l'information et le suivi de la situation au pilote de crise
- facilite l'intervention de la sécurité civile sur site
- facilite l'interface entre la fonction « communication de crise » et les médias, les locataires, les parties prenantes
- participe au REX

### DIRECTION DE CRISE

- active la cellule de crise
- décide de la stratégie
- donne les grandes orientations au pilote de crise
- assure le lien entre les organismes et parties prenantes
- communique aux médias et institutionnels

### CELLULE DE CRISE Mouvement HLM

- (USH, Fédérations, ARHLM & associés...)
- interface en lien avec le référent « stratège » et la communication de crise
  - mobilisation si besoin d'experts

### COMMUNICATION DE CRISE

- définit la stratégie de communication au sein de la direction
- recueille les points de situation
- rédige et transmet les communiqués d'alerte, les communiqués de presse
- installe le point « presse » et reçoit les médias
- communique aux médias et institutionnels

### ACCUEIL ET LOGISTIQUE DE CRISE

- gestion des appels et transmission de l'information
- rédige les décisions et contribue à la gestion de la main courante
- tient le journal de crise (historien de crise) et recueille les points de situation
- capitalise les documents de crise et le REX
- assure la gestion logistique de la salle de crise
- s'appuie du responsable informatique et transmissions

## 1-7. L'entrée en crise et la montée en charge

Le déclenchement du dispositif de gestion de crise n'implique pas obligatoirement de déclencher la cellule de crise : il dépend de la nature de l'alerte, soit directe via le ou les organisme(s) HLM (ou mouvement HLM le cas échéant), soit indirecte via les médias et/ou les services de sécurité civile.

En fonction de l'appréciation de la situation et du périmètre des zones sinistrées, de l'estimation des premières incidences et de la définition des tâches à accomplir, de la durée de la crise et des moyens à engager, un niveau de gravité est défini.

Ce niveau permet de configurer la cellule de crise de façon appropriée.

### Recommandations :

*Il est nécessaire de calibrer le dispositif de gestion de crise (DGC) en fonction des moyens mobilisables (humains, financiers) et de la gravité de la crise.*

*L'essentiel tient à la préparation culturelle au sein de l'organisme, à l'entraînement par des exercices répétés de l'équipe en charge de la gestion de crise, et du test rémanent du matériel dédié.*

*En outre, la question centrale dans toute dynamique de crise n'est pas la rapidité de la réponse, mais sa pertinence. Tout comme le volet « communication » est une dimension très stratégique de la conduite de crise.*

Trois niveaux de gestion de crise peuvent ainsi être choisis. Ils sont définis en fonction des moyens nécessaires et de la gravité de l'évènement.

Niveau

Gravité

1

## INCIDENT OBLIGEANT A UNE GESTION COURANTE RENFORCEE

- Le périmètre du sinistre est cerné, les effets sont limités, des solutions de contournement – SCS – sont identifiées, la durée de l'évènement est à priori limitée
- Il semble néanmoins nécessaire de veiller à l'image et de soigner le volet « communication »

Scénarios de référence

• **incident important mais ponctuel, ayant des conséquences sur le patrimoine qui sont maîtrisables.**

- ◊ ex: dégâts sur le patrimoine nécessitant le relogement et/ou des réparations de gros œuvre
- ◊ ex : incidents de tranquillité résidentielle et/ou de sécurité nécessitant la mobilisation de la force publique
- ◊ ex : accident type incendie, sans incidence létale

• **incident d'origine naturelle ou anthropique mais sans conséquences humaines et n'impactant pas directement (ou faiblement) le patrimoine ou plus largement l'activité**

Niveau

2

Gravité

## CRISE IMPORTANTE D'AMPLEUR REGIONALE, voire NATIONALE

- le périmètre du sinistre est mal cerné ou est susceptible d'évoluer à la hausse, les effets sont mal quantifiés et sont, pour les 1ères estimations, conséquents.
- les dégâts semblent importants
- la durée de l'évènement est mal maîtrisée
- la continuité d'activité des organismes HLM (et/ou de tout ou partie du mouvement professionnel) est atteinte, sans irréversibilité toutefois
- la mobilisation du mouvement HLM (ARHLM, Fédérations, USH, etc...) pourra ponctuellement être sollicitée
- une interface avec les services de sécurité civile locaux (PCC, SIDPC, EMIZ) pourra être envisagée

### Scénarios de référence

- **catastrophe naturelle ou évènement naturel fort**  
 ◊ ex: séisme de 6 à 7.5 Mw (zone Antilles) ou de 4.5 à 6 Mw (hexagone) sur l'échelle de Richter ; ou inondation importante liée à des fortes intempéries type Xynthia
- **accident technologique**  
 ◊ ex : explosion chimique type AZF
- **phénomène social présentant une menace pour la sécurité et/ou la tranquillité dans le patrimoine, pour les locataires**



Niveau

3

Gravité

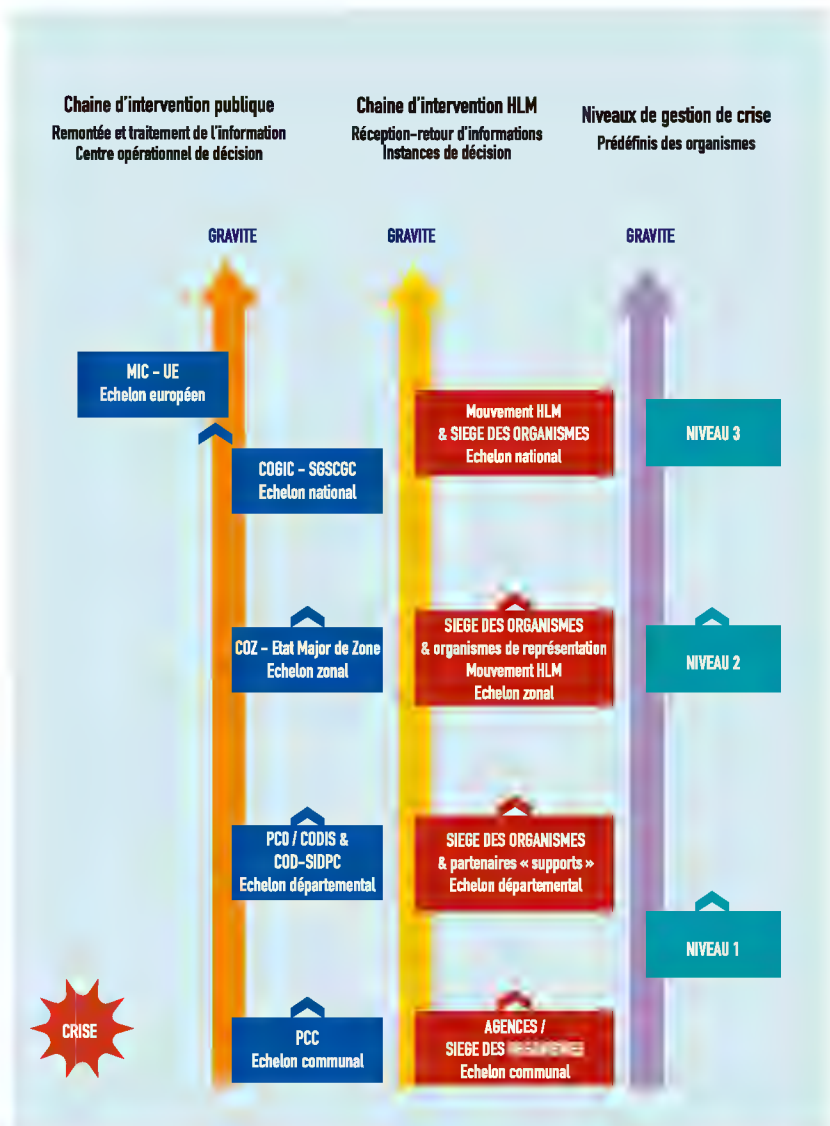
## CATASTROPHE D'AMPLEUR REGIONALE, NATIONALE voire SUPRANATIONALE

- le périmètre du sinistre est très important et peut s'étendre.
- les dégâts sont très importants, voire gigantesques
- la durée de l'évènement jusqu'au retour à la normale est longue voire difficile à estimer
- la continuité d'activité des organismes HLM (et/ou de tout ou partie du mouvement HLM) est entamée et nécessite de mobiliser des moyens financiers exceptionnels.
- la mobilisation du mouvement HLM (ARHLM, Fédérations, USH, etc...) est activée avec basculement de tout ou partie du DGC
- une interface avec les services de sécurité civile locale et nationale doit être mise en œuvre.

**Scénarios  
de  
référence**

- **cataclysme naturel hors normes**  
◊ ex: séisme de Mw 8 (zone Antilles) ou Mw 6.5 (hexagone) sur l'échelle de Richter ; ou inondation majeure type crue centennale ; ouragan / tsunami, etc...
- **accident technologique de grande ampleur**  
◊ ex : accident nucléaire type Fukushima, explosion chimique type Bhopal
- **phénomène sociétal d'ampleur, mettant en péril le patrimoine HLM**  
◊ ex : émeutes dans les banlieues françaises en 2005 ; ou en 2009 en outre-mer

Lorsqu'on entre en crise, le principe de la montée en charge, ou phénomène « d'escalade » suppose également d'adapter les moyens de la gestion de crise en fonction de la chaîne d'intervention connue.



A noter :

**La cartographie des acteurs de la gestion de crise** est réalisée parallèlement à la mise en place du dispositif de gestion de crise.

Elle donnera lieu à **un annuaire de crise** à plusieurs niveaux d'usage :

- annuaire de crise de niveau interne
- annuaire de crise de niveau mutualisé, interorganismes
- annuaire de crise externe (fournisseurs, clients etc..) relatif aux fonctions « supports »
- annuaire de crise partenarial (collectivités, services de l'Etat interfaces dans la gestion de crise, services de sécurité civile et de secours, services et organismes d'intervention en situation d'urgence, etc...)

L'annuaire de crise devra être actualisé régulièrement, en lien avec la gestion des RH en interne, le service de communication externe pour les partenaires et le service technique pour les clients et fournisseurs.

## **1-8. Equipement logistique et salle de crise**

Le choix d'une salle dédiée à la gestion de crise permet de garantir l'efficacité du dispositif global.

Le niveau d'exploitation et donc l'équipement de cette salle est défini en fonction du niveau de crise à traiter.

### **1-8.1/ la configuration physique du dispositif**

Il faut différencier la salle de crise, qui nécessite des équipements de suivi-animation et donc de l'espace, de l'espace dédié à la décision qui doit être plus feutré et permettre la réflexion en toute sérénité.

De même que, compte-tenu de la configuration des bureaux, il semble judicieux que la gestion de l'information (réception et transmission des appels, fax, etc...) soit physiquement distincte sans être éloignée de la salle de crise.

Le plan de la salle de crise et sa composition (matérialisation des fonctions essentielles pour gérer la crise dans l'espace) doit être affiché et accessible à tous.

Centre névralgique de la gestion de crise, la salle de crise doit permettre de se réunir rapidement et facilement, et pouvoir y travailler. Seuls les gestionnaires de la crise et responsables identifiés dans l'organisation de la gestion de crise y ont accès.

Afin d'éviter de dédier une salle uniquement à cette activité, il est possible de convertir une salle de réunion en salle de crise en y intégrant le matériel nécessaire à la communication (téléphone, fax, ordinateurs, télévision, etc...), à la transmission de l'information et à son traitement, ainsi que la documentation de crise et les procédures.

Les fonctions « supports » de la gestion de crise doivent bénéficier d'un espace réservé, avec une salle de décision, une salle pour le traitement de l'information, une salle opérationnelle de pilotage de la crise, l'accès au matériel de bureautique, et un espace de confort pour le repos et la restauration (cas des crises longues).

A noter :

La salle de crise est le lieu où la cellule de crise et les décideurs analyseront la situation, et prendront en concertation les mesures appropriées pour, sinon résoudre le problème, en limiter dans le temps et/ou l'espace, les conséquences négatives.

Cette salle de crise peut être identifiée physiquement ou être virtuelle.

Une salle de crise virtuelle fonctionne via des canaux dématérialisés (tél / GSM / mails / vidéoconférence / ...) et sécurisés.



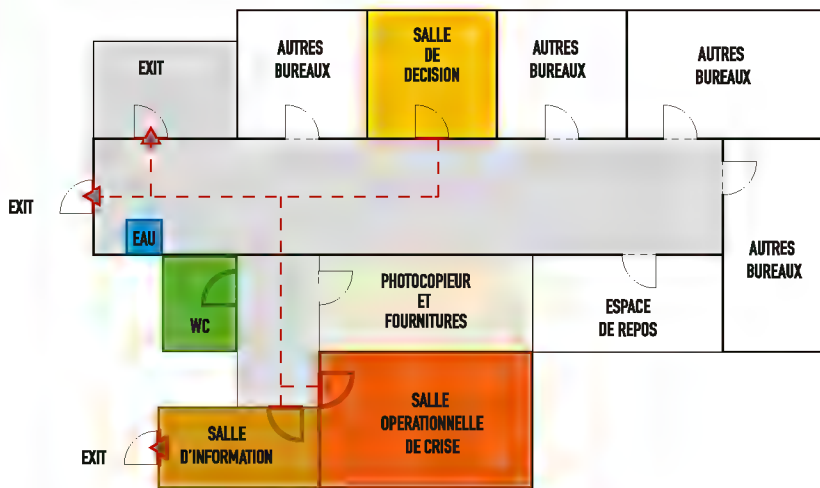
Exemple de salle de crise proposée par EAVS Group (France)

Exemple de salle de crise proposé Par VCSolutionS (International)



## Exemple simplifié de l'appropriation des locaux pour gérer la crise :

Matérialisation des fonctions de la gestion de crise dans l'espace de travail.



Enfin, en cas d'indisponibilité de la salle crise (cf. bâtiment détruit ou inaccessible), il est recommandé de prévoir une salle de crise « bis », appelée aussi « salle de repli », qui permettra de gérer la crise à distance. Cette salle de repli doit pouvoir disposer d'un minimum de matériel nécessaire à la gestion de crise. Afin d'optimiser le coût généré et/ou les moyens mobilisés, la salle de repli peut être soit une salle située dans un bâtiment au sein du patrimoine (hors siège de l'organisme) ou être mutualisée avec un autre organisme : mise à disposition de la salle de crise et/ou de la salle de repli en cas d'incident.

Dans le cadre de la continuité d'activité, et notamment lorsque l'organisme a mis en place son PCA - plan de continuité d'activité - on parle de « repli croisé » : celui-ci consiste à permettre le repli des collaborateurs d'un site sinistré (siège par ex.) vers un ou plusieurs sites non impactés de l'organisme. Ces sites sont généralement « appairés », offrant le matériel et les locaux nécessaires pour gérer la crise, et assurer la continuité des fonctions vitales de l'organisme.

## **1-8.2/ l'équipement de base pour la salle de crise**

La salle de crise, correspond à une salle de réunion instrumentée rapidement et facilement.

La liste des matériels, fournitures, et documentations doit être tenue à jour par le responsable de la logistique de crise, avec un affichage dans la salle dédiée et le cas échéant un marquage facilitant l'accès aux équipements en situation d'urgence.

Une check-list doit être établie en conséquence.

De même, la vérification du bon fonctionnement des matériels et appareils doit être régulière, et systématique avant un exercice de crise par exemple.

**EQUIPEMENT DE BASE POUR LA SALLE OPERATIONNELLE****• Mise à disposition de la documentation vive**

- Annuaire de crise
- Journal de crise (main courante)
- Documentation de crise (fichier patrimoine, locataires...)
- Manuel du dispositif de gestion de crise
- Classeur-outils (fiches- action / fiches « réflexe », procédures,.....)
- Plans, cartes géographiques,...

**• Communication**

- Accès téléphone / internet (1 ligne entrante + 1 sortante distinctes)
- Basculement du N° de crise depuis la salle de décision
- Installation du logiciel de gestion de la main courante (en réseau avec la salle de décision et la salle d'information), ou par défaut fichier Excel.

**• Equipements de visualisation**

- Ordinateur, télévision
- Vidéoprojecteur
- Paperboard
- Espace mural libre (projection, affichage, cartes...)

**• Equipement de confort** (notamment dans le cas d'une crise de durée longue à très longue)

- Café, eau, éventuellement de quoi se restaurer
- Un support de repos si nécessaire (en cas de crise survenant la nuit, ou rendant l'accès aux domiciles impossible)



### 1-8.3/ l'équipement pour la salle de décision

La salle de décision, correspond avec un espace séparé, calme, avec facilités logistiques pour la communication-transmission.

Cette salle n'est pas habilitée à recevoir la presse ou les médias.

## EQUIPEMENT DE BASE POUR LA SALLE DE DECISION

- **Mise à disposition de la documentation vive**
  - Annuaire de crise
  - Main courante en réseau avec les deux autres salles
  - Manuel du dispositif de gestion de crise
  - Fiche « FONCTION DE DIRECTION DE CRISE »
  - Fiche « COMMUNIQUE DE PRESSE »
- **Communication**
  - Accès téléphone / internet + N° de crise depuis la salle de décision (soient 2 lignes distinctes : 1 entrante-sortante et une entrante N° de crise)
  - Installation du logiciel de gestion de la main courante (en réseau avec la salle de crise et la salle d'information)
- **Equipements de visualisation**
  - Ordinateur
  - Télévision, radio
  - Paperboard

## 1-8.4/ équipement pour la salle d'informations / transmissions

La salle d'informations-transmissions, ou espace dédié, est idéalement localisée à proximité de la salle de crise et de la salle de décision, mais séparée physiquement, afin de ne pas gêner le fonctionnement des autres missions de gestion de crise.

### EQUIPEMENT DE BASE POUR LA SALLE D'INFORMATION

- **Mise à disposition de la documentation vive**
  - Annuaire de crise
  - Journal des appels
  - Chronogramme contenus des appels entrants et sortants / main courante
  - Manuel du dispositif de gestion de crise
  - Classeur-outils (fiches-action / fiches « réflexe », procédures,...)
  - Fiche « FONCTION DE LOGISTIQUE » + Fiche « GESTION DES APPELS »
  
- **Communication**
  - Accès téléphone / internet/ fax et basculement du N° de crise depuis la salle de décision
  - ATTENTION : nécessité de 2 lignes de tél. au moins (entrant-sortant)
  - Installation du logiciel de gestion de la main courante (en réseau avec les deux autres locaux)
  
- **Equipements de visualisation**
  - Ordinateur
  
- **Support numérique**
  - espace web dédié à la diffusion de l'information (à l'appui des points de situation)

## 1-9. La sortie de crise, vers l'après-crise

La sortie de crise doit être organisée **progressivement**, notamment pour éviter un éventuel rebondissement de la crise.

### 1-9.1/ Détecter la fin de la crise

Ne pas lever le dispositif aux premiers signes positifs

**ATTENTION** : la fin de la crise ne correspond pas forcément à la fin des événements l'ayant déclenchée (et le médiatique peut suivre...) :

- Tenir dans la durée
- Attention à l'effet « boomerang » (effet inverse de ce qui est attendu)
- Eviter de prolonger le dispositif inutilement

### 1-9.2/ Que faire quand on sort de la crise ?

Préparer le retour à la normale notamment en s'appuyant sur la communication interne et externe

- Veiller à finir les actions entreprises par étape, et lever l'équipe vouée à la gestion de crise opérationnelle (cellule de crise mise en veille)
- Etudier les aspects juridiques, financiers et assurantiels (dont dommages) et évaluer les conséquences

- Ne pas oublier de remercier l'équipe mobilisée et les partenaires de premier plan.
- Fermer les « locaux » de crise (ou équipements dédiés)
- Prévoir la constitution d'un comité technique en charge d'analyser en détail l'évènement et de proposer des actions préventives voire correctives si nécessaire.
- Procéder au démarrage du retour d'expérience

### **1-9.3/ Le dossier d'archive de crise (Dossier confidentiel)**

- Intégrer les analyses issues de la sortie de crise (analyse de l'évènement et propositions de péréquation, analyses juridiques / assurantielles et éventuellement techniques)
  - Intégrer une copie du journal de crise et documents produits lors de la crise (traçabilité de tout ce qui a été décidé et déployé pour résoudre la crise)
  - Intégrer les informations relatives à l'évènement (notamment externes)
  - Dossier presse/médias et relations établies avec les correspondants : constituer 1 press-book
  - Réaliser une évaluation des coûts directs et indirects de la crise (avec justificatifs)
- Effectuer un BILAN DE LA CRISE, et une communication de clôture, valoriser la gestion de la crise







## LES OUTILS DE LA GESTION DE CRISE, « PRETS A L'EMPLOI »

Pour l'ensemble de ces fonctions, il est nécessaire de prévoir non seulement un suppléant mais également une relève en situation de crise longue.

Les fiches qui suivent ont pour objet d'être exploitées en situation de crise. Elles sont reproductibles pour un usage « prêt à l'emploi ». Il est recommandé dans ce cas de préférer la reproduction en format A4.

## FF1- LA DIRECTION GENERALE DE CRISE

<b>FONCTION</b>	<p>► <b>Conduite fondamentale de l'organisation et de la décision dans la crise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- interventions sur les mutations / évolutions liées à la crise</li> <li>- fonctionnement en relation étroite avec le pilote et la communication de crise</li> </ul>
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>la direction générale (ou son suppléant)</b></li> <li>• <b>le président si besoin</b></li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>décide de l'activation de la cellule de crise en lien avec le pilote de crise</b></li> <li>② <b>s'assure de l'efficacité globale de la cellule de crise et de la nécessité de mobiliser des ressources complémentaires</b></li> <li>③ <b>fait interface et assure l'interopérabilité avec les partenaires, institutionnels etc...</b></li> <li>④ <b>dimensionne le volet « communication » et le supervise</b></li> <li>⑤ <b>valide les orientations soumises par le pilote de crise</b></li> </ul>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>laisse le pilote assurer la tâche continue de conduite de crise</b></li> <li>• <b>se concentre sur le pilotage stratégique :</b> anticipations, choix critiques, résolution de gros dysfonctionnements, contacts-clés avec l'externe</li> <li>• <b>apprécie les échelles de la crise et des responsabilités en découlant:</b> local, régional, interrégional, national, etc...</li> <li>• <b>affiche une présence personnelle forte et du leadership</b></li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>S'impliquer et impliquer</b></li> <li>② <b>Assurer un cadrage du problème</b></li> <li>③ <b>Dégager des positionnements et des objectifs</b></li> <li>④ <b>Mettre en place des conditions favorables</b></li> <li>⑤ <b>Garantir la bonne sortie de crise</b></li> </ul>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<p><b>Il est nécessaire de se dégager de la fonction opérationnelle de la conduite de crise pour se consacrer à la stratégie, la prise de décision et la représentation en externe.</b></p>



**MISSIONS**

**FEUILLE DE ROUTE « Directeur de crise »**

**1 S'impliquer et impliquer**

- Se rendre disponible à la crise en se dégageant de l'immédiat
- Veiller à ce qu'elle soit prise en charge par l'organisation

**2 Assurer un cadrage du problème du début à la fin**

- Cerner le potentiel de déstabilisation lié à l'évènement et à ses évolutions possibles
- Dégager une vision des forces et faiblesses (en soi et par rapport à l'opinion) et réaliser une synthèse stratégique du déroulement de la crise
- Traquer tous les motifs de disqualification immédiate par anticipation (inaction opérationnelle, refus de communication, maillons faibles externes qui font courir des risques...)
- Effectuer un cadrage des responsabilités
- Attention aux grandes reconfigurations de votre organisation et aux mutations possibles de la crise → détecter tous les signaux de défaillance, de fragilisation
- Prendre contact avec ses experts et consultants personnels, pour ne pas être prisonnier de conceptions internes trop fermées.

**3 Dégager des positionnements et des objectifs**

- Donner des lignes forces tant pour les fonctions « pilotage » que « communication »
- Valider rapidement les propositions soumises
- Ouvrir les situations bloquées en proposant des initiatives
- Assurer la communication sensible
- Participer aux points de synthèse tenus en cellule de crise

**4 Mettre en place des conditions favorables**

- Agir comme un ciment interne de l'organisation : messages rapides, et renouvelés en interne
- Soutenir directement les entités internes les plus exposées aux moments les plus critiques
- Anticiper quelques erreurs fatales : confusion de rôles, communication provoquante
- Favoriser constamment l'anticipation, le questionnement et la modestie
- S'assurer de l'interopérabilité avec les autres réseaux « parties prenantes »

**5 Garantir une bonne sortie de crise**

- Assurer la désactivation de la cellule de crise et avec celle-ci engager l'organisation du REX.
- A la fin de la crise, veiller à désamorcer toutes euphories ou décompressions exagérées → préparer la cicatrisation

## FF2- LE PILOTAGE DE LA CRISE

<b>FONCTION</b>	<p>► <b>Conduite centrale de la crise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- faire fonctionner les différentes activités de la cellule de crise → information, communication et main courante</li> <li>- sous l'autorité de la direction de crise, et en relation étroite avec la fonction « communication »</li> </ul>
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• le référent « gestion de crise » désigné pilote de crise (ou son suppléant)</li> <li>• le directeur général par défaut si absence de pilote</li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① active la cellule de crise après décision de la direction de crise</li> <li>② s'assure de la répartition des rôles avec les fonctions « maîtresses » du dispositif</li> <li>③ ouvre la main courante</li> <li>④ met en œuvre les modalités stratégiques du plan d'action décidées avec la direction de crise</li> <li>⑤ facilite les choix et décisions, et organise le travail d'anticipation avec la direction de crise</li> <li>⑥ tient les points de situation</li> <li>⑦ initie le REX après la crise</li> </ol>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<p>► la cellule de crise sous la coordination du pilote doit se garder de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'égarer dans le détail ou dans des logiques uniques et figées</li> <li>• se substituer à une autre fonction que celle dévolue initialement</li> <li>• perdre de vue l'ensemble de la situation, et donc le recul utile à une bonne analyse de l'évolution de celle-ci</li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① Tenir le déferlement en situation immédiate</li> <li>② Mettre en place une organisation</li> <li>③ Traiter la situation</li> <li>④ Organiser le fonctionnement de l'expertise</li> <li>⑤ Assurer des modalités de travail adaptées à la crise</li> <li>⑥ Préparer la fin de crise, puis la post-crise</li> </ol>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<p>Il est nécessaire de fonctionner en complète transversalité avec les autres fonctions de la cellule de crise, de rester en phase avec le développement de la situation et de reconnaître ses interlocuteurs</p>

MISSIONS	FEUILLE DE ROUTE « Pilote de crise »
<p><b>1 Tenir le déferlement</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les urgences absolues appelant « interventions-flash » et actions décidées avec la direction et la communication de crise</li> <li>• Garder le contact avec le terrain</li> <li>• Ouvrir la main courante et le journal de crise</li> <li>• Disposer de la documentation de crise</li> <li>• Renseigner le TB d'évaluation de l'évènement</li> </ul>
<p><b>2 Mettre une organisation en place</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Répartir les grandes fonctions opérationnelles sur la base de → QUI peut faire QUOI, AVEC QUI, dans QUELS DELAIS ?</li> <li>• Veiller à traiter tous les problèmes d'interface : sites, autres cellules, autres acteurs internes, acteurs externes</li> <li>• Définir des règles de travail → informations, correspondants, rythme des échanges...</li> <li>• Fixer des points de synthèse périodiques avec la communication et la direction (Points de situation et de presse)</li> </ul>
<p><b>3 Traiter la situation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définir (et redéfinir le + souvent) le problème : DE QUOI S'AGIT-IL ?</li> <li>• Faire un point dynamique de la situation : information disponible et manquante, retards subis, erreurs déjà commises, trajectoires déjà suivies...</li> <li>• Rechercher obstinément une information fiable avant de la diffuser</li> <li>• Apporter ou aider à trouver les appuis opérationnels demandés par le terrain</li> </ul>
<p><b>4 Organiser le fonctionnement de l'expertise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monter des réseaux d'expertise de haute compétence et à forte crédibilité sans qu'il y ait confusion entre expertise et décision</li> <li>• Construire des capacités « ad hoc » pour obtenir des évaluations, des réponses qui ne sont pas disponibles</li> <li>• Identifier les incertitudes paralysantes et les lieux de « savoir » disponible</li> </ul>
<p><b>5 Assurer les modalités de travail adaptées à la crise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir rapidement la réponse à la question → QUI peut dire QUOI, avec QUELLE FIABILITE, dans QUELS DELAIS ?</li> <li>• Veiller à des prises de paroles courtes à l'appui de raisonnements globaux</li> <li>• Veiller à ce que toute décision soit suivie d'effets avec un retour précis</li> <li>• Assurer une fonction de VIGILANCE : qualité des relations, écoute, fatigue, incursions inopportunes, esprit d'équipe...</li> </ul>
<p><b>6 Préparer la sortie de crise et la post-crise</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se méfier de l'euphorie de fin de crise, et de possibles « reprises de crise »</li> <li>• Organiser le REX, et les mesures de « cicatrisation » psychologiques et symboliques, et le Bilan de crise</li> </ul>

### FF3- LA COMMUNICATION DE CRISE

<b>FONCTION</b>	<p>► <b>Conduite centrale de la communication de la crise :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sous l'autorité de la direction de crise, et en relation étroite avec la fonction « pilotage »</li> </ul>
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>le communicant de crise</b></li> <li>• <b>renfort éventuel d'experts en communication interne et externe, voire de techniciens si besoin</b></li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>après appréciation de l'évènement dans l'immédiat, propose une stratégie de communication à la Direction, en concertation</b></li> <li>② <b>assure l'interface avec les médias</b></li> <li>③ <b>veille à la mise à jour de l'espace Web de crise</b></li> <li>④ <b>informe la direction et le pilote de crise de la perception externe de la gestion de crise</b></li> <li>⑤ <b>contribue au Bilan de crise et au REX</b></li> </ul>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<p>► la cellule de crise doit veiller à être la meilleure source d'informations : rapidité, fiabilité, clarté, fréquence, régularité, diffusion</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il faut éviter de se mettre dans une simple logique de « réponse » aux médias</li> <li>• il faut être émetteur central et rapide d'informations traitées, vers tous les acteurs concernés (pas seulement les médias)</li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>Tenir le déferlement en situation immédiate</b></li> <li>② <b>Mettre en place une organisation</b></li> <li>③ <b>Traiter la situation</b></li> <li>④ <b>Préparer la fin de crise, puis la post-crise</b></li> </ul>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<p><b>Il est nécessaire de fonctionner en complète transversalité avec la direction et le pilote de crise</b></p> <p><b>Le communicant de crise n'est pas obligatoirement le porte-parole</b></p> <p>► voir le Guide pratique de la communication de crise, USHOM 2013</p>

## MISSIONS

FEUILLE DE ROUTE  
« Communicant de crise »① Tenir le  
déferlement

- S'assurer qu'une « cellule presse » prend immédiatement en charge les appels des médias, à l'appui d'un « message d'attente » validé en mode flash par la Direction, qui fournit des données factuelles
- Reconnaître immédiatement la légitimité des demandes d'informations et les interlocuteurs
- Afficher une politique, une organisation, des modalités d'information, càd : QUI, QUAND, COMMENT ? on donnera de l'information, et comment on collaborera avec les interlocuteurs
- Proposer des informations de fond sur les sujets en cause

② Mettre une  
organisation  
en place

- Mettre en place une capacité de suivi avec : un livre de bord (ou journal de crise) une main courante dédiée à la communication, avec un tableau de synthèse pour les points de situation
- S'assurer du bon fonctionnement des interfaces à l'appui des personnes référentes (internes et externes)
- Faire un point de situation initial avec la direction et le pilote de crise

③ Traiter la  
situation

- Faire un point immédiat de ce qui a été transmis ou émis comme information, et par qui
- Rechercher l'information de base et la faire remonter depuis le site de l'évènement
- Préparer des messages vers l'interne et vers l'externe en lien avec la direction ;
- constituer un dossier « communication » pour les journalistes : données techniques, cartes, vidéos, positionnement de l'organisation, clarification sur les points difficiles...
- Définir la carte des acteurs de la communication : officiels, non-officiels, à forte influence, émetteurs « surprise »...
- Préparer les communiqués de presse et les délivrer au moment opportun
- Aider et accompagner le « porte-parole » en charge des communications régulières, ainsi que le dirigeant en charge de communications exceptionnelles
- Tenir un « tableau de bord stratégique de la communication », avec :
  - points-clés, incertitudes, scénarios, gaffes...
  - questions difficiles et problèmes à anticiper, repérage de propos ou d'images lourdes de signification...

④ Préparer la  
sortie de crise  
et la  
post-crise

- Contribuer au REX, avec un fonds de dossier pour l'archivage
- Préparer une communication sur les réponses de fonds en lien avec l'origine de la crise, et une autre sur les initiatives pour la « cicatrisation finale ».

FF4- LA LOGISTIQUE DE CRISE - L'information

<b>FONCTION</b>	<p>► <b>En charge de la réception et de l'émission de l'information ainsi que de sa transmission pour traitement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sous l'autorité du pilote de crise et de la communication de crise</li> </ul>
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>une personne sur la gestion et la transmission des appels, ou « secrétaire de crise » (tel / fax)</b></li> <li>• <b>une personne qui tiendra le journal de crise et alimentera la main courante, ou « historien de crise » (logiciel de main courante / mails)</b></li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>Gestion de la transmission de l'information pour le traitement en « renseignement »- Attention : il faut distinguer l'information entrante de celle sortante</b></li> <li>② <b>Gestion du journal de crise (appels entrants et information interne)</b></li> <li>③ <b>Assure le « fondement » de la communication</b></li> <li>④ <b>Contribue au Bilan de crise et au REX</b></li> </ul>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<p>► <b>la cellule d'informations doit garantir la rapidité, fiabilité, clarté, fréquence, régularité, et diffusion des messages pour traitement par le pilote et le communicant</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>il ne faut pas répondre « à la place de ... » mais orienter avec pertinence vers le bon référent</b></li> <li>• <b>il est recommandé d'organiser son fonctionnement de façon à ne pas être distrait (gestion des appels, journal de crise...)</b></li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>S'impliquer</b></li> <li>② <b>Contribuer aux conditions favorables de la gestion de crise</b></li> <li>③ <b>Participer à la bonne sortie de crise</b></li> </ul>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<p><b>Il est nécessaire d'être très organisé dans la gestion du temps pour la gestion des appels et la transmission de l'information</b></p> <p><b>Cette fonction est le fil conducteur du plan d'actions de la cellule de crise. Il faut donc assurer l'information de la direction et du pilote tout en veillant aux écarts entre ce qui est consigné au journal de crise et la mise en œuvre opérationnelle.</b></p>

**MISSIONS**

**FEUILLE DE ROUTE**  
« Informateur de crise »

❶ **S'impliquer et impliquer, et maîtriser son stress**

- Se rendre disponible immédiatement
- veiller avec le responsable « maintenance » du bon fonctionnement des vecteurs de communication (téléphone, internet, fax...)
- ouvrir le journal de crise et la main courante, en lien avec la fonction « communication » et le pilote de crise

❷ **du début à la fin, contribuer aux conditions favorables de la gestion de crise en lien avec le pilote**

- Gérer les appels (logiciel / outils) et messages entrants (fax / mails)
- Assurer les tâches courantes de secrétariat de crise (fiche gestion des appels + journal de crise)
- Assurer la contribution à la main courante (partagée au sein de la cellule de crise) et à l'historique de crise
- Gérer la transmission de l'information, en interface avec la fonction « communication »
- L'historien de crise prévoit régulièrement des éléments de synthèse pour alimenter les points de situation

❸ **participer à la sortie de crise**

- Contribuer au Bilan de crise et au REX

**FF5- LA LOGISTIQUE DE CRISE - La maintenance**

<b>FONCTION</b>	<p>► <b>En charge de l'ensemble de la logistique matérielle pour la gestion de la crise</b></p> <p>- en lien étroit avec le pilote de crise</p>
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Un référent « maintenance » et « informatique » avec une aide éventuelle/ponctuelle sur les aspects matériels de base</b></li> <li>• <b>Idéalement cette fonction peut être assurée en équipe DRH et Informatique</b></li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>Tenue régulière et en bon fonctionnement de la salle de crise (affichage, documentation de crise, fournitures et restauration dédiée, ...)</b></li> <li>② <b>Veille au bon fonctionnement des équipements téléphoniques, internet, fax, imprimante, photocopieurs...</b></li> <li>③ <b>Assure un appui technique si besoin durant la crise</b></li> <li>④ <b>Peut être amené à apporter une expertise technique sur les modalités de transmission, et les réseaux</b></li> </ul>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<p>► <b>Le responsable logistique de la crise assure en permanence la garantie de fonctionnement de l'équipement indispensable pour gérer la crise</b></p>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① <b>Que faire avant l'évènement</b></li> <li>② <b>Les indispensables en début de crise</b></li> <li>③ <b>Une grande réactivité durant la crise</b></li> <li>④ <b>Contribuer à la bonne sortie de crise</b></li> </ul>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<p><b>Il est nécessaire d'être organisé et vigilant pour garantir la mise à disposition des matériels et équipements utiles à la crise</b></p> <p><b>Un inventaire avec réassort doit être régulièrement prévu afin de disposer d'un équipement à jour et utilisable</b></p>



## MISSIONS

FEUILLE DE ROUTE  
« Logisticien de crise »

## ❶ Que faire avant l'évènement ?

- Nécessité de mobiliser une équipe de logisticiens disponibles immédiatement et opérationnels même en situation très dégradée
- Préparer tous les systèmes techniques devant fonctionner en temps de crise, les connexions entre ces systèmes et avec l'extérieur
- Pourvoir aux besoins matériels et logistiques de la cellule de crise
- Prévoir de possibles collaborations externes pour des traitements lourds (basculement d'une partie de l'informatique, etc...)
- Avoir prévu une redondance de la salle de crise en cas d'impossibilité d'utiliser les locaux prévus - dans ce cas prévoir l'accès à des supports virtuels ou transposables pour assurer la bonne conduite de la crise
- Communiquer aux différents services les consignes téléphoniques

## ❷ les indispensables en début de crise

- Activer tous les systèmes de base prévus pour qu'ils soient opérationnels si la crise se confirme
- Vérifier que les appels convergent bien sur la fonction « information » de la cellule de crise
- Prévoir la mise en place de systèmes dédiés de transmission de l'information : numéro vert, communiqués sur le web, etc...) en lien avec le pilote et le communicant de crise

## ❸ une grande réactivité durant la crise

- Immédiatement : organiser l'accueil des personnes arrivant à la cellule de crise
- Etre en mesure de répondre aux demandes des responsables
- Anticiper tous risques de dysfonctionnement (pannes de matériels, pannes de système...)
- Etre en mesure de faire face aux problèmes en interne, et aux interfaces avec les systèmes logistiques des autres acteurs
- Assure l'approvisionnement de la cellule de crise si besoin

## ❹ contribuer à la bonne sortie de crise

- Contribue au Bilan de crise et au REX, notamment le REX interne
- Produit un tableau de synthèse des dysfonctionnements et solutions apportées

## FF6- L'EXPERTISE DE CRISE

<b>FONCTION</b>	►En appui au pilote et au(x) communicant(s) de crise
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• les experts métiers en interne ou au sein du mouvement HLM</li> <li>• les consultants spécialisés dont on s'est préalablement assuré qu'ils sont mobilisables en cas de crise</li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① en charge d'une expertise ciblée, en relation étroite avec la cellule de crise et notamment le pilote</li> <li>② appui au reporting à la direction, lors des points de situation</li> <li>③ veille à la collecte et l'exploitation de données techniques utiles</li> <li>④ peut contribuer au Bilan de crise et/ou au REX</li> </ul>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>►l'expert apporte un éclairage, alimente une argumentation en communication de crise, aide à la décision. En aucun cas il se substitue à la prise de décision.</li> <li>►l'expert travaille en bonne interface avec le pilote de crise</li> <li>►l'expert ne communique pas, sauf demande expresse de la Direction et en lien avec la communication.</li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① analyse de la situation et bilan d'étape / intermédiaire</li> <li>② apporte des propositions / solutions</li> <li>③ participe à la sortie de crise si besoin</li> </ul>
<b>RECOMMANDATIONS</b>	<p>Il est notamment conseillé de s'appuyer sur les partenaires en charge de la sécurité civile (correspondants des Postes de commandement communaux, pompiers, SIDPC en Préfecture, Etat-Major de zone le cas échéant...)</p> <p>Les partenaires de la sécurité civile pourront également adresser des sollicitations pour appui et/ou expertise si nécessaire</p>

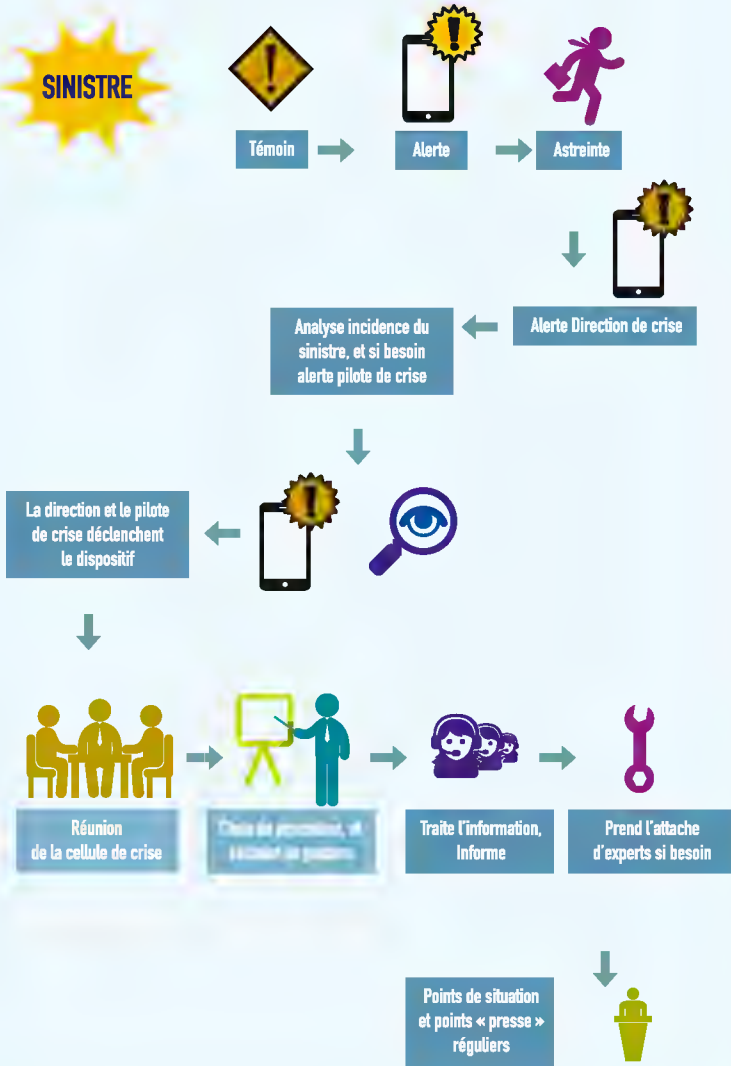
FEUILLE DE ROUTE « Expert de crise - métier »	
<b>MISSIONS</b>	
① <b>analyse la situation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collecte toutes les données et informations nécessaires à une analyse de la situation immédiate, et produit une synthèse si nécessaire</li> <li>• Constitue le fond de dossier technique pour le bilan de crise</li> </ul>
② <b>apporte des préconisations et/ou solutions</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Après évaluation des impacts sur le fonctionnement du métier et/ou de l'organisation, il apporte des propositions qui contribuent à la continuité du service</li> <li>• Afin d'apporter un appui réactif, il intègre la cellule de crise au niveau du suivi et de la veille dans son champ de compétences</li> <li>• En cas de crise majeure (niveau 3), il aide à la coordination des opérations dans son champ de compétences</li> </ul>
③ <b>participe à la sortie de crise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue au Bilan de crise et au REX si besoin</li> </ul>

FEUILLE DE ROUTE « Expert de crise - juridique »	
<b>MISSIONS</b>	
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assure la prise en compte des aspects juridiques et contractuels (assurances par ex...) liés à l'évènement</li> <li>• Assiste la Direction de crise, en lien avec la communication de crise</li> <li>• Organise la réflexion sur l'anticipation du point de vue juridique, avec le pilote</li> <li>• Assure le suivi des implications au niveau légal et assurantiel</li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille aux écarts entre la situation et son évolution, et la réglementation</li> <li>• Assure un contact « ressources » avec les partenaires / prestataires</li> <li>• Apporte une expertise et un appui-conseil</li> </ul>
③ <b>participe à la sortie de crise</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribue au Bilan de crise et au REX si besoin</li> </ul>

## FF7- L'ASTREINTE DE CRISE

<b>FONCTION</b>	<p>► Dès l'alerte, l'ASTREINTE s'attache à déterminer la gravité de la situation, et en fonction de cette 1<sup>ère</sup> évaluation, déclenche la procédure adéquate (voir Fiche-outil « grille d'anticipation »)</p>
<b>QUI ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• en nombre restreint de personnes : 1 titulaire, 1 suppléant</li> <li>• le DG par défaut</li> <li>→ veiller à se reporter aussi à l'annuaire de crise</li> </ul>
<b>RESPONSABILITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① en charge d'une expertise ciblée, en relation étroite avec la cellule de crise et notamment le pilote</li> <li>② appui au reporting à la direction, lors des points de situation</li> <li>③ veille à la collecte et l'exploitation de données techniques utiles</li> <li>④ peut contribuer au Bilan de crise et/ou au REX</li> </ul>
<b>REGLES DE CONDUITE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>► L'Astreinte est joignable à tout moment</li> <li>► L'Astreinte doit pouvoir rejoindre la salle de crise sous 45 mn maxi</li> <li>► Un calendrier d'astreinte est prévu par trimestre, avec un « roulement » hebdomadaire 8/8.</li> <li>► L'astreinte de crise et son suppléant, ont un numéro dédié, facilement basculable sur le fixe et le mobile</li> <li>► La personne d'astreinte dispose d'un « kit d'astreinte » avec fiches outil, fiches réflexe, procédures, clés des salles et matériels de crise</li> </ul>
<b>ACTIVITES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① Mène les actions d'urgence demandées par la direction de crise</li> <li>② Fait un point immédiat de tous les retards accumulés à l'ouverture de la cellule de crise</li> <li>③ Vérifie que le dispositif de gestion de crise fonctionne, notamment du point de vue des réseaux de communication</li> <li>④ Réceptionne tous les appels d'astreinte et consigne les informations si le journal de crise (ou chronographe) n'est pas encore opérationnel</li> <li>⑤ Répercute les consignes données par le directeur de crise à tous les acteurs concernés</li> <li>⑥ Prévient la cellule de crise au complet et met en pré-alerte les experts « métier »</li> <li>⑦ Assure une fonction de veille active par anticipation</li> </ul>

## SCHEMA D'ORGANISATION DE L'ASTREINTE ET ACTIVATION DU DISPOSITIF DE GESTION DE CRISE



## 2-2. LES FICHES OUTILS

FICHE-OUTIL	FICHE-OUTIL	POUR QUI	POUR QUOI
F01- Check-list salle de crise	<b>Avant la crise</b>	Astreinte de crise Logistique de crise	Vérification du bon fonctionnement de la salle de crise
F02- Grille Anticipation-déclenchement de la cellule de crise	<b>Entrée en crise</b>	Astreinte de crise Pilote de crise	Evaluation du niveau de crise
F03- Fiche d'information d'urgence	<b>Entrée en crise</b>	Astreinte Pilote	Consignation du sinistre pour diffusion
F04- Fiches d'évaluation globale de l'évènement (4)	<b>Durant la crise</b>	Pilote Direction	Evaluation des enjeux et impacts pour la stratégie
F05- Fiche d'évaluation rapide de l'évènement	<b>Entrée en crise</b>	Astreinte Pilote Direction Communication	Permet de consigner, et de renseigner le point de situation initiale
F06- Relevé de décisions et suivi des actions (journal de bord)	<b>Durant la crise</b>	Pilote Communication Historien de crise	Suivi rapide pour la gestion de crise
F07- Main courante (gestion des appels)		Secrétariat de crise Cellule de crise Stratège	Outil de base pour la gestion de l'information
F08- Exemple de Chronogramme		Historien Pilote	Outil fondamental, à transcrire sur EXCEL
F09- Point de situation (Initiale)		Pilote Direction Communication	Outils de base pour la gestion de crise pour tous
F010- Point de situation (Rapide)			
F011- Communiqué de presse (externe)		Communication	Recommandations pour la rédaction
F012- Communiqué interne		Communication	
F013- Fiche observation individuelle		Cellule de crise Terrain	Aide à la gestion des victimes
F014- Fiche M.P.U		Tous	Matériels nécessaires à la 1 <sup>ère</sup> sécurité et aux 1 <sup>ers</sup> soins

**F01- CHECK-LIST LOGISTIQUE DE LA SALLE DE CRISE  
ET/OU DES LOCAUX DE CRISE**

Salle centrale ou de repli (préciser)		
NATURE LOGISTIQUE	OBSERVATION	VISA .OK
<b>LOGISTIQUE LOURDE</b>		
Télécopieur		
Imprimante		
Imprimante de secours		
1 ligne téléphonique classique entrante / sortante		
1 ligne secondaire dédiée à la crise (N° rouge)		
1 ligne secondaire entrante (gestion des appels)		
Lignes téléphoniques enregistrables autres		
N° « VERT » (Information externe de crise)		
TV- réception + magnétoscope		
Radio avec piles		
Magnétophone / dictaphone		
Vidéoprojecteur		
<b>FOURNITURES ET PETIT MATERIEL</b>		
Paperboard / tableau blanc effaçable		
Ramettes de papier (2 ou 3 minimum)		
Fournitures diverses de bureau		
CDROM enregistrables / clés USB (tous fichiers dont vidéo)	3 par local-bureau	
K7 magnétophone / dictaphone - plusieurs		
Lampes torches avec piles	1 par local-bureau	
<b>DOCUMENTS SUPPORTS GESTION DE CRISE</b>		
Journal de crise (papier / et version numérique)		
Logiciel Gestion de la main courante (en réseau)		
Panel de cartes régionales – plans de quartiers		
PC en réseau (1 par fonction de la cellule de crise)		
Liste téléphonique d'urgence		
<b>ANNUAIRE DE CRISE</b>		
Boîte à outil Gestion de crise (manuels, etc...)	1 à 2 par local-bureau	
3 panières (« Arrivée », Points de situation, Points de synthèse et Communiqués)		
<b>LOGISTIQUE DE CONFORT</b>		
Eau, boissons / café, alimentation de secours		
Accessoires de repos (couvertures, couchage, ...)		

F02- GRILLE D'ANTICIPATION déclenchement de la cellule de crise

Nombre de OUI  $\geq 3$  ► ACTIVATION DE LA CELLULE DE CRISE

INTERROGATIONS SUR LES CONSEQUENCES

Questionnements	OUI	NON
Le sinistre a-t-il causé ou fait-il craindre la mort de personnes ?		
La situation va-t-elle concerner directement un nombre important de personnes ?		
La situation peut-elle avoir des conséquences graves, et en extension (victimes, environnement, dégâts, atteinte à l'économie...)		
Y a-t-il des incertitudes sur les conséquences ?		
L'expertise risque-t-elle d'être défailante pour caractériser et traiter le problème ?		

INTERROGATIONS SUR LES CONSEQUENCES

Questionnements	OUI	NON
Y a-t-il des incertitudes sur les causes du sinistre ?		
Y a-t-il eu des erreurs manifestes ou des fautes lourdes de la part de l'organisme ?		
Les causes sont-elles externes ?		
Les causes sont-elles dues à un évènement tout à fait imprévisible et à cinétique rapide ?		
Les causes sont-elles liées à un phénomène de grande ampleur ?		

INTERROGATIONS SUR L'OPINION PUBLIQUE

Questionnements	OUI	NON
L'évènement est-il spectaculaire ?		
La presse a-t-elle déjà pris contact pour demander de l'information ?		
S'agit-il d'un évènement impliquant le cœur de l'activité ?		
Est-ce que les catégories sensibles de population sont impliquées ? (locataires vulnérables, enfants, publics spécifiques...)		
L'organisme a-t-il été silencieux jusqu'ici sur l'évènement ?		
La situation est-elle difficile à expliquer, ou à être acceptée par le public ?		

INTERROGATIONS SUR L'OPINION PUBLIQUE

Questionnements	OUI	NON
Le sinistre survient-il sur un site sensible ?		
L'actualité générale de la période est-elle plutôt creuse ?		
Le contexte interne est-il sensible ? (conflits...)		
Peut-il y avoir combinaison du sinistre avec d'autres problèmes en cours ?		
Y a-t-il eu dans le passé de fortes controverses sur le sujet en cause ?		
Le sinistre implique-t-il un grand nombre d'organismes et ceux-ci sont-ils peu préparés ?		
Est-on sur un terrain neuf qui peut devenir très sensible, et qui va surprendre l'organisme ?		



F03- FICHE D'INFORMATION D'URGENCE

<b>Message N° ...</b>	
DONNEES FACTUELLES IMMEDIATES-Faits élémentaires connus dès l'origine	
DATE ET HEURE DE L'APPEL	
IDENTITE DU SIGNATAIRE	
HEURE DE L'EVENEMENT	
LOCALISATION	
VICTIMES	
DETAILS TECHNIQUES ESSENTIELS (patrimoine / gestion locative...)	
CLASSE D'EVENEMENT (catégorie, gravité)	
ACTIONS INTERNES EN COURS	
JOURNALISTES SUR PLACE ? (pré-identification)	
ACTIONS EXTERNES EN COURS	
NUMEROS DE TEL. PRINCIPAUX A RAPPELER	
CAUSES APPARENTES DU SINISTRE	
DONNEES D'APPRECIATION	
GENERALE-Développements possibles de l'évènement	
GRAVITE POTENTIELLE DE L'EVENEMENT, DU DEGRE D'URGENCE	
PROBLEMES MAJEURS ANTICIPES OU POSSIBLES	
POINT DE SITUATION	
PROCHAIN POINT PREVU A	

FO4- FICHE EVALUATION GLOBALE DE L'EVENEMENT - 1

IDENTIFICATION DE L'EVENEMENT

<b>ORIGINE (préciser)</b>	Interne		Externe	
<b>SEUIL DE CRISE</b>	<b>Niveau 1</b>	<b>Niveau 2</b>	<b>Niveau 3</b>	
NATURE ET GESTION SPATIALE				
<b>TYPE DE RISQUE</b> (naturel, industriel, social...)				
<b>EFFETS DOMINO OBSERVES</b>				
<b>LOCALISATION GEOGRAPHIQUE PRECISE</b>				
<b>ETENDUE OBSERVEE</b>				
<b>RISQUE D'EXPANSION DU PHENOMENE</b>	OUI ?		NON ?	
<b>PERIMETRE D'EXPANSION POSSIBLE</b>				
INTENSITE DE L'EVENEMENT (cocher)				
<b>1 à 3</b>		<b>4 à 7</b>		<b>8 à 10</b>
				<b>+ de 10</b>
AMPLITUDE (se référer à l'échelle de mesure en vigueur)				
RISQUE D'AGGRAVATION (cocher)				
<b>NUL</b>		<b>LIMITE</b>		<b>IMPORTANT</b>
				<b>INCONNU</b>
GESTION TEMPORELLE				
<b>Date et heure de survenue</b>				
<b>NUIT</b>		<b>JOUR</b>		<b>WE / Jours fériés</b>
<b>Evènement à durée limitée ?</b>	OUI ?		NON ?	
<b>Evènement à durée prolongée ? (préciser)</b>				

FO4- FICHE EVALUATION GLOBALE DE L'EVENEMENT - 2

APPRECIATION DES DOMMAGES

INCIDENCES & DOMMAGES AUX PERSONNES

Y a-t-il des blessés ?	OUI	Combien ?	NON
Y a-t-il des décédés ?	OUI	Combien ?	NON
Y a-t-il des personnes à reloger ?	OUI	Combien ?	NON
Nombre de personnes impliquées ?			
Accompagnement psychologique ?	OUI	Combien de pers. ?	NON

INCIDENCES & DOMMAGES AUX BIENS

Dommages aux superstructures principales (en global)	OUI	NON
	Dont logement (préciser nombre)	
	Dont logement social (préciser nombre)	
Dommages aux réseaux et moyens de communication	Voirie- desserte (préciser)	
	Réseaux vitaux (eau, gaz, électricité) (préciser)	
	Téléphonie / internet (préciser)	

INCIDENCES & DOMMAGES AU FONCTIONNEMENT HLM-1

Dommages spécifiques au patrimoine HLM	Identité des organismes concernés	
	Nombre de logements impactés TOTALEMENT	
	Nombre de logements impactés PARTIELLEMENT	
	Nombre de relogements à prévoir	
	Aide / accompagnement social adapté à prévoir en nombre de ménages	

FO4- FICHE EVALUATION GLOBALE DE L'EVENEMENT -2 suite

APPRECIATION DES DOMMAGES

INCIDENCES & DOMMAGES AU FONCTIONNEMENT HLM-2

<b>Incidences spécifiquement sur les locataires HLM ?</b>	Identité des organismes concernés	
	Nombre de locataires impactés	
	Nature de l'impact	
	Actions de régulation prises immédiatement (préciser avec ou sans l'aide des pouvoirs publics)	
<b>INCIDENCES &amp; DOMMAGES AU TERRITOIRE</b>		
<b>Nature des dommages au territoire</b> (écologique, atmosphérique, atteinte sanitaire...)		
<b>Incidences sur l'organisation du territoire</b>	Dégâts structurels de base	
	Dégâts économiques / juridiques notables (services bancaires, activités / emploi, assurances...)	
	Atteinte à la gouvernance (incidences politico-stratégiques, substitution du pouvoir de décision...)	
	Atteinte à l'image / à l'attractivité	
<b>Réversibilité des dommages</b> (prise en charge financière)	Prise en charge des dégâts HLM (par nature)	
<b>Gestion sociale à l'échelle du territoire</b>	Evacuation temporaire	
	Durée de l'évacuation	
	Avec relogement sur site ou à proximité	
	Avec relogement hors site	
	Avec prise en charge directe par les HLM (préciser)	

FO4- FICHE EVALUATION GLOBALE DE L'EVENEMENT -3

ACTIONS ET MOYENS D'INTERVENTION

<b>Interventions des secours à l'échelle de l'îlot ou du quartier</b> (dès la 1ère heure)	Moyens HLM		Moyens communaux		Moyens de sécurité civile autres
<b>Identification des moyens HLM</b> (préciser)	Organismes seuls		Mutualisé / interorganismes		Avec mobilisation des moyens du mouvement HLM
<b>Intervention des moyens HLM</b> (humains, matériels, préciser...)	Déjà sur place		Impossibilité d'intervenir (préciser)		
	Durée estimée de mobilisation				
<b>Intervention des secours communaux</b>	Déjà sur place	Rapide	Lente	Impossible d'intervenir	
<b>Intervention des secours extérieurs</b> (en fonction de l'ampleur de l'incident, moyens & acteurs de la sécurité civile)	Local, régional	Interrégional, national	International	ONG, autres moyens de sécurité civile	
<b>Actions de régulation entreprises</b> (lesquelles ?)	Actions des pouvoirs publics		Actions des organismes HLM/ Mouvement HLM		

FO4- FICHE EVALUATION GLOBALE DE L'EVENEMENT -4

COMMUNICATION ET IMPACT MEDIAS

<b>L'intégrité de l'organisme / de l'organisation est-elle atteinte ?</b>	<b>OUI</b>		<b>NON</b>		
<b>Degré de sensibilité de l'entreprise à la situation</b>	<b>NUL</b>	<b>FAIBLE</b>	<b>FORT</b>	<b>TRES FORT</b>	
<b>Existe-t-il un potentiel d'exposition médiatique aggravant ?</b>	<b>OUI (préciser)</b>		<b>NON</b>		
<b>L'évènement a-t-il été couvert par les médias avant intervention ?</b>	<b>OUI (préciser)</b>		<b>NON</b>		
<b>Un plan de communication de crise a-t-il été aussitôt mis en place ?</b>	<b>OUI (préciser)</b>		<b>NON</b>		
<b>Des communiqués de crise ont-ils été rendus régulièrement dès le début de la crise ?</b>	<b>OUI (préciser)</b>		<b>NON</b>		
<b>Mise en place d'une veille médiatique ?</b>	<b>RADIO</b>	<b>TV</b>	<b>INTERNET</b>	<b>MEDIAS SOCIAUX</b>	<b>PRESSE ECRITE</b>

FO5- FICHE EVALUATION RAPIDE DE L'EVENEMENT

**SINISTRE DU :** .....

**ORIGINE (préciser):**

<b>DESCRIPTION</b>					
<b>HEURE DEBUT</b>					
<b>SOURCE DE L'INFORMATION</b>					
<b>SOURCE DE L'ALERTE</b>					
<b>ASTREINTE</b> (et/ou référent ayant pris en charge la gestion du sinistre)					
<b>NIVEAU DE GRAVITE DE L'EVENEMENT</b>	<b>1</b> Très faible	<b>2</b> Faible	<b>3</b> Moyenne	<b>4</b> Forte	<b>5</b> Catastrophe
<b>GRAVITE ET POSTURE RECOMMANDEE</b>	VEILLE	VIGILANCE	ASTREINTE + Alerte cellule de crise	CELLULE DE CRISE ACTIVEE Niveau de crise 1 ou 2	CELLULE DE CRISE ACTIVEE Niveau de crise 3

F06- RELEVÉ DE DÉCISIONS ET SUIVI DES ACTIONS  
DE LA CELLULE DE CRISE (journal de bord)

**SINISTRE :**

Date / Heure	Décisions de la cellule de crise	Actions /modalités de mise en œuvre



F07- MAIN COURANTE  
(appels téléphoniques, évènements, mesures prises)

<b>DATE :</b>			
			Fiche N°.....
HEURE	TYPE APPEL	CONTENU SYNTHETIQUE DU MESSAGE	EVENEMENT & DECISION PRISE ou ACTION REALISEE
	ENTRANT		
	SORTANT		
	E		
	S		
	E		
	S		
	E		
	S		
	E		
	S		
	E		
	S		

F08- Exemple de CHRONOGRAMME  
(usage sur Excel recommandé)

<b>TYPE SINISTRE :</b>					
					Fiche N° .....
<b>HEURE</b>	<b>MODE TRANSMISSION</b> (fax, mail, tél., médias...)	<b>EMETTEUR</b>	<b>RECEPTEUR</b>	<b>EVENEMENT, INCIDENT, ACTIONS</b> (éléments synthétiques)	<b>REACTIONS ATTENDUES, PRISES DE DECISION</b>

F09- POINT DE SITUATION INITIALE

NATURE DE L'ÉVÉNEMENT	
<b>ETUDE DE LA ZONE CONCERNÉE</b> (Périmètre, topographie, accès, météo, population exposée...)	
<b>RESSOURCES DE LA ZONE</b> (centre de crise, réseaux vitaux, moyens humains...)	
<b>BILAN HUMAIN</b> (DCD, blessés - graves, légers - impliqués, aide psychologique...)	
IMPACTS SUR LA VIE ÉCONOMIQUE ET SOCIALE	
<b>RESEAUX</b> (énergie, routes, ferré, fluvial, eau potable, communication...)	
<b>SANITAIRE ET SOCIAL</b> (saturation des hôpitaux, fort absentéisme, mécontentement de la population...)	
<b>BIENS</b> (type d'habitat, équipements vitaux pour la sécurité, ouvrages d'art, patrimoine...)	
<b>ENVIRONNEMENT</b> (pollution de l'eau, de l'air, du sol, ...)	
<b>PRÉSENCE D'AUTORITÉS</b> (accueil, protocole, logement éventuel, présentation, ...)	
<b>ACTION DES MÉDIAS</b> (alerte des populations, pression médiatique, niveau régional / national, type de vecteur Radio / TV, ...)	
<b>ACTIONS EN COURS</b> (nature des actions, moyens engagés, impact des actions sur le sinistre)	
<b>SITUATION ENVISAGEABLE</b> (impacts sociaux, sanitaires, économiques / d'ici à 4H puis à 1 jour - actions complémentaires - objectifs à atteindre et moyens)	

F010- POINT DE SITUATION RAPIDE

	<b>CELLULE DE CRISE</b>
LIEU	<b>POINT DE SITUATION RAPIDE N° .....</b>
DATE	
HEURE	
REDACTEUR	
EMETTEUR	
REFERENCEMENT	
<b>SOURCE DES INFORMATIONS</b>	
<b>SITUATION GENERALE</b>	
<b>SITUATION PARTICULIERE</b>	
<b>SITUATION PAR SITES</b>	1-
	2-
<b>AUTRES EVENEMENTS / IMPACTS COLLATERAUX</b>	
<b>BILAN HUMAIN</b>	<b>IMPACTES</b>
	<b>BLESSES</b>
	<b>DCD</b>
<b>DECISIONS STRATEGIQUES</b> (organismes HLM, secteur HLM)	
<b>DECISIONS PRISES PAR LES ACTEURS DE LA SECURITE CIVILE</b> (préciser le niveau local / régional/...)	
<b>MOYENS ENGAGES</b>	
<b>BESOINS EXPRIMES</b>	
<b>EVOLUTION POSSIBLE DE LA SITUATION</b>	

FO11- FICHE COMMUNIQUE DE PRESSE (EXTERNE) - rédaction

**Rappel** : un communiqué de presse est un document court adressé aux journalistes, qui permet de diffuser un message factuel et d'actualité. Il ne délivre qu'une seule information lié à un évènement précis.

Pour préparer sa rédaction, respecter l'hexamètre de Quintilien, qui permet de délivrer le message essentiel : les six questions de références **QQOQCP**

Le contenu du communiqué est hiérarchisé depuis les informations les plus importantes et les plus récentes jusqu'au développement.

Ne pas oublier d'indiquer un contact

<b>Questionnements</b> QQOQCP	<b>QUI ?</b> (qui est impliqué ?)
	<b>QUOI ?</b> (de quoi s'agit-il ?)
	<b>OU ?</b> (où est-ce arrivé ?)
	<b>QUAND ?</b> (quand est-ce arrivé - date / heure)
	<b>COMMENT/ COMBIEN ?</b> (comment est-ce arrivé, avec quels moyens ?)
	<b>POURQUOI ?</b> (pourquoi est-ce arrivé, et quelles en sont les conséquences ?)
<b>Titre</b> (explicite, informatif, court, attractif - il donne le ton)	<b>[Attirer l'attention du journaliste]</b>
<b>Chapô</b> (1er & de 2 ou 3 lignes, qui répond à QUI, QUOI, QUAND, OU ?)	<b>[Présentation du message essentiel]</b>
<b>Corps</b> (répond aux questions COMMENT, POURQUOI ?)	<b>[Précisions sur l'information]</b>
<b>Style</b> (simple, direct, neutre)	<b>[faciliter la compréhension du message]</b>

FO12- FICHE COMMUNIQUE INTERNE - rédaction

**Rappel** : un communiqué interne reflète la communication de l'entreprise. Ce qu'il vise ce sont les salariés de l'entreprise et les objectifs particuliers poursuivis.

En situation de crise, le communiqué reste court, pratique et rassurant. Il peut compléter un communiqué de presse.

**Respecter les 6 règles de base :**

- 1- La transparence
- 2- Témoigner d'une grande compréhension
- 3- Annoncer les actions
- 4- Responsabiliser les salariés
- 5- Bannir les fausses promesses
- 6- Rappeler les valeurs de l'entreprise

<b>Comprendre la situation générale</b>	<b>Réponses aux 6 questions QQQCP : Informer</b>
<b>Expliquer pour rassurer</b>	<b>Accompagner le changement, limiter les incertitudes, maintenir l'engagement des salariés : Expliquer</b>
<b>Rappeler l'attachement de chacun à l'entreprise, entretenir l'esprit d'appartenance</b>	<b>Affirmer l'identité d'entreprise : Motiver</b>
<b>Créer un objectif commun pour solutionner dans l'immédiat la situation</b>	<b>Se retrouver autour d'un but commun qui rassemble : Fédérer</b>

F013- FICHE OBSERVATION INDIVIDUELLE

NOM, PRÉNOM	IDENTIFICATION (SERVICE ENTITÉ POUR UN PERSONNEL HLM, QUARTIER RÉSIDENCE POUR UN LOCATAIRE)	AGE, SEXE	BILAN FONCTIONNEL			SOMME ASSOCIÉE  (FORTS MAUX DE TÊTE, SOMNOLENCE, SUEUR, PÂLEURS, ETC... (PRESSION))
			RECHERCHE UN RÉPOND (VSI)	DE RÉPOND PAS OU TRÈS DIFFICILEMENT)	SABOTE OPRÉCISER	
1						
2						
3						
4						
5						

F014- FICHE MALLETTE DE 1<sup>ère</sup> URGENCE  
PACK SECURITE (M.P.U)

**PACK-SECURITE**

- Radio à piles, lampe torche (à piles ou à dynamo)
- Matériel de confinement (ruban adhésif, ciseaux, serpillières ou chiffons pour colmater les portes, badges d'identification des personnes ressources...)
- Vivres de survie ne nécessitant pas de cuisson, eau en bouteille, couvertures de survie...) - prévoir une autonomie de 72H
- Documents importants
- Fiches individuelles d'observation vierges (FO13)

**KIT-SURVIE**

- Bougies
- Un sifflet (en cas d'ensevelissement ou assimilé) pour mieux alerter les secours
- Allumettes (étanches si possible), briquet
- Bâtons lumineux
- Un couteau suisse, ou un cutter, couverts
- Sachets hermétiques pour conservation de documents importants
- Gants de protection
- Sacs plastiques renforcés
- Eau (8l / jour / pers.) et gobelets
- Cachets de purification de l'eau
- Mouchoirs jetables
- Kits d'hygiène

**TROUSSE DE 1<sup>ers</sup> SECOURS**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>•Sucres enveloppés</li> <li>•Sacs plastiques et gants jetables-ciseaux</li> <li>•Couverture de survie</li> <li>•Mouchoirs jetables</li> <li>•Savon de Marseille</li> <li>•Désinfectant pour plaies</li> <li>•Compresse de gaze stérile</li> <li>•Sparadrap</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>•Pansements adhésifs, pansements compressifs</li> <li>•Bandes de gaze</li> <li>•Filets à pansement</li> <li>•Echarpe de 90cm de base</li> <li>•Pommade pour contusion, brûlures, désinfectante</li> <li>•Paracétamol, aspirine</li> </ul> |
|--|--|



2-3. LES FICHES REFLEXE

FICHE-REFLEXE	QUAND ?	POUR QUI ?	POUR QUOI ?		
FR1- Gestion salle de crise	Avant la crise	Astreinte Logistique	Mémo		
FR2- Astreinte		Astreinte / Pilote	Procédure		
FR3- Evaluer la crise		Astreinte/ Pilote	Mémo		
FR4- Activation cellule de crise	Entrée en crise	Pilote Direction	Procédure		
FR5- Alerter les secours		Tous	Outil		
FR6- Transmission information		Secrétariat de crise/Historien Pilote Communication	Mémo		
FR7- Interface secours	Durant la crise	Pilote	Mémo		
FR8- Gestion des appels		Secrétariat de crise Cellule de crise	Mémo		
FR9- Occuper le terrain		Pilote Direction Communication	Mémo		
FR10- Communiquer		Tous		Consigne	
FR11- Recommandations conservatoires					
FR12- Evacuation				Procédure	
FR13- Confinement				Consigne	
FR14- Déconfinement					
FR15- Séisme					
FR16- Tempête					
FR17- Cyclones					
FR18- Inondation					
FR19- Incendie					
FR20- Accident chimique ou nucléaire					Consigne
FR21- Accident / crise sanitaire					
FR22- Attentat / agression violente / risque de sûreté					
FR23- Conduites a tenir en 1ère urgence					Mémo rapide
FR24- Les six gestes de 1ers secours			Mémo		

FR1- GESTION DE LA SALLE DE CRISE

PROCEDURES	ENJEUX	A RETENIR
La maintenance de la salle de crise	Efficacité de la salle de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>test des équipements et matériels</b></li> <li>- <b>mise à jour de la documentation de crise</b> (annuaire de crise, classeur patrimoine / locataires)</li> <li>- TB de la disponibilité des équipements de la salle : afficher</li> </ul>
L'activation de la salle de crise	Réactivité du dispositif de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>activation de la fonction Information / Transmission</b></li> <li>- désignation du chargé de « la mise en route technique » de la salle</li> <li>- mise à disposition d'une information initiale de la situation</li> </ul> <p><b>ATTENTION : la salle doit être opérationnelle au plus tard sous 1H</b></p>
Le fonctionnement de la salle de crise	Efficacité du dispositif de gestion de crise	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mise en place du système de circulation de l'information (Amont / Aval / parallèle)</li> <li>- définition de la fréquence de la remontée d'information et des points de situation (P.S : env. toutes les 1H30)</li> <li>- suivi des indicateurs de situation et délais de validation des décisions</li> <li>- recherche systématique des possibles dysfonctionnements</li> </ul>
La désactivation de la salle de crise	Sortie de crise	<p>3 critères de désactivation :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Fin de l'incident</li> <li>2- Sortie de crise partielle avec veille</li> <li>3- Situation « étale »- mise en astreinte et veille</li> </ol>

- S'assurer des facilités d'accès aux locaux
- Veiller à la mise à disposition de mallettes de 1<sup>ère</sup> urgence (MPU-FICHE FO14)
- Activer le déclenchement de la procédure d'entrée en crise
- Le cas échéant, assurer le ravitaillement de la cellule de crise

FR2- ASTREINTE : procédure

**PRE-ALERTE**

- **Etre joignable en toutes circonstances 24h/24h sur le N° d'urgence**
- **Conserver sur soi son KIT de crise (annuaire d'urgence, fiches réflexes...)**
- **Etre en capacité de se déplacer si nécessaire jusqu'aux locaux de crise en 30mn à 45mn au +**

**ALERTE**

- **Tenir informée la Direction de la cellule de crise et/ou le pilote de cellule de crise**
- **Qualification rapide du sinistre (feuillelet d'évaluation rapide- FO5)**

**DECLENCHEMENT DE LA CELLULE DE CRISE (T+ 1/2h à 3/4h)**

- **Vérification de la salle de crise et matériel de gestion de crise opérationnel (main courante, logistique bureau, gestion des appels...)**
- **Ouverture du journal de bord (FO6)**
- **Mise en place de la gestion des appels**

**EN CELLULE DE CRISE FONCTIONNELLE**

- **Ouverture de la main courante (FO7)**
- **Gestion des appels et recueil de l'information opérationnelle**
- **Tenir son rôle prédéfini au sein de la cellule de crise**
- **Veiller à procéder à l'évaluation de l'évènement (FO5)**

FR3- EVALUER LA CRISE

PRENDRE LA MESURE DE LA SITUATION POUR  
PRENDRE DES DECISIONS ADAPTEES ET  
POUVOIR COMMUNIQUER RAPIDEMENT

**JE MESURE LA GRAVITE ET LA COMPLEXITE DE LA SITUATION :**

- La gravité - se référer à la fiche d'évaluation rapide et se reporter à l'échelle de mesure de l'ampleur du phénomène (quand elle existe)
- Le potentiel d'exposition médiatique - quelques questions génériques :
  - « éclat » ?
  - Impact ?
  - Charge en émotion ?
  - Y'a-t-il une actualité concurrente ?
  - L'organisation, l'entreprise a-t-elle déjà connu une situation similaire ?
  - Les médias disposent-ils déjà d'une information contextualisée, sont-ils sur place ?

**J'ETABLIS UNE PREMIERE EVALUATION GLOBALE DE LA CRISE SELON TROIS AXES :**

- **Axe 1 - le diagnostic**
  - Se référer à la fiche d'évaluation rapide de l'évènement et commencer dès que possible la fiche d'évaluation détaillée
  - Evaluer si le retour à la normale dépasse 3 jours
- **Axe 2 - les interlocuteurs**
  - La situation a-t-elle un impact sur plusieurs interlocuteurs ? lesquels ? (se référer au point de situation initiale)
  - La situation doit-elle être gérée avec de nombreux interlocuteurs ? lesquels ?
- **Axe 3 - les enjeux**
  - La sécurité des personnes est-elle en jeu ?
  - La situation peut-elle déclencher d'autres crises ?

FR4- ACTIVER LA CELLULE DE CRISE

<p><b>ALERTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mise en veille cellule de crise :</b></li> <li>- Prévenir la direction de la cellule de crise (N° d'urgence)</li> <li>- Prévenir le pilote de la cellule de crise</li> <li>- Ouvrir le feuillet de gestion des appels (FO7)</li> <li>• <b>Anticipation déclenchement cellule de crise</b> (voir feuillet FO2)</li> </ul>
<p><b>CONFIRMATION DE SINISTRE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Qualification rapide du sinistre</b> (feuillet d'évaluation rapide FO5)</li> <li>• Ouverture du journal de bord (FO6)</li> <li>• Pré-identification du seuil de crise (3 niveaux)</li> <li>• <b>Activation de la cellule de crise</b></li> </ul>
<p><b>MISE EN PLACE DE LA CELLULE DE CRISE</b> (T+ 1/2h à 3/4h)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vérification de la salle de crise et matériel de gestion de crise opérationnel (main courante, logistique bureau, gestion des appels...)</li> <li>• <b>Convocation de la cellule de crise</b></li> </ul>
<p><b>CELLULE DE CRISE FONCTIONNELLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ouverture de la main courante</b></li> <li>• Gestion des appels et recueil de l'information opérationnelle</li> <li>• Préparation et récurrence des <b>points de situation</b></li> <li>• Enregistrement journal de bord + feuillet d'évaluation complète de l'évènement</li> <li>• Préparation « communiqué » externe</li> </ul>
<p><b>SUIVI-GESTION DE CRISE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestion des appels entrants et sortants</li> <li>• Chronogramme (Fiche FO8)</li> <li>• Journal de bord (FO6)</li> <li>• Points de situation (FO10)</li> <li>• <b>Communiqués / gestion des médias</b> (N° vert- web « Dark-Site »- points presse...)</li> </ul>

FR5- ALERTE LES SECOURS

**ALERTE EMANANT DE :**

nom de l'organisation /  
entreprise :  
adresse :  
téléphone :  
fax :  
mail :  
gsm :

**QUALITE DE L'APPELANT :**

Nom  
Entreprise / organisation  
Fonction

**NOTE**

**Alerte de l'un des services d'urgence** (cocher le service contacté) :

Samu ☑ (15)    Pompier ☑ (18)    Gendarmerie / Police ☑ (17)

Message transmis : A.....Heures.....Minutes, le...../...../.....

Nature de l'incident / évènement

Nombre de blessés / victimes

Point d'accueil de secours: accès par.....

Mesures prises (évacuation, confinement, premiers soins...) :

.....

Le cas échéant, s'assurer de la liberté des accès

## FR6- INTERFACE AVEC LES SECOURS

**AVANT L'ARRIVEE DES SECOURS :**

- S'il y a des victimes, en l'absence de personnel médical, coordonner du mieux possible l'assistance (si possible avec les personnes formées aux premiers secours et/ou secouristes)
- Le cas échéant, faire remplir la **fiche individuelle d'observation FO-13**

**A L'ARRIVEE DES SECOURS :**

- Transmettre toutes informations utiles au commandant des opérations de secours (COS- pompiers), c'est-à-dire :
  - Nature, importance et évolution du sinistre
  - Nombre de blessés éventuels
  - Premières dispositions prises de mise en sureté et de protection
  - Gestes de 1ers secours
- Accompagner le COS lors de sa reconnaissance de la zone sinistrée, en lui indiquant les dangers dont vous avez connaissance
- Mettre à disposition du COS de la documentation utile, avec plans des locaux / bâtiments, localisation des coupures et locaux spécifiques, liste des locataires...

**PENDANT L'INTERVENTION DES SECOURS :**

- Mettre à disposition du COS une personne référente qui connaît les lieux et/ou les victimes
- Renseigner le COS sur les moyens logistiques internes
- Transmission des consignes du COS à la cellule de crise, et faire le point sur l'évolution de la situation
- Veiller à ce qu'il y ait des points de situation réguliers depuis le terrain vers la cellule de crise

FR7- TRANSMISSION DE L'INFORMATION  
Secrétariat de crise

**TRANSMISSIONS**

- Centraliser les appels téléphoniques entrants et sortants
- Les consigner dans le cahier de gestion des appels par ordre chronologique (voir fiche « main courante » F07)
- Assurer le filtrage des appels entrants :  
Ne pas basculer sur la direction ou le pilote de crise sauf lorsqu'il s'agit d'appels émanant des Autorités (notamment des acteurs de la sécurité civile)
- Assurer une liaison téléphonique avec les partenaires et/ou acteurs principaux selon un timing convenu avec eux

**RENSEIGNEMENTS**

- Veiller à toujours noter sur la main courante, la chronologie des événements et des actions entreprises (chronogramme)
- En lien avec le terrain (responsable de zone de mise à l'abri, ou de regroupement extérieur ; référent « interface secours »), centraliser les bilans réguliers, notamment au niveau des locataires HLM
- Collecter les informations relatives à l'état des locaux, des bâtiments, du patrimoine HLM impacté.



## FR8- GESTION DES APPELS

**LOCATAIRES HLM / représentants des locataires / habitants  
(le cas échéant)**

- **Leur dire :**
  - Le dispositif de gestion de crise a été activé et une procédure de mise en sécurité est en cours en lien avec les autorités
  - Qu'une assistance auprès d'eux a été dépêchée
- **Leur rappeler :**
  - Qu'ils doivent suivre les consignes de sécurité émanant des autorités et plus spécialement des secours
  - En cas d'arrivée différée des secours, se conformer aux consignes conservatoires (*leur indiquer lesquelles après consultation de la cellule de crise, voire consulter la fiche « gestion des situations exceptionnelles » correspondant au type de sinistre*)
  - Leur conseiller de suivre les informations délivrées par la radio
- **Leur demander :**  
D'éviter d'encombrer les lignes téléphoniques, afin de faciliter leur accès pour les secours et d'écouter avec méfiance les informations (souvent partielles) qui n'émanent pas des autorités
- **En cas de victimes :**  
TOUT APPEL CONCERNANT LES VICTIMES DOIT ETRE DIRIGE VERS LA CELLULE D'INFORMATION DES FAMILLES, MISE EN PLACE PAR LES AUTORITES (numéro vert)  
Par défaut : transmettre le communiqué officiel de la direction de crise

**MEDIAS**

- **Dire aux journalistes :**  
Que le dispositif de gestion de crise de l'entreprise a été activé, que des mesures d'assistance et de mise en sûreté sont prises vis-à-vis des personnes impactées, et qu'un lien est établi (ou en cours) avec les autorités
- **Leur demander :**
  - De laisser les lignes téléphoniques libres d'accès pour les secours et/ou partenaires acteurs de la sécurité civile
  - De se tenir informés des points presse réguliers délivrés par le communicant (préciser qui), en lien avec la cellule de presse des autorités
- **AUTORITES**  
S'assurer de la qualité de l'appelant (éventuellement effectuer un contre-appel pour « sécuriser » la communication), avant de lui communiquer les « informations sensibles » qu'il demande.

FR9- OCCUPER LE TERRAIN

NE LAISSER PAS LA CRISE SE DEROULER SANS VOUS... PRENDRE RAPIDEMENT LA MAIN SUR LES OPERATIONS, CHERCHER RAPIDEMENT A IMPOSER SON RYTHME

**JE DRESSE UNE CARTE DES ACTEURS IMPLIQUES. CETTE CARTE EST EVOLUTIVE.**

**POUR CHACUN, J'IDENTIFIE :**

- Ses intérêts
- Sa convergence d'intérêt avec notre organisation, notre entreprise
- Son pouvoir de décision et d'action
- Ses moyens d'actions
- Ses interlocuteurs prioritaires
- Un canal d'information privilégié

**JE METS EN PLACE DES RELAIS D'INFORMATION AVEC LE « THEATRE » DES OPERATIONS**

- Sur le terrain
- Avec les différents acteurs identifiés

**JE METS EN PLACE UNE « SURVEILLANCE MEDIATIQUE »**

**JE METS EN ŒUVRE LES PREMIERES MESURES D'URGENCE**

- Pilotage et centralisation de la recherche d'informations
- Actualisation de l'évaluation
- Identification des scénarios envisageables (hypothèses haute, moyenne, basse)
- Prise en charge des locataires victimes (qui ? quoi ? comment ?)
- Retracer la causalité (arbre des causes)
- Evaluation des impacts de court et moyen terme
- Concernant la disponibilité et l'astreinte

FR10- COMMUNIQUER

IL NE FAUT PAS PERDRE LE CONTROLE DE L'INFORMATION...  
IL FAUT OCCUPER LE TERRAIN MEDIATIQUE

**J'ETABLIS DES MESSAGES DE 1<sup>ère</sup> HEURE :**

- Je montre que j'ai pris la mesure de la situation
- Je communique les faits connus et certains
- J'explique quelles sont les investigations en cours :
  - Quels experts ?
  - Quels résultats escomptés ?
  - Quels délais pour les résultats ?
  - Quel rythme de diffusion de l'information aux médias ?

**J'ANNONCE LES 1<sup>ères</sup> MESURES CONCRETES DE MISE EN ŒUVRE**

**JE RASSEMBLE LES SUPPORTS ESSENTIELS A LA COMMUNICATION**

- Faits et chiffres sur la crise
- Questions / réponses
- Documentation d'entreprise (patrimoine / locataires/ **documentation de crise**)
- L'argumentaire de présentation de l'entreprise (« **position paper** »)
- Modèles de communiqués de presse
- Dossiers de presse
- Questions / réponses déclinées par acteurs-clés si besoin

**JE ME PREPARE A REPENDRE A 5 « QUESTIONS-TYPE » DES JOURNALISTES**

1. Est-ce votre faute ? si NON, comment savez-vous que ce n'est pas de votre responsabilité ?
2. Que fait votre entreprise pour faire face à la situation ?
3. Quand avez-vous appris la situation ? qu'avez-vous fait ?
4. Y avait-il moyen d'éviter cette situation ?
5. Pourquoi votre entreprise n'a-t-elle pas pu éviter cette situation ?

FR11- RECOMMANDATIONS GENERALES CONSERVATOIRES

RISQUES TECHNOLOGIQUES

ACCIDENT INDUSTRIEL OU RESULTANT D'UN TRANSPORT DE MATIERES DANGEREUSES (TMD)



Dans tous  
les cas,  
évacuation  
effectuée  
par les  
autorités



NUAGE TOXIQUE

- Rejoindre les locaux de mise à l'abri (Fiche FR 13 - « confinement » )
- Fermer portes et fenêtres et calfeutrez les ouvertures
- Coupez ventilation, chauffage, gaz, électricité
- Alerter les secours



EXPLOSION

- Evacuez vers les lieux de regroupement externes, en évitant les zones fortement endommagées
- Si à proximité et/ou lors du souffle, PB ORL ou respiratoires, consulter rapidement l'avis des secours (cf. risques de « blast » )
- A l'intérieur coupez ventilation, chauffage, gaz et électricité

RISQUES NATURELS

INONDATION, TEMPETE, CYCLONE, SUBMERSION MARINE, MOUVEMENT DE TERRAIN, SEISME



Dans tous  
les cas,  
évacuation  
préventive  
si possible

- Rejoignez les zones refuges (abris, logement sécurisé et en dur, hauteurs...en fonction de l'aléa)
- Evitez les déplacements une fois à l'abri, et n'encombrez pas les lignes téléphoniques
- En cas d'éléments conducteurs (eau), coupez l'électricité, le gaz
- Ne prenez pas l'ascenseur
- Eloignez-vous des zones vulnérables (ouvertures vitrées, façades exposées, lignes électriques...)
- Confinez-vous durant l'évènement
- Après l'évènement, préparez-vous à rejoindre les lieux de regroupement
- Quelque soit l'évènement, tâchez d'écouter la radio

## FR12- L'EVACUATION

### 2 OBJECTIFS :

- PROTEGER LA POPULATION
- MAITRISER LE DEPLACEMENT DE LA POPULATION

### **DEFINIR ET IDENTIFIER LA ZONE SINISTREE**

- L'évaluation de la situation initiale avec l'astreinte et le pilote de crise doit faciliter l'évacuation

### **ALERTER LA POPULATION**

- Outre les autorités qui ont mis en place une procédure d'alerte via un signal sonore et/ou via les médias, il faut :
  - relayer et diffuser le message d'évacuation
  - prévoir par anticipation une action d'hébergement en parallèle si nécessaire

### **RECENSER ET COMPTABILISER LES PERSONNES A EVACUER**

- Prévoir des fiches de recensement à renseigner

### **DEFINIR LE NOMBRE ET LE TYPE DE VEHICULES NECESSAIRES A L'EVACUATION, le cas échéant**

- Disposer d'une liste avec les coordonnées mises à jour de transporteurs type autocaristes, en lien avec la collectivité qui de son côté procédera à la réquisition des véhicules et entreprises mobilisables.
- Mise à disposition de véhicules de société avec conducteur (liste d'identification de ceux-ci, à jour) le cas échéant

### **DETERMINER LES REFERENTS DE LA GESTION ET EVACUATION, en lien avec la collectivité et les secours : rôles des référents**

- localiser les personnes à mobilité réduite, et/ou fragilisées
- ne pas séparer les familles
- respecter les règles de sécurité
- vérifier la présence de toutes les personnes à évacuer, et consigner ensuite qui a été évacué et vers quel hébergement. Cette liste doit être transmise au poste communal de commandement de la commune.

FR13- LE CONFINEMENT



- Fermer fenêtres et portes
- Fermer les volets (s'il n'est pas nécessaire d'ouvrir les fenêtres)
- Stopper toute ventilation, ou climatisation

**CALFEUTRER**

- En collant du ruban adhésif :
  - sur les barrettes d'aération des fenêtres
  - autour des huisseries si celles-ci laissent passer l'air
  - sur les grilles de ventilation,
  - autour des portes coupe-feu servant de limite de zone dans les couloirs
- En plaçant des linges/serpillères si possible mouillés en bas des portes
- Se protéger si nécessaire des effets irritants (gaz) en respirant dans un linge mouillé
- Rincer la peau et les yeux si picotements

**EVITER TOUTE FLAMME OU SOURCE D'ETINCELLE**

Ne pas fumer, éteindre les téléphones, les mobiles, les ordinateurs et autres appareils électriques

- Préserver l'atmosphère des lieux de confinement : ne pas se servir d'objets dégagant une odeur forte/ désagréable (cf. feutres par ex...)

## FR14- LE DECONFINEMENT



LA PROCEDURE DE DECONFINEMENT N'EST MISE EN ŒUVRE QUE SUR INSTRUCTION DE LA CELLULE DE CRISE, APRES CONSIGNE RENDUE PAR LES AUTORITES COMPETENTES

### RECOMMANDATIONS

- Ne pas aller dans les locaux non confinés tant qu'ils n'ont pas été ventilés
- Ne pas emprunter les itinéraires n'ayant pas été confinés pour regagner l'extérieur (risque de présence résiduelle de gaz ou produit chimique)

### CE QU'IL FAUT FAIRE

- Rester dans les locaux confinés durant 10 à 15 mn, fenêtres ouvertes (« faire un courant d'air »)
- Tenter d'évacuer le stress du confinement par le dialogue durant ce temps
- Assurer la ventilation sur l'ensemble de l'itinéraire d'évacuation en ouvrant portes et fenêtres. La personne en charge de l'ouverture devra se protéger les voies aériennes avec un linge humide
- Evacuer vers le plus proche lieu de regroupement à l'extérieur

FR15- Gestion des situations exceptionnelles  
SEISME (tremblement de terre)

## CONSIGNES SI VOUS ETES A L'INTERIEUR

### Durant les secousses

- Si vous êtes dans un bâtiment et éloigné de la sortie, **NE FUYEZ PAS !**
- **Mettez-vous à l'abri :**
  - soit dans la « zone refuge » de votre logement (de préférence définie avec un expert)
  - soit dans l'angle d'un mur porteur, éloigné des fenêtres et ouvertures vitrées

### Après la 1ère secousse, il peut y avoir des répliques, RESTEZ VIGILANTS

- dès que possible, **coupez le gaz, l'électricité**, afin d'éviter tout risque d'explosion ou d'incendie
- **ne prenez pas l'ascenseur**, vous pourriez rester bloqué
- **écoutez la radio** afin de connaître les consignes de sécurité délivrées par les autorités compétentes

### Après les secousses

- **évacuez les lieux** (avec papiers et radio) car le bâtiment peut être endommagé
- **rejoignez les zones de regroupement**
- n'allez pas chercher vos enfants à l'école, ils sont déjà pris en charge avec les mesures de sécurité qui s'imposent
- ne cherchez pas à appeler les secours, sauf cas d'urgence, afin de ne pas encombrer les lignes téléphoniques

## CONSIGNES SI VOUS ETES A L'EXTERIEUR

### Durant les secousses

- **ELOIGNEZ-VOUS DES BATIMENTS ET DES LIGNES ELECTRIQUES ET DES PONTS**, y compris si vous êtes en voiture

### Après les secousses

- **N'ENTREZ PAS DANS UN BATIMENT**, il peut être endommagé et risquer de s'effondrer
- Appliquez les consignes précédemment citées et attendez les secours et les instructions des autorités compétentes



FR16- Gestion des situations exceptionnelles  
TEMPETES

## CONSIGNES SI VOUS ETES A L'INTERIEUR

### A l'annonce de la tempête

- Mettez-vous à l'abri dans un bâtiment de préférence en « dur » :
  - Restez chez vous sauf si votre logement présente une faible résistance aux vents et à l'eau (dans ce cas rejoindre le plus proche abri désigné par la commune)
  - Tenez-vous éloigné des surfaces vitrées
  - Si vous en avez la possibilité, consolidez les ouvertures et toiture
  - Enlevez/rentrez tout objet susceptible d'être emporté par le vent
  - Rassemblez votre kit d'urgence, des denrées / eau pour une autonomie de 72H
  - Evitez de téléphoner, pour ne pas encombrer les lignes (cf. secours)
  - Attendez les consignes des autorités compétentes
  - Ne sortez pas, respectez le « couvre-feu »

### Durant la tempête

- Restez calfeutré
- Ecoutez la radio
- Le cas échéant attendez les secours, et les instructions des autorités après levée de l'alerte

## CONSIGNES SI VOUS ETES A L'EXTERIEUR

### Durant la tempête

- Si vous êtes en voiture, rejoignez le plus proche bâtiment, éloignez-vous des lignes électriques et des ponts, de la bordure littorale ou des cours d'eau
- Restez confiné et écoutez la radio, en attendant les secours

### Après la tempête

- Ne sortez pas avant d'y avoir été invité par les autorités
- A l'extérieur, ne touchez pas aux fils électriques et câbles tombés au sol
- Attendez les secours et instructions des autorités compétentes

FR17- Gestion des situations exceptionnelles  
CYCLONES

Les consignes de **consolidation et protection de l'habitation**, de **préparation de kit de survie et kit d'urgence** (autonomie minimum de 72H), et de **confinement** sont identiques à celles indiquées pour les tempêtes. (Fiche FR16)

Le phénomène peut être cependant de plus grande ampleur, aussi convient-il de respecter strictement les consignes de sécurité et sanitaires préconisées par les autorités publiques.

Les phases d'alerte, de mesures conservatoires et de retour à la normale sont différentes suivant la région considérée (De 3 à 4 phases pour les TOM, La Réunion et Mayotte ; et 6 phases dites de vigilance, de pré-alerte, d'alerte rouge, de confinement, de levée d'alerte et de retour à la normale pour les Antilles).

PRE-ALERTE CYCLONIQUE	ALERTE ORANGE	ALERTE ROUGE	PHASE DE SAUVETAGE
Menace potentielle dans les jours à venir (au delà de 24 heures)	Danger dans les 24 heures	Danger IMMINENT	La menace cyclonique est écartée mais il reste des dangers
Tenez-vous informé	Tenez-vous informé	Tenez-vous informé	Tenez-vous informé
Suivez les prévisions météorologiques et les bulletins d'information	Tous les établissements scolaires et les crèches ferment, mais l'activité continue à se poursuivre	Le passage en alerte rouge est annoncé avec un préavis de 3 heures	Ne franchissez pas les radiers submergés ou les ravines en crue
N'entrez pas de longues randonnées en montagne ni de sorties en mer	Retenez les objets que le vent peut emporter	Profitez de ce préavis pour rejoindre votre domicile ou vous mettre à l'abri	Tous les établissements scolaires et les crèches restent fermés, mais l'activité économique peut reprendre
Vérifiez vos réserves (conserves, eau, piles pour radio et lampes, médicaments...)	Retenez vos animaux	Passé ce délai <b>NE SORTEZ EN AUCUN CAS</b>	Ne touchez pas les fils électriques tombés à terre
Si vous êtes insuffisant rénal ou respiratoire, rapprochez-vous sans délai de votre établissement de santé habituel	Protégez vos portes et fenêtres (volets, planches...)	Ne téléphonez qu'en cas d'absolue nécessité	N'encombrez pas les lignes téléphoniques
Ne vous approchez pas du rivage en cas de forte houle	Vérifiez vos réserves (conserves, eau, piles, médicaments...)	<b>RESTEZ INFORME</b>	Ne gênez pas les équipes de secours
Assurez-vous de connaître l'adresse et le téléphone du centre d'hébergement le plus proche de votre domicile	Vérifiez l'adresse et le téléphone du centre d'hébergement le plus proche	<b>RESTEZ CALME NE PANIQUEZ PAS</b>	Attention à la qualité de l'eau que vous buvez. Préférez l'eau en bouteille, ou traitez l'eau du robinet si vous devez boire
Notez les numéros de téléphones utiles: SAMU 15, Pompiers 18, Police et Gendarmerie 17, les répondeurs de Météo-France 3250	Préparez une évacuation éventuelle	Attendez la levée de l'alerte rouge pour sortir et ne prenez pas votre véhicule sauf si le réseau routier est annoncé praticable	Assurez vous que la circulation est autorisée et ne prenez votre véhicule qu'en cas de nécessité

FR18- Gestion des situations exceptionnelles  
INONDATION

**AVANT**

- **INFORMEZ-VOUS, ECOUTEZ LA RADIO (radio à piles)**
- **Consultez [www.vigiecrues.gouv.fr](http://www.vigiecrues.gouv.fr)**
- Amarrez les cuves
- Prévoyez un kit d'urgence et un kit de survie (autonomie 72H) et rassemblez vos effets personnels en cas d'une possible évacuation
- Si vous disposez d'un étage, placez en hauteur vos biens, meubles et papiers
- Mettez votre véhicule à l'abri (ne circulez pas dans les rues inondées)
- Munissez-vous d'une lampe torche à pile

**A FAIRE TOUT DE SUITE, PENDANT**

- Transmettre l'alerte si nécessaire
- **Coupez l'électricité, le gaz et tout appareil de chauffage / climatisation**
- **Colmatez les issues (portes, soupiraux, aérations...)**
- **ATTENDRE LES CONSIGNES DES SECOURS et/ou des autorités compétentes, par défaut appliquez les consignes générales de sécurité**
- N'évacuez que si les autorités vous y engagent
- N'encombrez pas les lignes téléphoniques (cf. secours)
- Ne consommez pas l'eau courante, sauf avis contraire des autorités

**APRES**

- Assurez-vous de l'accessibilité de votre logement, en suivant les consignes des secours et de la municipalité
- Ventilez les pièces
- **Ne rétablissez pas l'électricité, et autres réseaux, avant contrôle complet des circuits**
- Ne consommez pas l'eau du robinet sans avis favorable officiel
- Faites sécher les locaux sinistrés

## FR19- Gestion des situations exceptionnelles INCENDIE

### EN DEBUT D'INCENDIE

- **alerter** les secours et votre voisinage
- si vous avez été formé à la manipulation des extincteurs, essayer d'éteindre le feu, mais ne mettez en aucun cas votre vie en danger sans maîtrise du feu, et dans l'attente des secours, **procédez à l'évacuation** des lieux pour rejoindre le point de rassemblement
- arrêter tous les appareils en fonctionnement et la ventilation le cas échéant et si vous en avez le temps ; fermer fenêtres et portes, calfeutrer avec des linges mouillés

### FICHES REFLEXE

- voir les fiches FR5- alerter les secours, FR6- interface avec les secours, FR12- L'évacuation

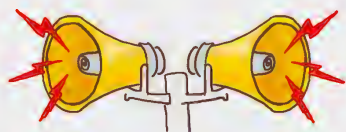
### INCENDIE : CONSIGNES

- **dans le cadre professionnel**, le personnel doit être formé à la lutte contre l'incendie et à l'évacuation ; les portes coupe-feu ne doivent pas être bloquées ; les extincteurs doivent être annuellement contrôlés.
- **dans le cadre du logement**, il est recommandé de disposer d'un mini-extincteur individuel et savoir le faire fonctionner ; de ne pas entreposer de produits inflammables et/ou toxique à proximité de l'électricité, du gaz et de toute source de chaleur ; privilégiez le matériel aux normes françaises ou européennes.
- **dans tous les cas**, les bâtiments doivent être pourvus de détecteurs-avertisseurs de fumée (DAAF) aux normes. L'obligation à partir de mars 2015 a été entérinée par la Loi Morange du 09 mars 2010.
- **dans le cas d'un incendie intervenant en milieu extérieur**, alertez et évacuez.

### RECOMMANDATIONS

- en cas de chaleur ou de fumée, baissez-vous (Air plus frais au sol)
- évitez tout appel d'air, et fermer toute ouverture lors de votre évacuation
- n'évacuez pas par les ascenseurs ou les monte-charges
- appeler le 18, ou le 112 et le 15 en cas de blessés

FR20- Gestion des situations exceptionnelles  
**ACCIDENT CHIMIQUE ou NUCLEAIRE**  
 (Origine : industrie ou transport)



Par décret du 28 mars 2007, les sirènes du réseau national d'alerte sont actionnées selon **3 séquences de 1mn41''**, afin d'avertir la population d'un danger important et immédiat.

Les consignes conservatoires générales doivent être appliquées. (Fiche FR11)

**CONSIGNES SPECIFIQUES**

- Dès que l'alerte est donnée, ou si vous êtes témoin il faut immédiatement transmettre l'alerte.
- Il faut couper le chauffage, la climatisation, la ventilation (sanitaires compris) le gaz et l'électricité.
- Il faut calfeutrer toutes les ouvertures, si possible avec des linges mouillés
- Il faut **IMMEDIATEMENT SE CONFINER**, ou rejoindre un abri sur instruction des secours
- (Voir Fiche « confinement » FR13)
- Ecouter la radio (radio à piles)
- Attendre les consignes des autorités compétentes (mairie, pompiers, gendarmerie, militaires)

**NE PAS UTILISER LE TELEPHONE, Y COMPRIS LE PORTABLE**  
 sauf pour les secours si besoin

**UNE FOIS CONFINE, N'OUVREZ A PERSONNE** (risque de mettre tout le monde en danger)



FR21- Gestion des situations exceptionnelles  
ACCIDENT / CRISE SANITAIRE- PANDEMIE  
Quelques recommandations

Une crise sanitaire est une crise à risque de santé dangereux pour la population et échappant au contrôle des individus. Elle relève de l'intervention des pouvoirs publics, qui ont la charge d'apporter des réponses pour prévenir, réduire ou réparer les conséquences du risque, avec :

- la mise en place d'un système de veille et d'évaluation
- l'élaboration de normes de protection et de procédures d'intervention
- la production de plans d'urgence (plans blancs, plans Biotox, plan de pandémie grippale...)
- l'information de la population, pour se protéger

Une PANDEMIE (Grippe aviaire, Ebola...) est une épidémie caractérisée par la diffusion rapide et géographiquement très étendue d'un nouveau type de virus.

**LA TRANSMISSION d'homme à homme se fait :**

- par la voie aérienne, c-à-d la dissémination dans l'air du virus par la toux, les éternuements ou les postillons
- par le contact rapproché avec une personne infectée (en s'embrassant, en se serrant la main, ...)
- par le contact avec des objets touchés et contaminés par une personne malade (ex. : une poignée de porte)

**LES SYMPTOMES PRECURSEURS :**

- fièvre élevée
- courbatures, fatigue
- toux, gêne respiratoire
- Durée d'incubation : de 7 jours (grippe aviaire) à 21 jours (ebola)
- Contamination : dès les 1ers symptômes

**PRECAUTIONS CONSERVATOIRES**

- lavage des mains à l'eau et au savon le plus fréquemment possible
- équipement de protection personnel le cas échéant (masques, gants...)
- emploi de solutions hydro-alcooliques ou à base de javel (Dakin par ex)
- produits répulsifs (cf. dengue / chikungunya...)
- éviter les aliments non cuits ou boissons non encapsulées, tout contact avec des animaux morts ou malades ou des objets souillés (cf. : grippe aviaire)
- signalement sans délais auprès du 15 dès l'apparition de symptômes

FR22- Gestion des situations exceptionnelles  
ATTENTAT – AGRESSION – RISQUE DE SURETE



**QUELQUE SOIT LE TYPE D'AGRESSION  
(Individuel ou groupé / attentat ou menace de sureté)**

- **S'il n'est pas possible de fuir sans risque, il faut :**
  - Se barricader
  - Appeler les services d'urgence (17 en l'occurrence, et/ou COGIC si attentat)
- **S'il est possible de fuir sans risque, il faut :**
  - Evacuer
  - Appeler les services d'urgence

**MOYENS DE PROTECTION A PRENDRE AU COURS D'UNE  
FUSILLADE**

- Rester calme, malgré la peur, afin d'évaluer la situation et être en mesure de choisir de se barricader ou d'évacuer
- Aviser toutes les personnes rencontrées, de la situation
- Entrer dans la pièce la plus proche pour se cacher. Éviter les corridors et escaliers
- Verrouiller la porte si possible, ou entraver son ouverture
- Obturer les ouvertures à la lumière afin de plonger la pièce dans la pénombre
- Appeler les services d'urgence puis fermer son cellulaire
- Rester loin de la porte et des fenêtres et éviter de faire du bruit

**EN CAS DE PRISE D'OTAGE**

- Rester calme, voire rester immobile
- Ne pas regarder le(s) agresseur(s) dans les yeux et exécuter ce qu'il(s) demande(nt)
- Si, une alarme se déclenche, attendre les consignes à suivre de l'autorité compétente, et conformez-vous aux consignes des policiers

**FR23- CONDUITES A TENIR EN 1ère URGENCE**  
(Lignes directrices en cas d'incident majeur et dans l'attente de l'arrivée des secours)

- Utiliser la mallette de première urgence (MPU- Voir fiche F014)
- Suivre les consignes pour chaque situation spécifique
- Remplir une fiche individuelle d'observation (Voir fiche F013)

**LES 4 ETAPES POUR PORTER SECOURS**

**1. EFFECTUEZ LES GESTES DE 1ers SECOURS**  
(voir Fiche FR24)

**2. DEMANDEZ DE L'AIDE**

18 = sapeurs-pompiers

15 = SAMU      115 = SAMU Social

112 = Numéro unique d'appel d'urgence en Europe

**3. APPRECEZ L'ETAT DE LA VICTIME**

ATTENTION : le pronostic vital est souvent en jeu en cas d'altération de la conscience et/ou de la respiration.

Si la personne est consciente, vérifiez qu'elle respire normalement et expliquez ce que vous allez faire, soyez rassurant

**4. SECURISEZ LE LIEU DE L'ACCIDENT ET LES PERSONNES IMPLIQUEES**

ATTENTION : si la situation est dangereuse et comporte un risque en cas d'intervention, appelez les services d'urgence et établissez un périmètre de sécurité autour du lieu du sinistre



**FR24- LES 6 GESTES DE 1ers SECOURS**  
 SOURCE : Croix-Rouge Française

**ETOUFFEMENT**

- Donnez un maximum de **5 claques dans le dos** de la personne, et vérifiez si tout rentre dans l'ordre
- Si pas d'effet, effectuez **5 compressions abdominales**
- Si toujours pas d'effet, alternez ces deux précédents gestes
- Si PERTE DE CONNAISSANCE : allongez la personne au sol, alertez les secours, puis procédez à une réanimation cardio-pulmonaire en effectuant **30 compressions thoraciques** et continuez jusqu'à respiration normale, ou arrivée des 1ers secours

**SAIGNEMENT**

- **Évitez tout contact avec le sang de la personne** et demandez si possible qu'elle comprime sa plaie, sinon **exercez une compression directe sur la plaie** avec vos mains après protection (gants, sac plastique, linge) jusqu'à l'arrivée des secours ou arrêt du saignement
- Allonger la personne en position horizontale, et alerter les secours
- Si nécessité de se libérer, **appliquez un TAMPON-RELAIS** (compression à l'aide d'un tissu propre qui fait au moins 2 fois le tour de la plaie)

**L'INCONSCIENCE**

- Vérifier que la victime réagit, **libérez ses voies aériennes** et vérifiez qu'elle respire
- Tournez-la **en position latérale de sécurité**
- Alerter les secours et vérifier régulièrement sa respiration

**ARRET CARDIAQUE- 1ers gestes**

- Vérifier que la victime ne réagit pas et/ou ne respire pas normalement, alertez
- Procédez à **30 compressions thoraciques puis 2 insufflations**, continuer jusqu'à la réanimation ou la respiration normale, ou l'arrivée des secours. La durée de la compression doit être égale à celle du relâchement ; 1 insufflation dure 1 seconde

**ARRET CARDIAQUE- défibrillation**

- Procédez à la réanimation cardio-pulmonaire : **30 compressions thoraciques puis 2 insufflations**
- **Dès que possible, mettre le DAE (défibrillateur automatisé externe) en marche et suivez les instructions** de l'appareil
- Veillez à ce que personne ne touche l'appareil, ni la personne
- si le DAE le juge nécessaire, **alterner réanimation cardio-pulmonaire et choc électrique** en suivant les instructions, jusqu'à respiration normale
- puis, laissez le DAE en place jusqu'à l'arrivée des secours, et placez en **position latérale de sécurité**

**MALAISE CARDIAQUE- 1ers gestes**

- Placez la personne **en position allongée ou semi-assise**, puis **alerter le 15**

2-4. LES FICHES INFORMATION

FICHE INFORMATION
FI 1- S'entraîner à gérer la crise : les exercices
FI 2- Echelle de mesure : les accidents technologiques et industriels
FI 3- Echelle de mesure : l'accident nucléaire (2 fiches)
FI 4- Echelle de mesure : Vents et tempêtes / échelle de Beaufort
FI 5- Echelle de mesure : Vents et tempêtes / échelle de FUJITA
FI 6- Echelle de mesure : Cyclones et ouragans / échelle de SAFFIR SIMPSON
FI 7- Echelle de mesure : Grêle / échelle ANELFA
FI 8- Echelle de mesure : Submersions marines et Tsunamis / échelles de SIEBERG, et d'INAMURA & IIDA
FI 9- Echelle de mesure : Séismes / échelles MSK, et RICHTER
FI 10- Echelle de mesure : Séismes / échelle EMS98
FI 11- Echelle de mesure : INCENDIE
FI 12- Lexique de crise : les acronymes (réalisé par le LCL A.CHEVALLIER)

## FI 1- S'entraîner à gérer la crise : les exercices

Les exercices sont essentiels pour être opérationnel lorsque la crise survient. En outre, ils contribuent à la bonne cohésion de l'équipe et au bon fonctionnement des interfaces entre les différents services de l'entreprise.

Les exercices doivent être organisés régulièrement, et selon des scénarios différents. Ils permettront ainsi l'acquisition de réflexes adaptés et l'utilisation la plus pertinente des outils et équipements dédiés.

Enfin, l'utilisation des matériels et salle de crise dans ce cadre permet de les tester également régulièrement.

### Types d'exercices

Ils peuvent différer suivant le périmètre d'intervention : communal, départemental, zonal, national voire européen ou même international (suivant les enjeux communs)

Ils sont classés selon deux niveaux :

- « niveau de progression » : exercices partiels (limitation du nombre d'objectifs à atteindre, ou du nombre de participants) et généraux (simulant la réalité par le biais de la mise en œuvre du dispositif de gestion d'un évènement)
- « niveau de jeu » : en fonction des acteurs associés à l'exercice. Il existe ainsi des exercices « cadres » à distinguer des exercices « terrain » qui peuvent associer des habitants par exemple.

### Étapes

3 étapes pour mettre en œuvre un exercice : la préparation, la simulation (d'1H à 1 journée en moyenne) et le retour d'expérience qui permet à l'appui d'un bilan de mettre en œuvre un plan d'action

### Référentiels pour organiser un exercice

- exercices de sécurité civile : memento en 10 points, DSC-Ministère de l'intérieur, janvier 2009
- la collection des guides thématiques de la DSC pour organiser des exercices de sécurité civile par type de risque, téléchargeable sur le site du ministère de l'intérieur- rubrique « sécurité civile » et disponibles à l'adresse suivante : <http://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile>

## FI 2- Echelle de mesure : Accidents industriels (Échelle européenne)

Matières dangereuses relâchées		1	2	3	4	5	6
		●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
Q1	Quantité Q de substance effectivement perdue ou rejetée par rapport au seuil « Seveso » <sup>1</sup>	$Q < 0,1\%$	$0,1\% \leq Q < 1\%$	$1\% \leq Q < 10\%$	$10\% \leq Q < 100\%$	De 1 à 10 fois le seuil	$\geq 10$ fois le seuil
Q2	Quantité Q de substance explosive ayant effectivement participé à l'explosion (équivalent TNT)	$Q < 0,1\text{ t}$	$0,1\text{ t} \leq Q < 1\text{ t}$	$1\text{ t} \leq Q < 5\text{ t}$	$5\text{ t} \leq Q < 50\text{ t}$	$50\text{ t} \leq Q < 500\text{ t}$	$Q \geq 500\text{ t}$

<sup>1</sup> Utiliser les seuils fixés de la directive Seveso en vigueur. En cas d'accident impliquant plusieurs substances seveso, le plus haut niveau atteint doit être retenu.

Conséquences humaines et sociales		1	2	3	4	5	6
		●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
H3	Nombre total de morts : - employés - sauveteurs extérieurs - personnes du Public	- - - -	1 1 - -	2 – 5 2 – 5 1 -	6 – 19 6 – 19 2 – 5 1	20 – 49 6 – 19 6 – 19 2 – 5	$\geq 50$ $\geq 50$ $\geq 20$ $\geq 6$
H4	Nombre total de blessés avec hospitalisation de durée $\geq 24\text{ h}$ : - employés - sauveteurs extérieurs - personnes du Public	1 1 1 -	2 – 5 2 – 5 - -	6 – 19 6 – 19 1 – 5 -	20 – 49 20 – 49 6 – 19 -	50 – 199 50 – 199 20 – 49 -	$\geq 200$ $\geq 200$ $\geq 200$ $\geq 60$
H5	Nombre total de blessés légers soignés sur place ou avec hospitalisation $< 24\text{ h}$ : - employés - sauveteurs extérieurs - personnes du Public	1 – 5 1 – 5 1 – 5 -	6 – 19 6 – 19 6 – 19 -	20 – 49 20 – 49 20 – 49 -	50 – 199 50 – 199 50 – 199 -	200 – 999 200 – 999 200 – 999 -	$\geq 1000$ $\geq 1000$ $\geq 1000$ $\geq 200$
H6	Nombre de tiers sans abris ou dans l'incapacité de travailler (bâtiments extérieurs et outil de travail endommagés...)	-	1 – 5	6 – 19	20 – 99	100 – 499	$\geq 500$
H7	Nombre N de riverains évacués ou confinés chez eux > 2 heures x nb (heures) (personnes x nb (heures))	-	$N < 500$	$500 \leq N < 5\,000$	$5\,000 \leq N < 50\,000$	$50\,000 \leq N < 500\,000$	$N \geq 500\,000$
H8	Nbre N de personnes privées d'eau potable, électricité, gaz, téléphone, transports publics plus de 2 heures x nb (heures) (personne x heure)	-	$N < 1\,000$	$1\,000 \leq N < 10\,000$	$10\,000 \leq N < 100\,000$	$100\,000 \leq N < 1\,000\,000$	$N \geq 1\,000\,000$
H9	Nombre N de personnes devant faire l'objet d'une surveillance médicale prolongée ( $\geq 3$ mois après l'accident)	-	$N < 10$	$10 \leq N < 50$	$50 \leq N < 200$	$200 \leq N < 1\,000$	$N \geq 1\,000$

Conséquences environnementales		1	2	3	4	5	6
		●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
Env10	Quantité d'animaux sauvages tués, blessés ou rendus impropres à la consommation (humaine et)	$Q < 0,1$	$0,1 \leq Q < 1$	$1 \leq Q < 10$	$10 \leq Q < 50$	$50 \leq Q < 200$	$Q \geq 200$
Env11	Proportion P d'espèces animales ou végétales rares ou protégées détruites ou éliminées par dom-mage au biotope dans la zone accidentée	$P < 0,1\%$	$0,1\% \leq P < 0,5\%$	$0,5\% \leq P < 2\%$	$2\% \leq P < 10\%$	$10\% \leq P < 50\%$	$P \geq 50\%$
Env12	Volum V d'eau polluée (en m <sup>3</sup> ) <sup>2</sup>	$V < 1000$	$1000 \leq V < 10\,000$	$10\,000 \leq V < 0,1$ Million	$0,1$ Million $\leq V < 1$ Million	$1$ Million $\leq V < 10$ Millions	$V \geq 10$ Millions
Env13	Surface S de sol ou de nappe d'eau souterraine nécessitant un nettoyage ou une décontamination spécifique (en ha)	$0,1 \leq S < 0,5$	$0,5 \leq S < 2$	$2 \leq S < 10$	$10 \leq S < 50$	$50 \leq S < 200$	$S \geq 200$
Env14	Longueur L de berge ou de voie d'eau nécessitant un nettoyage ou une décontamination spécifique (en km)	$0,1 \leq L < 0,5$	$0,5 \leq L < 2$	$2 \leq L < 10$	$10 \leq L < 50$	$50 \leq L < 200$	$L \geq 200$

<sup>2</sup> Le volume est donné par l'expression  $Q \times C_{\text{max}} \times 90$

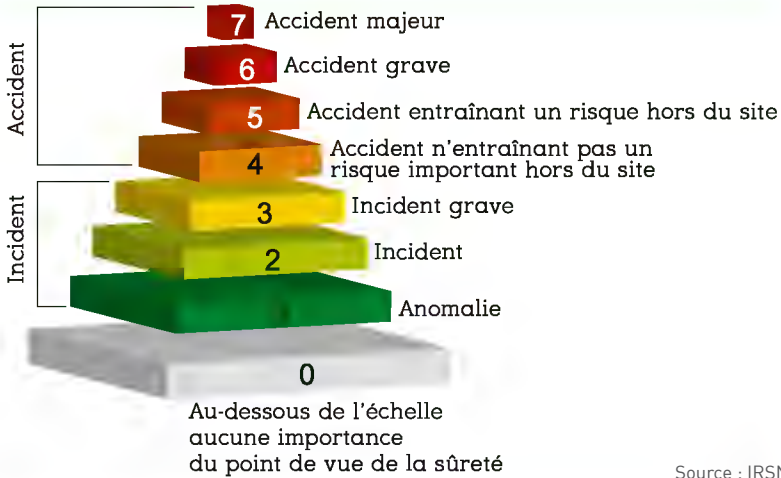
✓ Q est la quantité de substance rejetée.

✓ C<sub>max</sub> est la concentration maximale admissible de la substance dans le milieu concerné fixée par les directives européennes en vigueur.

Conséquences économiques		1	2	3	4	5	6
		●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●	●●●●●
€15	Dom-mages matériels dans l'établissement (C exprimé en millions d'€ - Référence 93)	$0,1 \leq C < 0,5$	$0,5 \leq C < 2$	$2 \leq C < 10$	$10 \leq C < 50$	$50 \leq C < 200$	$C \geq 200$
€16	Pertes de production de l'établissement (C exprimé en millions d'€ - Référence 93)	$0,1 \leq C < 0,5$	$0,5 \leq C < 2$	$2 \leq C < 10$	$10 \leq C < 50$	$50 \leq C < 200$	$C \geq 200$
€17	Dom-mages aux propriétés ou pertes de production hors de l'établissement (C exprimé en millions d'€ - Référence 93)	-	$0,05 \leq C < 0,1$	$0,1 \leq C < 0,5$	$0,5 \leq C < 2$	$2 \leq C < 10$	$C \geq 10$
€18	Coût des mesures de nettoyage, décontamination ou réhabilitation de l'environnement (exprimé en millions d'€)	$0,01 \leq C < 0,05$	$0,05 \leq C < 0,2$	$0,2 \leq C < 1$	$1 \leq C < 5$	$5 \leq C < 20$	$C \geq 20$

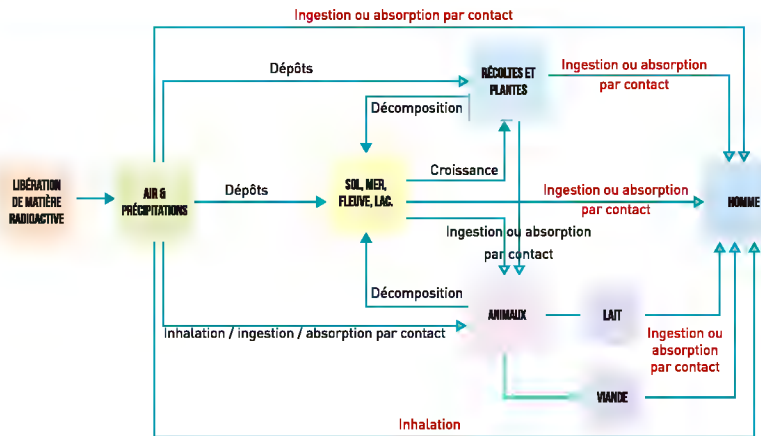
<http://www.aria.developpement-durable.gouv.fr/outils-dinformation/echelle-europeenne-des-accidents-industriels/>

FI 3- Echelle de mesure : Accidents nucléaires (1)  
 (Échelle internationale de mesure d'un indicent  
 ou d'un accident nucléaire - INES)



Source : IRSN

PROCESSUS DE CONTAMINATION



Source : fr.wikipedia.org

FI 3- Echelle de mesure : Accidents nucléaires (2)  
 (Échelle internationale de mesure d'un indicent  
 ou d'un accident nucléaire- INES)

	IMPACT A L'EXTERIEUR DU SITE	IMPACT A L'INTERIEUR DU SITE	DEGRADATION DE LA DEFENSE EN PROFONDEUR
<b>7</b> ACCIDENT MAJEUR	Rejet majeur : effets considérable sur la santé et l'environnement		
<b>6</b> ACCIDENT GROS	Rejet important susceptible d'exiger l'application intégrale de contre-mesures prévues		
<b>5</b> ACCIDENT	Rejet limité susceptible d'exiger l'application partielle de contre-mesures prévues	Endommagement grave du cœur du réacteur / des barrières radiologiques	
<b>4</b> ACCIDENT	Rejet mineur : exposition du public de l'ordre des limites prescrites	Endommagement important du cœur du réacteur / des barrières radiologiques / exposition mortelle d'un travailleur	
<b>3</b> INCIDENT GRAVE	Très faible rejet : exposition au public représentant au moins un pourcentage des limites fixé par le guide IEA	Contamination grave / effets aigus sur la santé d'un travailleur	Accident évité de peu / perte des barrières
<b>2</b> INCIDENT		Contamination importante / surexposition d'un travailleur	Incident assorti de défaillances importantes des dispositions de sécurité
<b>1</b> ANOMALIE			Anomalie sortant du régime de fonctionnement autorisé
<b>0</b> ECHÉC		Aucune importance du point de vue de la sûreté	
<b>EVENEMENT HORS ECHELLE</b>	Aucune importance du point de vue de la sûreté		

PARTIE 2

FI 4- Echelle de mesure : Vents et tempêtes  
(Échelle de Beaufort)

Force du vent	Terminologie	Vitesse du vent en nœuds	Hauteur mini (maxi) des vagues (m)	Effets observés en mer	Effets observés sur terre
0	Calme	Moins de 1	0	La mer est comme un miroir	Calme. La fumée s'élève verticalement.
1	Très légère bise	1 à 3	0.1	Il se forme des rides - pas d'écume	La direction du vent est révélée par celle de la fumée et non par les girouettes
2	Légère bise	4 à 6	0.2 (0.3)	Des vagues petites, courtes et accusées.	Le vent est perçu au visage. Les feuilles frémissent.
3	Petite bise	7 à 10	0.6 (1)	Très petites vagues. Les crêtes commencent à déferler- écume d'aspect vitreux. Quelques moutons.	Feuilles et branches agitées. Le vent déploie les drapeaux légers
4	Jolie bise	11 à 16	1 (1.5)	Petites vagues devenant + longues. Nombreux moutons.	Le vent soulève la poussière et les feuilles, les petites branches sont agitées
5	Bonne bise	17 à 21	2 (2.5)	Vagues modérées et + allongées. Nombreux moutons, embruns.	Les arbustes se balancent, de petites vagues avec crêtes se forment sur les eaux intérieures.
6	Vent frais	22 à 27	3 (4)	Début de lames, avec crêtes d'écume blanche	Les grandes branches sont agitées, les fils télégraphiques font entendre un sifflement. L'usage des parapluies est rendu difficile.
7	Grand frais	28 à 33	4 (5.5)	Lames déferlantes et traînées d'écume dans le lit du vent.	Les arbres sont agités en entier. La marche contre le vent est pénible.
8	Coup de vent	34 à 40	5.5 (7.5)	Lames de hauteur moyenne et + allongées. Traînées d'écume dans le lit du vent. Tourbillons d'embruns	Le vent casse les branches, la marche contre le vent est impossible
9	Fort coup de vent	41 à 47	7 (10)	Grosses lames, épaisses traînées d'écume. Crêtes déferlantes en rouleau	Le vent occasionne de légers dommages aux habitations
10	Tempête	48 à 55	9 (12.5)	Très grosses lames à longues crêtes avec écume en bancs. Surface des eaux blanche. Déferlement en rouleaux avec embruns	Arbres déracinés. Importants dommages aux habitations- se mettre à l'abri
11	Violente tempête	56 à 63	11.5 (16)	Hautes lames, bancs, d'écume blanche, crêtes mousseuses, visibilité très réduite.	Très rarement observé. Ravages étendus - se mettre à l'abri
12	Ouragan	64 et +	14 et +	Air chargé d'écume et d'embruns, la mer est entièrement blanche, avec bancs d'écume dérivante. Visibilité fortement réduite.	Principalement observé dans les régions à cyclones. Dévastateur avec possibles dégâts létaux.

\* les vitesses se rapportent au vent moyen et non aux rafales. Les rafales peuvent dépasser le vent moyen de 50%.

FI 5- Echelle de mesure : Vents et tempêtes

ECHELLE DE FUJITA			
Classe	Vents	Dégâts occasionnés	Probabilité d'occurrence
F0	De 64 à 116 km/h	<u>DEGATS LEGERS</u> Branches d'arbres cassées, panneaux de signalisation et antennes de télévision arrachés...	81%
F 1	De 117 à 180 km/h	<u>DEGATS MODERES</u> Tuiles arrachées, déplacement latéral de véhicules, arbres déracinés...	12%
F 2	De 181 à 252 km/h	<u>DEGATS IMPORTANTS</u> Toitures arrachées, maisons de bois et maisons mobiles renversées...	4%
F 3	De 253 à 330 km/h	<u>DEGATS CONSIDERABLES</u> Murs abattus, envol d'objets et d'animaux devenant de puissants projectiles...	2%
F 4	De 331 à 417 km/h	<u>DEGATS DEVASTATEURS</u> Destruction de bâtiments solides, envol d'objets de tous types devenant des projectiles...	0.7%
F 5	De 418 à 509 km/h	<u>DEGATS INCROYABLES</u> Destruction de tous les bâtiments, envol d'objets lourds et gros devenant des projectiles, tout ce qui est au sol s'envole...	0.3%
F 6 à F 12	Plus de 510 km/h	<u>DEGATS INCOMMENSURABLES</u> Les dégâts sont plus importants à la périphérie qu'au centre du périmètre touché, avec la projection de nombreux projectiles	← 0.01%



FI 6- Echelle de mesure : cyclones et ouragans

ECHELLE DE SAFFIR SIMPSON- CYCLONES ET OURAGANS							
Stades du cyclone	Dé-pression	Tempêtes tropicales	Ouragan catégorie 1	Ouragan catégorie 2	Ouragan catégorie 3	Ouragan catégorie 4	Ouragan catégorie 5
Vent (km/h)	≤ 63	63-118	118- 152	152-178	178-201	201-250	≥ 250
Vent (nœuds)	≤ 34	34-63	63-82	83-95	96-112	113-134	≥ 135
Vent (beaufort)	Force 7	Force 8-11	Force 12	Force 12	Force 12	Force 12	Force 12
Identification  Stade N° ou prénom (année)	Numéro : Dé-pression N°1	Prénom : Tempête «Agatha» (mai 2010)	Prénom : Ouragan «Sandy » (2012)	Prénom : Ouragan « Frances» (2004)	Pré- nom : Ouragan «Ga- mede »  (2007)	Pré- nom : Oura- gan «Hugo »  (1989)	Prénom :  Ouragan «Katrina »  (2005)
Pression (hPa)			→ 980	965-979	945-964	920-944	← 920
Elévation du niveau de la mer (m)			1 à 1.7	1.8 à 2.6	2.7 à 3.8	3.9 à 5.6	→ 5.6
Dégâts (en général)	Néant	Minimes	Faibles	Modérés	Intenses	Très in- tenses	Catastro- phiques

FI 7- Echelle de mesure :  
 (Échelle ANELFA- Ass. Nat. d'Etude et de Lutte contre les  
 fléaux atmosphériques)

MESURE DES DOMMAGES PAR LA GRELE

CLASSE ANELFA	A0	A1	A2	A3	A4	A5
<b>Diamètre maximal des grêlons</b>	<1	1-1.9	2-2.9	3-3.9	4-4.9	≥5
<b>Terme usuel</b>	Grésil, petits pois	Bille, grain de raisin, cerise	Œufs de pigeon, pièces de 2€	Noix, balle de ping-pong	Œuf de poule, balle de golf	pomme, orange, balle de tennis
<b>Energie cinétique moyenne</b>	10 Jm <sup>-2</sup>	50 Jm <sup>-2</sup>	200 Jm <sup>-2</sup>	500 Jm <sup>-2</sup>	800 Jm <sup>-2</sup>	
<b>Dom-mages types</b>	Accident de la route, végétation endommagée	Dom-mages aux vignes, vergers etc...	Dom-mages importants aux céréales, légumes, arbres...	Dom-mages à 100% sur toute la culture, vitres cassées, voitures endommagées	Espaces recouverts de glace, animaux tués, personnes blessées, avions au sol sinistrés	Danger extrême risque mortel
<b>Cou-verture moyenne du sol</b>	0.1	0.15	0.30	0.35	0.35	0.50

FI 8- Echelle de mesure :  
Submersions marines et tsunamis  
(Échelle de SIEBERG et d'INAMURA & IIDA)

**ECHELLE DE SIEBERG**

**Mesure de l'intensité d'une submersion marine**

<b>1- Très légère</b>	L'onde est décelée uniquement par les marégraphes
<b>2- Légère</b>	L'onde est juste remarquée par les connaisseurs de la mer sur les nuages très plats
<b>3- Assez forte</b>	L'onde inonde les côtes en pente douce et les embarcations légères sont échouées
<b>4- Forte</b>	Le rivage est inondé, les constructions de la côte sont dégradées. La côte est jonchée de débris flottants
<b>5- Forte +</b>	Inondation générale, destruction des bâtiments et pertes humaines
<b>6- Désastreuse</b>	Destruction des structures, inondation sur une grande profondeur de côte, dommages aux navires et nombreuses victimes

**ECHELLE D'INAMURA & IIDA**

**Mesure de la magnitude d'une submersion marine**

<b>M = -1</b>	Tsunami mineur
<b>M = 0</b>	Hauteur des vagues au large = 10 cm, la vague la + forte atteint 1m- il n'y a pas de préjudice
<b>M = 2</b>	Hauteur des vagues au large = 25 cm, la vague la + forte atteint 2m- dégâts aux maisons et aux navires
<b>M = 3</b>	Hauteur des vagues au large = 1 m, la vague la + forte atteint 10 à 20 m- destruction des côtes sur 200km
<b>M = 4</b>	Hauteur des vagues au large = 2m, la vague la + forte atteint plus de 30m- destruction des côtes sur 500km











**FI 9- Echelle de mesure : Séismes  
(Échelle MSK - Échelle RICHTER)**

<b>I</b>	Secousse non ressentie, mais enregistrée par les instruments
<b>II</b>	Secousse partiellement ressentie, notamment par des personnes au repos et aux étages
<b>III</b>	Secousse faiblement ressentie, balancement des objets suspendus
<b>IV</b>	Secousse largement ressentie dans et hors les habitations, tremblement des objets
<b>V</b>	Secousse forte, réveil des dormeurs, chute d'objets, parfois légères fissures dans les plâtres
<b>VI</b>	Légers dommages, parfois fissures dans les murs, frayeur de nombreuses personnes
<b>VII</b>	Dégâts, larges lézardes dans les murs de nombreuses habitations, chutes de cheminées / antennes, etc...
<b>VIII</b>	Dégâts massifs, les habitations les plus vulnérables sont détruites, presque toutes subissent des dégâts importants
<b>IX</b>	Destructions de nombreuses constructions, quelque fois de bonne qualité, chutes de monuments / colonnes, etc...
<b>X</b>	Destruction générale des constructions, même les moins vulnérables
<b>XI</b>	Catastrophe. Toutes les constructions sont détruites (ponts, barrages, canalisations enterrées...)
<b>XII</b>	Changement de paysage, énormes crevasses dans le sol, vallées barrées, rivières déplacées...

**ECHELLE DE RICHTER - mesure de la magnitude d'un séisme**

<b>Force</b>	<b>Description</b>
<b>2</b>	Seulement détecté par des instruments très sensibles
<b>3</b>	Balancement des objets suspendus, perception par les personnes au sein d'un édifice
<b>4</b>	Perception par tout le monde, bris de vaisselle / fenêtres / portes, les objets instables sont renversés
<b>5</b>	Perception par tout le monde, dommages légers sur les habitations (plâtres, meubles, ...)
<b>6</b>	Début de panique. Dommages moyens à importants sur les constructions
<b>7</b>	Dommages importants à catastrophiques sur les constructions, fissuration du sol
<b>8</b>	Catastrophe. Destruction importante, sol fortement fissuré, glissements de terrain
<b>9</b>	Méga séisme. Destruction quasi-totale, ondulations visibles à la surface du sol, objets projetés dans les airs...

FI 10- Echelle de mesure : Séismes  
(Échelle EMS98, european macroseismic scale)

<b>CLASSIFICATION DES DEGATS AUX BATIMENTS EN MACONNERIE</b>	
	<p><b>D1- degré 1. DEGATS NEGLIGEABLES A LEGERS</b>  <b>Aucun dégât structurel</b>                      Fissures capillaires dans très peu de murs. Chute de petits débris de plâtre. Quelques chutes de pierre descellées.</p>
	<p><b>D2- degré 2. DEGATS MODERES</b>  <b>Dégâts structurels légers, dégâts non structurels modérés</b>                      Fissures dans de nombreux murs. Chutes de grands morceaux de plâtre. Effondrement partiel des éléments extérieurs de toiture</p>
	<p><b>D3- degré 3. DEGATS SENSIBLES A IMPORTANTS</b>  <b>Dommmages structurels modérés, dommmages non structurels importants</b>                      Fissures importantes dans la plupart des murs. Les éléments de toiture se détachent. Défaillance d'éléments non structurels séparés (cloisons)</p>
	<p><b>D4- degré 4. DEGATS TRES IMPORTANTS</b>  <b>Dégâts structurels importants, et non structurels très importants</b>                      Défaillance sérieuse des murs, défaillance structurale partielle des toits et planchers</p>
	<p><b>D5- degré 5. DESTRUCTION</b>  <b>Dégâts structurels très importants à destruction totale</b>                      Effondrement total ou presque total</p>
<b>CLASSIFICATION DES DEGATS AUX BATIMENTS EN BETON</b>	
	<p><b>D1- degré 1. DEGATS NEGLIGEABLES A LEGERS</b>  <b>Aucun dégât structurel</b>                      Fissures fines dans le plâtre sur les parties de l'ossature ou sur les murs à la base. Fissures fines dans les cloisons et remplissages</p>
	<p><b>D2- degré 2. DEGATS MODERES</b>  <b>Dégâts structurels légers, dégâts non structurels modérés</b>                      Fissures dans les structures de type portique et dans les structures avec murs, cloisons, murs de remplissage. Chute des revêtements friables et plâtre, et mortier aux jonctions</p>
	<p><b>D3- degré 3. DEGATS SENSIBLES A IMPORTANTS</b>  <b>Dommmages structurels modérés, dommmages non structurels importants</b>                      Fissures dans les poteaux et nœuds à la base de l'ossature, aux extrémités des linteaux. Ecaillage du revêtement béton, flambement des barres d'armature longitudinale. Fissures avec défaillances dans les cloisons et panneaux de remplissage</p>
	<p><b>D4- degré 4. DEGATS TRES IMPORTANTS</b>  <b>Dégâts structurels importants, et non structurels très importants</b>                      Fissures importantes dans les éléments structurels avec défaillance en compression du béton et rupture des barres à haute adhérence ; perte de l'adhérence acier-béton ; basculement des poteaux. Ecroulement des poteaux ou d'un étage supérieur</p>
	<p><b>D5- degré 5. DESTRUCTION</b>  <b>Dégâts structurels très importants à destruction totale</b>                      Effondrement total de rez-de-chaussée ou de parties d'un bâtiment</p>

**FI 11- ECHELLE DE MESURE  
INCENDIE**

(vulgarisation du prototype d'échelle d'intensité pour les incendies de forêts-  
Ministère de l'écologie et du développement durable ► pour un usage + général)

Les paramètres physiques pour évaluer l'intensité d'un incendie renvoient à 4 critères :

- la vitesse de propagation du feu
- la couleur de la fumée
- les sautes de feu (projections, particules...)
- la surface menacée

NIVEAU	Paramètres physiques	Effet sur les personnes	Effet sur les bâtiments	Effet sur les infrastructures
<b>1</b> <b>Très faible</b>	Fumée blanche Pas de sautes de feux	Néant	Mineurs	
<b>2</b> <b>Faible</b>	Fumée blanche et grise Sautes de feu possibles	Calme mais vigilant	Mineurs si aux normes	
<b>3</b> <b>Moyen</b>	Fumée grise et noire à sa base Sautes de feu hautes Surface menacée conséquente	Inquiétude - en alerte	Mineurs si aux normes, mais volets en bois brûlés	Visibilité réduite, le bois et les matériaux en métal brûlent
<b>4</b> <b>Elevé</b>	Fumée rousse et noire Sautes de feu très hautes Surface menacée importante Front de flamme puissant	Panique - risque de non-respect des consignes de sécurité	Dégâts avec auto-inflammation des volets et propagation, le PVC fond, le bois brûle	Poteaux électriques en bois ou métal brûlent, circulation difficile voire impossible
<b>5</b> <b>Très élevé</b>	Fumée noire, moutonnante Sautes de feu très importantes Surface menacée très large	Panique - évacuation sauvage	Dégâts importants avec auto inflammation et propagation du feu	Tout brûle ou fond  Circulation impossible
<b>6</b> <b>Exceptionnel</b>	Surface menacée exponentielle (Ex. : feux de forêt = S → 10HA)	<i>Quelques grands faits historiques en référence :</i> Londres en 1666 = 80% de la ville détruite/ Fort-de-France en 1890 = 75% de la ville détruite / Valparaiso en 2014...		

## FI 12- lexique de crise : acronymes

ABREVIATION	DEFINITION	NIVEAU D'ACTION
<b>ADRASEC</b>	Association départementale des radios transmetteurs au service de la sécurité civile	Départemental
<b>AFSSA</b>	Agence française de sécurité sanitaire des aliments	National
<b>AFSSAPS</b>	Agence française de sécurité sanitaire des produits de santé	National
<b>ARS</b>	Agence régionale de santé	Régional
<b>BRGM</b>	Bureau des risques géologiques et miniers	National
<b>CARE</b>	Centre d'accueil et de regroupement	Local
<b>CCAS</b>	Centre communal d'action sociale	Communal
<b>CEA</b>	Commissariat à l'énergie atomique et aux énergies alternatives	National
<b>CEHI</b>	Centre d'hébergement intermédiaire	Local
<b>CEHU</b>	Centre d'hébergement d'urgence	Local
<b>CIAS</b>	Centre intercommunal d'action sociale	Intercommunal
<b>CIC</b>	Centre interministériel de crise	National
<b>CIP</b>	Cellule d'information du public	Départemental
<b>CISA</b>	Centre d'information et de soutien administratif	Local
<b>COD</b>	Centre opérationnel départemental	Départemental
<b>CODIS</b>	Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours	Départemental
<b>COGEMA</b>	Compagnie générale des matières nucléaires, depuis 2006, nouvelle appellation : AREVA NC	National
<b>COGIC</b>	Centre opérationnel de gestion interministérielle des crises	Interministériel
<b>COMFORMISC</b>	Commandement des formations militaire de la sécurité civile (subordonné à la DSC)	National et international
<b>COMSEUR</b>	Centre opérationnel du ministère chargé de la santé	National
<b>COPG</b>	Commandant des opérations de police/gendarmerie	Local au plus près de l'évènement
<b>COP</b>	Centre opérationnel de la police nationale	National
<b>CORG</b>	Centre opérationnel et de renseignements de la gendarmerie	Départemental
<b>CORRUSS</b>	Centre opérationnel de réception et de régulation des urgences sanitaires et sociales	National
<b>COS</b>	Commandant des opérations de secours (sapeur-pompier)	Local au plus près de l'évènement
<b>COZ</b>	Centre opérationnel de zone	Zonal
<b>CPCO</b>	Centre de planification et de commandement des opérations	Ministère de la défense
<b>CRICR</b>	Centre régional d'information et de circulation routière	Régional

<b>CRM</b>	Centre de regroupement des moyens	Local
<b>CROGEND</b>	Centre de renseignements opérationnel de la gendarmerie	National
<b>CRO</b>	Centre régional des opérations (SNCF)	Régional
<b>CRRA</b>	Centre de réception et de régulation des appels (SAMU)	Départemental
<b>CRS</b>	Compagnie républicaine de sécurité	Départemental
<b>CUMP</b>	Cellule d'urgence médico-psychologique	Local
<b>DD SIS</b>	Direction départementale des services d'incendie et de secours	Départemental
<b>DSIS</b>	Directeur des services d'incendie et de secours	Départemental
<b>DDSP</b>	Direction départementale de la sécurité publique (police)	Départemental
<b>DDT</b>	Direction départementale du territoire	Départemental
<b>DGON</b>	Direction générale de la gendarmerie nationale	National
<b>DGPN</b>	Direction générale de la police nationale	National
<b>DGS</b>	Direction générale de la santé	National
<b>DGS</b>	Directeur général des services	Communal
<b>DICRIM</b>	Document d'information communal sur les risques majeurs	Communal
<b>DMD</b>	Délégué militaire départemental	Départemental
<b>DOS</b>	Directeur des opérations de secours (le maire ou le préfet)	Communal ou départemental
<b>DREAL</b>	Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement	Zonal
<b>DSC</b>	Direction de la sécurité civile	National
<b>DSM</b>	Directeur des secours médicaux (médecin SAMU ou sapeur-pompier)	Local au plus près de l'évènement
<b>DUS</b>	Département des urgences sanitaires	National
<b>EGM</b>	Escadron de gendarmerie mobile	Départemental
<b>EMA</b>	Ensemble mobile d'alerte	Local
<b>EMIZ</b>	Etat major interministériel de zone (préfet de zone)	Zonal
<b>EMIAZD</b>	Etat major inter armées de zone de défense (officier général)	Zonal
<b>EPRUS</b>	Etablissement de préparation et de réponse aux urgences sanitaires	National
<b>ESCRIM</b>	Elément de Sécurité Civile d'Intervention Médicale	International
<b>ETARE</b>	Etablissement répertorié	Local
<b>FPT</b>	Fourgon-pompe-tonne (engin de base incendie des sapeurs-pompiers)	Départemental
<b>GALA</b>	Gestion de l'alerte locale automatisée	Départemental



<b>GIGN</b>	Groupe d'intervention de la gendarmerie nationale	National et international
<b>GIPN</b>	Groupe d'intervention de la police nationale	Régional
<b>GD</b>	Gendarmerie départementale	Départemental
<b>GM</b>	Gendarmerie mobile	Zonal
<b>GRIMP</b>	Groupe de reconnaissance et d'intervention en milieu périlleux (sapeurs-pompiers)	Départemental
<b>INERIS</b>	Institut national de l'environnement industriel et des risques	National
<b>MASC</b>	Mission d'appui de la sécurité civile	National
<b>MIC</b>	Monitoring information center	Europe
<b>NUC</b>	Numéro unique de crise	Départemental
<b>ORSEC</b>	Organisation de la réponse de sécurité civile	Zonal et Départemental
<b>PARM</b>	Permanencière auxiliaire de régulation médicale (SAMU)	Départemental
<b>PC</b>	Poste de commandement	Local
<b>PCA</b>	Poste de commandement avancé	Local
<b>PCC</b>	Poste de commandement	Communal
<b>PCO</b>	Poste de commandement opérationnel	Local au plus près de l'évènement
<b>PCS</b>	Plan communal de sauvegarde	communal
<b>PIS</b>	Plan d'intervention et de sécurité	Local
<b>PGNRBC</b>	Plan gouvernemental NRBC	National
<b>PMA</b>	Poste médical avancé	Local
<b>POI</b>	Plan d'opération interne	Local
<b>POLMAR</b>	Pollution maritime	National
<b>PPI</b>	Plan particulier d'intervention	Départemental
<b>PPMS</b>	Plan particulier de mise en sécurité	Local (Education nationale)
<b>PPRN</b>	Plan de prévention des risques naturels	Départemental
<b>PPRT</b>	Plan de prévention des risques technologiques	Départemental
<b>Présence FRET</b>	Cellule SNCF spécialisée TMD	National
<b>PRV</b>	Point de rassemblement des victimes	Local
<b>PSI</b>	Plan de surveillance et d'intervention	Local

<b>PSM</b>	Poste sanitaire mobile	Départemental
<b>PSN</b>	Plan de secours à naufragés	National
<b>PSPG</b>	Peloton spécialisé de protection de la gendarmerie	Local
<b>PUI</b>	Plan d'urgence interne	Local
<b>RAID</b>	Rech. assistance intervention dissuasion (police)	National (zone police)
<b>RCSC</b>	Réserve communale de sécurité civile	Communal
<b>RO</b>	Règlement opérationnel	Départemental
<b>SAMAR</b>	Sauvetage aéromaritime	National
<b>SAMU</b>	Service d'aide médicale d'urgence	Départemental
<b>SDACR</b>	Schéma départemental d'incendie et de secours	Départemental
<b>SDIS</b>	Service départemental d'incendie et de secours	Départemental
<b>SODSN</b>	Secrétariat général à la défense et à la sécurité nationale	Interministériel
<b>SGO-NRBC</b>	Sous groupement opérationnel NRBC (nucléaire, radiologique, bactériologique et chimique)	National
<b>SIC</b>	Salle d'information et de commandement de la police	Départemental
<b>SIDPC</b>	Service interministériel de défense et de protection civile	Départemental
<b>SIG</b>	Service d'information du gouvernement	National
<b>SMUR</b>	Service mobile d'urgence et de réanimation- ambulance médicalisée du SAMU	Départemental
<b>SNA</b>	Signal national d'alerte	National
<b>SPPPI</b>	Secrétariat permanent pour la prévention des pollutions industrielles	National
<b>STIIC</b>	Service technique interdépartemental d'inspection des installations classées	Interdépartemental
<b>TLD</b>	Tenue légère de décontamination (tenue de protection chimique pour les services de secours et de police)	-
<b>TMD</b>	Transport de matières dangereuses	-
<b>UCLAT</b>	Unité de coordination de la lutte antiterroriste	National
<b>UIISC</b>	Unité d'instruction et d'intervention de la sécurité civile (subordonnée au CONFORMISC)	National
<b>VSAV</b>	Véhicule de secours et d'assistance aux victimes	Départemental
<b>ZDE</b>	Zone d'exclusion (ZDI+ZDV)	Local
<b>ZDI</b>	Zone de danger immédiat	Local
<b>ZDV</b>	Zone de danger sous le vent	Local
<b>ZIDE</b>	Zone d'intervention de deuxième échelon	Local
<b>ZIPE</b>	Zone d'intervention de premier échelon	Local

# SOMMAIRE PARTIE 3

## **3-1. S'ORGANISER , CAPITALISER : RENFORCER LES PERFORMANCES**

### **TABLEAU D'APPRÉCIATION DU NIVEAU DE GRAVITÉ**

#### **3-1.1/ PROCÉDER AU REX : LES ÉTAPES ET LES OBJECTIFS**

- les étapes du retour d'expérience et de la capitalisation
- l'atteinte des objectifs visés
- le pilote du REX

#### **3-1.2/ ORGANISER LE REX : PROCÉDÉ ET RECOMMANDATIONS**

- tableau des questionnements pour faire
- structuration des questionnements- arbres des causes
- recommandations par étapes (initier le REX, rédiger le REX et le diffuser, gérer le REX et son prolongement)
- feuillet de procédure REX

## **3-2. LE REX : OUTILS**

FREX 1- fonds documentaire de l'évènement

FREX 2- remontée de l'information

FREX 3- conduite d'interview

FREX 4- schéma chronogramme de l'évènement

FREX 5- représentation graphique des causes et conséquences

FREX 6- conduite de réunion plénière

FREX 7- tableau de synthèse d'incident

FREX 8- exemple de modèle de fiche REX

FREX 9- plan d'action

FREX 10- suivi de décision

## 3-3. LA GESTION POST-CRISE ET LA REPARATION

### 3-3.1/ L'APPRENTISSAGE POST-CRISE

- gestion du temps
- chronogramme des périodes de la gestion post catastrophe

### 3-3.2/ L'ÉVALUATION DES DOMMAGES

- l'évaluation des dommages et des pertes
- la gestion de l'évènement post crise et le retour à la normale
- l'évaluation conjointe des dommages et des besoins
- exemple de grille des dommages (habitat)
- l'évaluation des besoins

### 3-3.3/ LA RÉPARATION

- le soutien aux populations
- le soutien de relèvement immédiat
- la réparation, ou phase de rétablissement

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

## REMERCIEMENTS

# L'APRES-CRISE ET LA REPARATION

Chaque section comprend des éléments de méthodologie et d'organisation, et des fiches pratiques et/ou diagrammes de synthèse

### 3-1. S'ORGANISER, CAPITALISER : renforcer les performances

Tout évènement important lié à un risque qui soulève une problématique ou présente un niveau de perturbation critique au sein de l'organisation, doit faire l'objet d'un retour d'expérience (REX), d'une capitalisation.

On distingue 5 niveaux de gravité suivant le degré de perturbation de l'organisation, et non en fonction de l'étendue des dommages.

Niveau de gravité	Degré de perturbation de l'organisation
INCIDENT	<b>Perturbation des données du système de l'organisation</b> Ex. : défaillance d'un service
ACCIDENT	<b>Perturbation des modèles de comportement du système</b>  Ex. : comportement inattendu d'un dispositif technique ou d'une personne
ACCIDENT GRAVE	<b>Perturbation des missions de l'organisation</b> Ex. : situation obligeant un groupe d'acteurs à effectuer une mission différente et nouvelle
CATASTROPHE	<b>Perturbation des règles de l'organisation</b> (nécessitant la mise en place d'une procédure de sauvegarde improvisée)
CATASTROPHE MAJEURE	<b>Perturbation de l'échelle de valeurs de l'organisation</b> Ex. : situation obligeant à sacrifier certaines valeurs (biens / environnement) pour protéger des valeurs plus précieuses (vies humaines)

Source : G.Y KERVERN, *Cyndiniques*, 2007

Lorsque l'évènement est terminé, et après désactivation de la salle de crise, un retour d'expérience « à chaud » est organisé, si possible le jour-même via un premier débriefing, ou le cas échéant dans les jours qui suivent. Celui-ci est suivi d'un retour d'expérience « à froid » dans les 3 mois qui suivent en général.

L'organisation du premier retour d'expérience dans un délai assez court permet d'éviter l'oubli sélectif et la confusion liée à la reconstruction personnelle, observés post-crise.

**Le REX est ainsi un processus de collecte, d'analyse, de stockage et d'exploitation d'informations relatives à des situations qui peuvent altérer le fonctionnement de l'organisation. Il s'inscrit dans une perspective de continuité d'activité.**

### 3-1.1/ Procéder au REX : les étapes et les objectifs

Il s'agit d'une évaluation fondée sur **le « monitoring »**, c'est-à-dire la supervision, la surveillance, systématique dès le début de la crise. Il définit ainsi la mesure de l'activité au sein de l'entité.

Des outils de recueil et une trame de synthèse permettent l'exploitation de cette évaluation (voir 3-2.).

Les étapes du retour d'expérience et de la capitalisation sont :

① - l'initialisation, la remontée d'information (« REX à chaud »)

② - la rédaction, synthèse et diffusion au sein de l'équipe gestionnaire de la crise

► Ces deux moments de travail, qui s'appuient sur les archives collectées autour de la crise vécue, correspondent au débriefing des personnes ayant été concernées par la gestion de la crise, alors que la gestion de l'évènement et de ses incidences est encore bien présente dans les mémoires.

- l'identification des actions correctives ou d'amélioration est confirmée à l'issue d'un REX « à froid », dans les mois qui suivent.

► Ce moment de travail permet d'identifier les pistes d'améliorations par une analyse systématique en commun des activités de conduite de la crise, des résultats obtenus, et pour valider les enseignements et propositions d'actions à engager.

③ - la mise en œuvre du programme d'actions modificatives est suivie et évaluée pour la capitalisation, et la valorisation.

L'étape de la capitalisation peut être couplée avec la préparation d'un exercice de simulation (training), soit plusieurs mois après, voire à la date anniversaire. Il s'agit d'évaluer sereinement l'impact réel et les opportunités qui se sont dégagées avec le temps, vérifier la diffusion du REX à des fins de valorisation mais également d'amélioration, et évaluer la mise en œuvre du plan d'actions post-crise.

Cette étape permet par ailleurs, de participer à la préparation de la prochaine crise.

L'atteinte des objectifs visés lors de l'analyse de la remontée d'information est soumise **aux enseignements que le REX apporte**. Ceux-ci sont de plusieurs ordres :

- Ils permettent de *définir concrètement et de mettre en œuvre les propositions d'amélioration*, et les mesures visant à perfectionner la conduite de crise. Ils permettent en outre de *mesurer la pertinence du traitement de l'information, du renseignement et de la communication* y compris en mode normal. Ils peuvent éventuellement permettre de réviser les seuils de crise et les impacts sur les activités « métiers ».
- Ils traduisent l'opportunité que la crise offre *en faveur du changement au sein de l'entreprise*, d'une amélioration de la compétitivité voire de réorientations stratégiques.
- Ils offrent la possibilité de prendre des mesures pour transférer les connaissances acquises individuellement dans l'organisation : *le REX favorise l'apprentissage organisationnel*.

### Les 5 OBJECTIFS du REX

- 1- Offrir une traçabilité de l'évènement et ses conséquences
- 2- Disposer d'une cartographie précise des acteurs et des relations d'échange
- 3- Consolider les interfaces et l'interopérabilité entre les acteurs
- 4- Identifier les pistes de progrès
- 5- Veiller à rester dans le cadre réglementaire / juridique ou financier

Le « pilote du REX »**Généralement, il est :**

Niveau d'intervention	Qui ?
Au niveau national	<b>Bureau de l'Analyse et de la Préparation des Crises</b> (Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises, Ministère de l'intérieur)
Au niveau zonal	<b>Le référent de la Zone de Défense</b> , désigné par le Préfet. Souvent il s'agit du Chef d'Etat-major ou son adjoint
Au niveau départemental	<b>Le chef du SIDPC</b> , son adjoint, ou un référent désigné par le Préfet.
Au niveau local	<b>Le responsable de la cellule de crise</b> , ou un référent désigné par le Maire
Au sein de l'entreprise	<b>Le pilote de crise</b> , son adjoint ou un référent désigné par le DG

Le référent « REX » a un rôle de management et de veille à l'implication de tous les niveaux organisationnels de l'entreprise dans la démarche de REX. Il s'assure notamment de travailler en réseau avec l'ensemble des référents REX des autres parties prenantes de la crise. Il organise, anime et gère le REX jusqu'au suivi du plan d'amélioration.

**3-1.2/ Organiser le REX : procédé et recommandations**

Le REX est vu comme la formalisation des circonstances de survenue d'un évènement perturbateur. Il constitue un outil d'amélioration indispensable à toute entreprise performante. Le rôle de la direction générale est prépondérant dans cette démarche.

Avant de lancer le retour d'expérience, il faut garder en mémoire que les informations recueillies et l'analyse de celles-ci devront contribuer à répondre à un **certain nombre de questionnements**.



QUOI	COMMENT
Rappeler les évènements, les faits	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Déroutement chronologique précis (chronogramme)</li> <li>•Les impacts en fonction des incidents</li> <li>•Mode d'évolution de la situation</li> </ul>
Communiquer sur ce qui a été fait dans l'entreprise, pour traiter et gérer l'évènement	<ul style="list-style-type: none"> <li>•L'alerte, son signalement, le timing qui en a découlé, qui a fait quoi ?</li> <li>•Le traitement de l'alerte : nature des interventions et qualité des acteurs</li> <li>•Mobilisation et remerciement des équipes/ partenaires, etc...</li> <li>•Mise en place d'un mode de transmission groupé pour informer les parties prenantes et les tiers</li> </ul>
Rapporter les effets et les conséquences de l'évènement et de la crise en général	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Prise en charge des éventuelles victimes (appréciation de l'empathie / de la compassion- qualité de service rendu...)</li> <li>•Le constat des dégâts</li> <li>•L'analyse des conséquences avérées (matérielles, humaines,...)</li> <li>•Les moyens de sécurisation/protection des vies humaines (cadre d'une catastrophe de grande ampleur)</li> </ul>
Identifier l'origine de la crise (arbre des causes)	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Hypothèses avancées préalablement à la mise en œuvre des procédures par la cellule de crise, et recherche en cours</li> <li>•Ecart d'appréciation éventuels, et réajustement le cas échéant</li> </ul>
Mesures prises par l'entreprise pour maîtriser les risques d'aggravation	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Eléments de prévention sur lesquels s'appuie le fonctionnement de l'organisation impactée (sécurité économique, sécurité technique, etc...)</li> </ul>

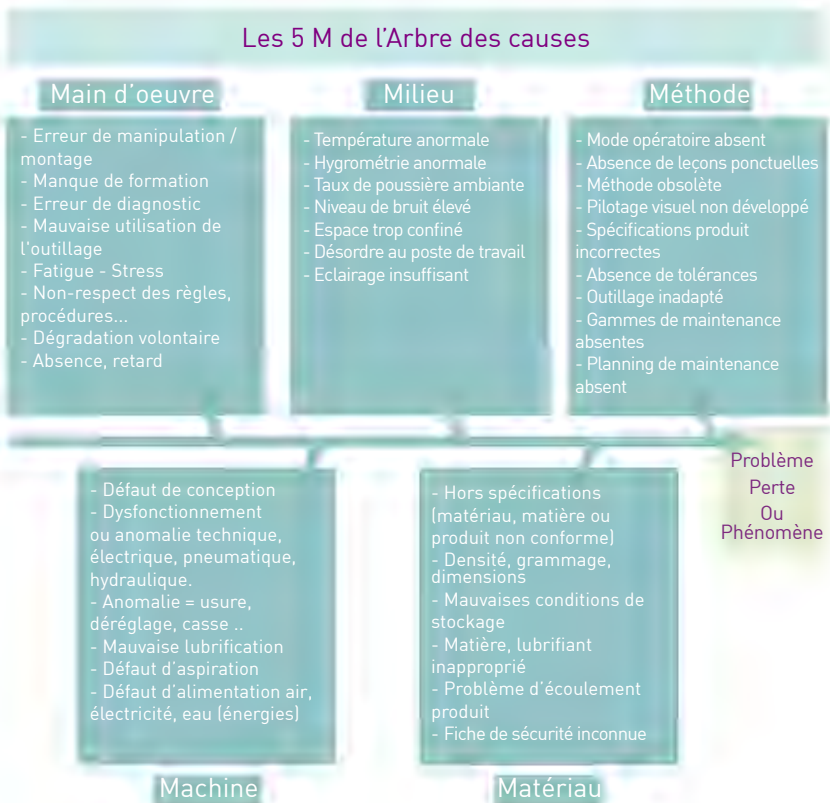
### Structuration des questionnements à partir de l'arbre des causes :

Pour faciliter le déroulement du questionnement sur les causes et les effets de l'évènement, il peut être utile d'utiliser la méthode d'ISHIKAWA, ou arbre des causes, ou encore diagramme en arêtes de poisson.

Ce diagramme a la particularité de représenter graphiquement les causes identifiées et leurs effets. Il est un outil de « brainstorming » et permet la visualisation synthétique de l'analyse.

Le moyen mnémotechnique est basé sur **le concept des 5 M :**

- matière = entrées du processus
- matériels = équipements, logiciels, technologie
- méthode = mode opératoire, logique du processus
- main d'œuvre = interventions humaines
- milieu = environnement, contexte



Exemple (Cf. [tpmattitude.fr](http://tpmattitude.fr))

### Recommandations par étapes :

#### **Initier le REX**

La construction progressive de « l'histoire » réelle de l'évènement et de sa gestion, doivent être l'objectif principal de la collecte et de la remontée d'information.

La collecte de l'information permettra l'exploitation de toutes les productions écrites et entretiens oraux conduits avec les acteurs de la gestion de crise.

Celle-ci pourra concerner :

- la documentation et outils de recueil d'information (cf. cartographies, main-courante...) et de prise de décision (cf. histogramme, points de situation)
- presse, photos, vidéos et reportages audiovisuels, ...
- visites et relevés de terrain, fiches d'observation, relevés de conclusions
- entretiens post-crise avec certains gestionnaires de la crise (y compris hors entreprise)

Cette remontée de l'information peut s'appuyer des **fiches pratiques** (voir chapitre 3-2):

- fonds documentaire de l'évènement (référencement des documents de travail et de suivi de la crise)
- fiche de remontée d'information
- fiche d'évènement en précisant le niveau de crise (1 à 3)
- fiche « chronogramme » de l'évènement
- fiche « entretien »

#### **RECOMMANDATIONS**

- La fiche de remontée d'informations doit être préférentiellement remplie par la personne ayant constaté ou appris la première le sinistre
- Pour chaque remontée d'information, une réponse doit être formulée

### Rédiger le REX et le diffuser

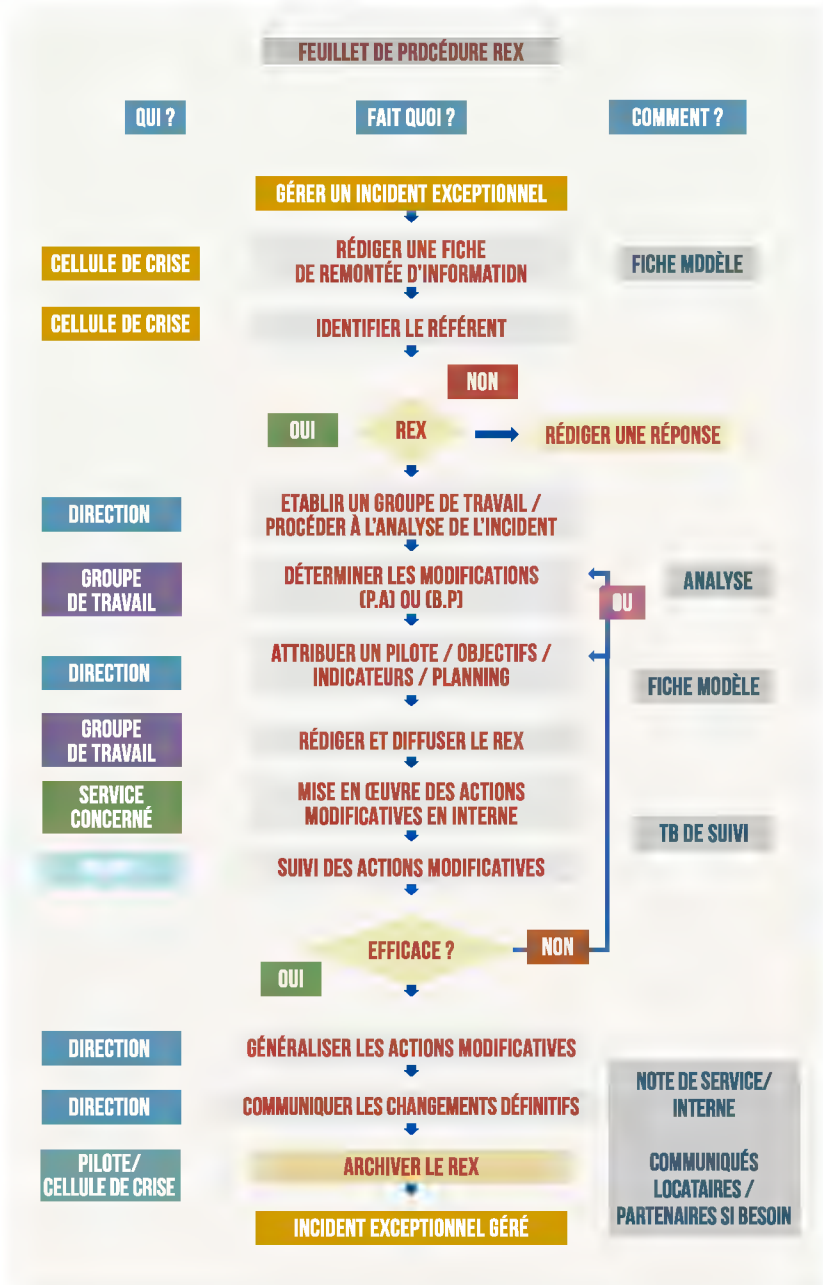
La collecte d'informations doit être analysée par une personne, ou une équipe, ayant une connaissance fine de l'environnement dans lequel l'évènement s'est produit. Cela garantit la compréhension des faits et la pertinence de l'analyse. La méthode de l'arbre des causes (ou autre méthode du type AMDEC - analyse des modes de défaillance, de leurs effets et de leur criticité...) en facilite le travail.

A partir de l'analyse des causes et des effets de l'évènement, un scénario du sinistre pourra être visualisé (voir chapitre 3-2).

Une fois rédigé et validé en réunion (voir fiche « conduite de réunion plénière »), le REX doit être diffusé le plus largement possible dans l'entreprise. Une communication simplifiée pourra également être menée auprès des locataires et partenaires. La démarche, transparente, permettra à chacun de prendre conscience que des solutions sont recherchées pour éviter de revivre le même type de sinistre, et que les conditions de travail, ou de relations devraient en être améliorées.

#### RECOMMANDATIONS

- il est indispensable de définir des *pistes d'améliorations (P.A)* des pratiques non optimales, ou de *bonnes pratiques (B.P)* dans le cas d'une action positive à valoriser. Ces modifications (P.A) et (B.P) sont à croiser avec les décisions issues du REX dans le tableau de bord des actions.
- à chaque action thématique correspond un référent en charge de sa mise en œuvre
- Tout au long du suivi, des points intermédiaires permettront de vérifier la pertinence des actions (cohérence indicateurs / objectifs)
- Une note annuelle d'avancement du plan d'actions, permet d'assurer la communication interne



## 3-2. LE REX - RETEX : outils

OUTIL	USAGE
FREX1- Fiche fond documentaire de l'évènement	<b>Collecte d'information Phase 1 du REX</b>
FREX2- Fiche remontée de l'information	<b>Initier le REX Phase 1</b>
FREX3- Fiche « Interview »	<b>Recueil de témoignages Phase 1 du REX</b>
FREX4- Schéma-type « chronogramme de l'évènement »	<b>Préparer la rédaction du REX par l'analyse de synthèse Phase 1 du REX</b>
FREX5- Scénario de la situation dangereuse	<b>Analyse de l'incident Phase 2 du REX</b>
FREX6- Fiche « Réunion plénière »	<b>Animation du partage des expériences Phase 2 du REX</b>
FREX7- Tableau de synthèse d'un incident	<b>Bilan de l'incident Phase 2 du REX</b>
FREX8- Exemple de fiche REX	<b>Rédaction du REX Phase 2 du REX</b>
FREX9- Plan d'action REX	<b>Mise en œuvre du REX Phase 3 du REX</b>
FREX10- Suivi de décisions	<b>Suivi de la mise en œuvre du plan d'améliorations Phase 3 du REX</b>

Un certain nombre d'outils ont été adaptés à partir du GUIDE du REX du BAPC-DDSC-SGDR du Ministère de l'Intérieur, juillet 2006

FREX1- « Fonds documentaire de l'évènement » (référencement des documents de travail et de suivi de la crise)		
<b>NATURE DE L'EVENEMENT</b>		
<b>REFERENCES SUR L'ANTERIORITE DE L'EVENEMENT</b> (évènement similaire dans le passé, passif d'autres crises)		
<b>FONDS DOCUMENTAIRE SUR LA CAUSALITE DU SINISTRE</b> (références des dossiers d'archive)	D'ordre scientifique, technique	D'ordre politico-stratégique, juridique, économique
<b>FONDS DOCUMENTAIRE SUR LES EFFETS DU SINISTRE</b> (références des dossiers d'archives)	D'ordre scientifique, technique	D'ordre politico-stratégique, juridique, économique
<b>COMMUNICATION EXTERNE</b>	Références des communiqués	Position / « état de l'art »
<b>COMMUNICATION INTERNE</b>	Références des communiqués	Supports de diffusion
<b>RETOMBÉES</b> (en préfiguration du REX)	POSITIVES	NEGATIVES

FREX2- « Remontée de l'information » (Initier le REX)		
LOGO SOCIETE	INTITULE EVENEMENT	REFERENCE / DATE / VERSION
Remontée d'information à destination de : (indiquer le destinataire)		
DATE :  HEURE :	SERVICE CONCERNE :	EMETTEUR :
Remontée due à : (entourer)		
Bonne pratique	Accident (crise de niveau 2)	
Problème courant	Incident (crise de niveau 1)	
Evènement marquant (crise de niveau 3)	Autre : ...	
Conditions de survenue (éléments de contexte)	SERVICE CONCERNE :	
Proposition suggérée de résolution		
Analyse de l'incident (synthèse)		
Décision de traitement en REX ? (entourer)	OUI	NON
Visa du responsable		



## FREX3- « Conduite d'interviews » (Initier le REX)

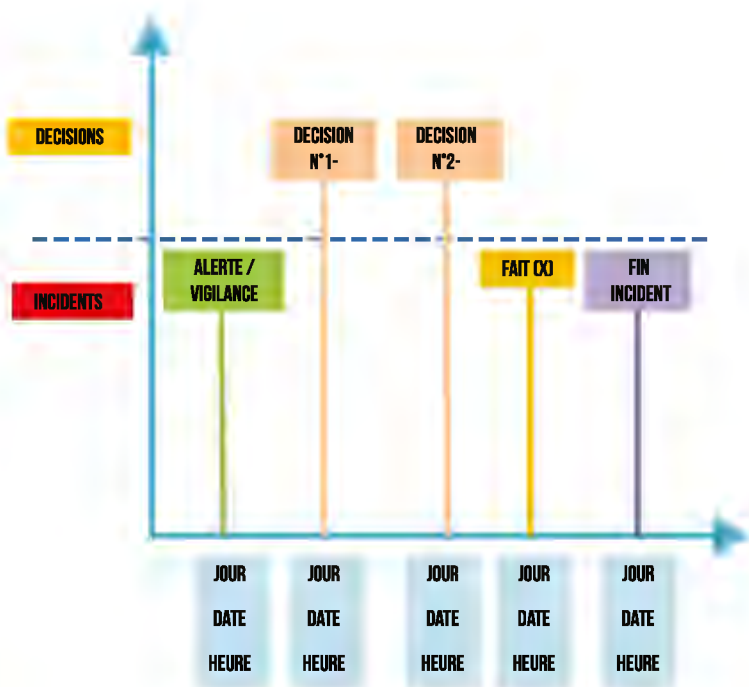
Le REX s'appuie de la mémoire des faits, des perceptions et des relations de causalité des différents acteurs lors de la crise.

En cas de stress psychologique fort, un débriefing immédiat a lieu (appelé aussi « défusing ») qui permet de se délester d'une partie de la charge émotionnelle. Ce débriefing ne s'apparente pas à un interview-témoignage.

<b>A quel moment ?</b>	<p>Il faut ménager <b>un délai de retour au calme avant l'interview</b>, afin que le témoignage ne soit perturbé par une charge émotionnelle trop forte.</p> <p>En cas de crise de niveau 3, il est préférable de patienter au moins 1 semaine, avant de solliciter les acteurs-témoins.</p>
<b>Qui ?</b>	Il faut <b>cibler les personnes à interviewer</b> de façon à avoir une vision globale de l'incident, en passant par une approche hiérarchique, et en fonction des besoins de l'analyse.
<b>Comment ?</b>	<p><b>Chaque interviewé doit apporter avec lui pour l'entretien :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un extrait de chronogramme</li> <li>- une représentation de la scène de l'incident (photos, plans, cartes...) si besoin</li> <li>- la liste des personnes avec lesquelles il a fonctionné en réseau</li> <li>- la liste des activités réalisées durant la gestion de l'incident</li> </ul> <p>Quelques jours avant l'entretien, prévoir d'adresser aux témoins un <b>protocole d'interview</b></p>
<b>Protocole d'interview</b>	<p>Il présente :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les objectifs de l'entretien</li> <li>- la garantie de l'anonymat si la personne le souhaite</li> <li>- la durée et modalités de l'entretien</li> <li>- le formalisme utilisé pour la transcription</li> <li>- les moyens (dictaphone, prises de notes...)</li> <li>- le principe d'une relecture contradictoire</li> <li>- une invitation à participer à la réunion plénière de partage des expériences</li> </ul>
<b>Conseils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>ne pas filtrer l'information</b></li> <li>• <b>ne pas rechercher de responsabilités</b></li> <li>• <b>le REX ne doit pas être assimilé à une « inspection »</b></li> </ul>

**FREX4- CHRONOGRAMME DE L'EVENEMENT**  
(Rédiger le REX)

Rapport de gestion d'un évènement  
REX Niveau de crise ..... (Préciser)



**FREX5- SCENARIO DE LA SITUATION DANGEREUSE**  
 (Rédiger le REX)



CAUSES	BARRIERES DE PREVENTION	CONSEQUENCES / EFFETS
C1	B1	E1
C2		E2
C3	BARRIERES DE PROTECTION	E3
....	B2	...
	....	...

CE QUI EST ATTENDU  
 Représentation de l'évènement

## FREX6- « Conduite de réunion plénière » (Rédiger le REX)

La réunion plénière est surtout utile pour les REX de crises de niveau 2 et 3. Elle sert à valider collectivement l'analyse et les enseignements tirés du retour d'expérience sur un incident.

Elle réunit l'ensemble des acteurs ayant participé à la gestion de crise

<b>Objectifs ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• favoriser la communication et le partage d'expérience</li> <li>• valoriser les acteurs de la gestion de crise (fonction remplie, etc...)</li> <li>• faire prendre conscience des difficultés et vulnérabilités des services</li> <li>• favoriser la performance des compétences, en incitant à la mise en place d'actions d'améliorations</li> </ul>
<b>Qui ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• équipe en charge de la gestion de crise</li> <li>• partenaires acteurs de la sécurité civile</li> <li>• le cas échéant il peut être profitable d'associer un représentant des personnels de terrain et/ou un représentant de locataires</li> </ul>
<b>Comment ?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• avec <b>un animateur-modérateur</b> (DG, ou référent désigné)</li> <li>• prévoir <b>un résumé de l'incident, le chronogramme de synthèse</b>, toute documentation/ travail apportant une représentation synthétique des différentes phases de la crise.</li> <li>• identifier ensemble les faiblesses et les points forts, puis repérer ensemble <b>les pistes de progrès</b></li> <li>• conclure sur <b>un plan d'actions</b> à mettre en œuvre</li> <li>• ne pas oublier de remercier l'ensemble des participants pour leur implication</li> </ul>
<b>Conseils</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>transmettre aux participants les conclusions de la réunion et le plan d'actions</b></li> <li>• <b>planifier des réunions de suivi</b></li> </ul>

## FREX7- TABLEAU DE SYNTHESE D'UN INCIDENT (rédiger le REX)

### ENJEUX MAJEURS

#### BILAN

- **atteinte à la population**
- **atteinte aux biens**
- **atteinte à l'environnement**

### PROBLEMATIQUES

#### Exemples :

- Utiliser la connaissance et les ressources locales
- Mise en place de référents « terrain »
- Mise en place et renforcement d'une communication interorganismes
- Amélioration des interfaces avec les communes et /ou les services de l'Etat
- Dédier une fonction « vigilance / veille » en relation avec les locataires suite à la crise

### AXES DE PROGRES

### MESURES PREPARATOIRES POUR GERER UN INCIDENT DU MEME TYPE

**FREX8- EXEMPLE DE MODELE DE FICHE REX**  
(rédiger le REX)

<b>LOGO SOCIETE</b>		<b>RETEX (incident...)</b>		<b>Réf. / Date / Version</b>	
<b>Rappel des conditions de survenue</b>					
<b>Analyse</b>					
<b>Modifications / améliorations prévues</b>					
(inventaire des points d'amélioration P.A ou bonnes pratiques B.P avec les responsables de service)					
<b>Organisation du suivi</b>					
(pilote, objectifs, indicateurs...)					
<b>Actions prévues</b>	<b>Démarrage</b>	<b>Contrôle</b>	<b>Résultat</b>	<b>Pilote</b>	
<b>Rédacteur</b>		<b>Validation</b>		<b>Approbation</b>	

### FREX9- PLAN D'ACTION (Mise en œuvre du REX)

ACTION	SERVICE EN CHARGE DE L'ACTION	OBJECTIF	ECHEANCIER	INDICATEUR DE SUIVI	NIVEAU EFFICACITE P.A ou B.P. ?	OBSERVATIONS

#### Remarques

Le succès du plan d'actions dépend de la pertinence de l'analyse des évènements / incidents.

Les problématiques soulevées donnent alors lieu à des pistes de progrès.

Les mesures d'améliorations se traduisent par des actions concrètes réalisables et applicables dans les délais donnés.

La validité du plan d'actions dépend également de sa diffusion et du suivi mis en place pour s'assurer de son efficacité.

**FREX10- SUIVI DE DECISION**  
(Mise en œuvre du REX)

**Titre de la décision**

**Renseignements de contexte de la décision**

**Contenu détaillé de la décision**

(analyse avec anticipation sur l'évolution de la situation, et hypothèses de décisions...)

**Actions découlant de la décision**

(ordre d'opérations et moyens dévolus)

**Conséquences / effets**

**Commentaires**



## 3-3. LA GESTION POST-CRISE ET LA REPARATION

### 3-3.1/ L'apprentissage post-crise

La crise révèle souvent des faiblesses ou des dysfonctionnements demeurés invisibles en temps normal.

L'apprentissage post-crise constitue un moment privilégié pour **introduire des changements dans l'entreprise**, afin de pallier de possibles défaillances organisationnelles.

Parce que les situations de post-crise sont prises dans un réseau étroitement maillé de causes et de conséquences, il importe que **l'intervention soit multidimensionnelle et très bien coordonnée** entre les acteurs et partenaires externes à l'entreprise et les équipes mobilisées en interne.

La gestion du temps devient ainsi un facteur essentiel, avec :

- **Le temps de la planification de la post-crise**, c'est-à-dire la préparation de la reprise, avec identification le plus tôt possible des enjeux de l'après-crise qui facilitera la compréhension des facteurs crisogènes révélés par la crise et la prise en compte dans la planification des actions.
- **Le temps de la « zone grise »**, c'est-à-dire la transition entre la fin des actions d'urgence et le démarrage d'actions de reconstruction et de développement. Il conviendra d'être vigilant sur la gestion du « pas de temps » entre la finalisation des opérations d'urgence et l'instruction des décisions pour les actions de relèvement.
- **La période post-crise**, enfin, nécessite à l'appui du plan d'actions issu du REX, **la mise en œuvre d'un plan de relèvement** conditionné par le choix des partenaires et opérateurs, le renforcement des mécanismes de coordination interbailleurs, l'identification des actions mutualisables, l'équilibre financier entre prêts et subventions dédiées en regard des délais de mobilisation, et le suivi-évaluation.

**Après un incident majeur, on distinguera de ce fait la phase de post-crise de celle de la reconstruction.**

La post-crise est une phase courte, de transition entre le retrait des services de secours des zones sinistrées et la mise en place du dispositif de reconstruction à moyen/long terme.

La durée de la post-crise peut durer de quelques jours à quelques mois, tandis que celle de la reconstruction peut durer de quelques mois à quelques années.

En outre, c'est **la période d'urgence**, qui correspond aux premiers sauvetages des victimes, leur hébergement provisoire et le déblaiement des ruines, qui va déterminer la dynamique future du processus de reconstruction.

### La phase post « évènement » dans le cycle de maitrise du risque

#### POST-CRISE ET REPARATION

- expertise, réparation des biens et assistance aux personnes
- analyse de l'évènement et de ses conséquences
- mise en place de la mémoire de l'évènement

#### GESTION DE CRISE

- alerte
- gestion des secours et de l'urgence
- mesures d'aides et de réparation d'urgence

#### 2- Reconstruction

#### 1- Post-crise

#### PREVENTION

- connaissance et analyse du risque
- réglementation
- modalités constructives
- information préventive

#### PREPARATION OPERATIONNELLE

- surveillance
- réalisation de « plans de gestion de crise »
- exercices / training

	COURT TERME	MOYEN TERME	LONG TERME
<b>SOUTIEN A LA POPULATION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Prise en charge</li> <li>-Assistance matérielle</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Ravitaillement</li> <li>-Hébergement</li> <li>-Aide à l'habitabilité</li> <li>-Surveillance des biens sinistrés</li> <li>-Information et soutien administratif</li> </ul>		
			-Soutien psychologique
<b>EVALUATION DES DOMMAGES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Diagnostic de sécurité du bâti sinistré</li> <li>-Recueil des données et évaluation des dommages</li> <li>-déclarations aux assurances et négociations</li> </ul>		
<b>GESTION DE LA RECONSTRUCTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fonctionnement en mode dégradé (emploi du P.C.A, plan de continuité d'activité)</li> <li>-Temps de définition par les pouvoirs publics des modalités d'aides financières</li> <li>-gestion du bénévolat et des dons</li> </ul>		
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Elaboration des projets de reconstruction / réhabilitation</li> <li>-Mobilisation partenariale</li> <li>-Gestion financière et indemnisation</li> </ul>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adaptation de la politique de prévention</li> <li>-Information / communication</li> </ul>	
<b>RECONSTRUCTION PHYSIQUE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Nettoyage, réparation, démolition</li> <li>-Gestion des déchets</li> </ul>		
		-Reconstruction physique	
			-Suivi de la reconstruction
<b>REX-RETEX</b>	REX à chaud en fin de crise	REX à froid + capitalisation Plan d'actions	REX N+1 renouvelé

### 3-3.2/ L'évaluation des dommages

- **L'évaluation des dommages et des pertes permet de procéder à l'évaluation des besoins** nécessaires au processus de gestion des conséquences d'un désastre.

Ces besoins concourent à la recapitalisation des personnes et des biens affectés. Il s'agit ainsi :

- des dommages à prendre en charge sans délai
- des réparations urgentes et indispensables à la stabilisation des conditions de vie des habitants
- des études nécessaires à la reconstruction et à la réhabilitation, le cas échéant

#### A NOTER :

**Les besoins prioritaires** concernent trois secteurs dits « **services de base** », dont le logement fait partie, et plus encore le logement social. Ainsi, parce qu'il relève d'une mission d'intérêt général, le logement social est-il une activité prioritaire pour le relèvement et donc un constituant essentiel de la reprise, après que les aspects de sécurité publique, sanitaire et alimentaire aient été assurés.

Parallèlement, les infrastructures sont prises en compte, avec l'eau potable et l'assainissement, la desserte et les transports, les télécommunications et l'électricité.

- **La gestion de l'évènement post-crise et le retour à la normale**, passe ainsi par **trois temps d'intervention** :

- 1- La phase d'urgence : ensemble des actions immédiates pour limiter les pertes humaines et matérielles, et éviter la détérioration critique des conditions de vie de la population sinistrée  
Cette phase correspond avec celle du SOUTIEN AUX POPULATIONS
- 2- La phase de relèvement immédiat (ou réparation): temps transitoire pour la mise en place des activités de reconstruction et de réhabilitation.

L'objectif est de permettre aux foyers sinistrés de recouvrir les moyens de leur autonomie et de leur réintégration dans la communauté.

- 3- La phase de reconstruction et de réhabilitation : rétablissement des infrastructures de base, de la relance économique, et de la réduction d'un risque de catastrophe potentiel (c-à-d on reconstruit en mieux). Les programmes d'opérations pour la reconstruction et la réhabilitation sont exécutés avec l'implication de tous les secteurs de la société, dans une logique de relance à l'échelle macro.

### • **L'évaluation conjointe des dommages et des besoins**

Le dommage est défini comme la valeur monétaire des biens totalement ou partiellement détruits, à partir de l'hypothèse que les biens seront remplacés dans les mêmes conditions (quantité et qualité) que celles où ils se trouvaient avant le désastre.

Les pertes correspondent avec les changements dans les flux de biens et de services qui ne seront pas fournis jusqu'à la reconstruction des biens détruits, depuis le sinistre jusqu'au rétablissement total. Les pertes incluent la production de biens et services qui ne seront pas obtenus, les coûts plus élevés d'exploitation et de production, et le coût des activités d'aide humanitaire.

► La somme des dommages et des pertes donne l'effet total du désastre.

### A NOTER :

Il n'existe pas de cadre standardisé ni de démarche systématique pour le recueil des données de base concernant les dommages subis par les agents économiques, les biens et les milieux naturels affectés par une catastrophe de grande ampleur.

Le principe néanmoins consiste à construire **une « grille des dommages »** pour croiser les enjeux avec les impacts (dommages directs et indirects), les types de coûts (coûts directs de remise en état, coûts indirects dus à l'arrêt temporaire ou définitif des activités), et de financements en y adjoignant éventuellement des indicateurs non monétaires.

Pour pouvoir bénéficier des indemnités, le montage correct du dossier de déclaration des dégâts est décisif. Un éventuel accompagnement en lien avec la municipalité peut aussi être envisagé auprès des locataires sinistrés.

### EXEMPLE DE GRILLE DES DOMMAGES APPLIQUEE A L'HABITAT

Types d'enjeux	Types d'impacts	Types de coûts	Origine et nature des financements	Indicateurs non monétaires
HABITAT & PARTICULIERS  (biens immobiliers et mobiliers)	-destruction ou sinistre dont résidences de logement social	-reconstruction / remplacement / réparation	-assurances  -aides aux sinistrés	-Nbre de logements détruits  -Nbre de logements sinistrés
	-relogement temporaire ou définitif  -dégradations	-relogement	-franchises	-Nbre de véhicules sinistrés
Habitants	-impacts psychologiques		-coûts assumés par les habitants	-Nbre de familles relogées  -Nbre de dossiers CATNAT  -Nbre de dossiers « aide sociale »  -Nbre de consultations médicales
Organisme	-endommagement ou destruction siège / agences	-directs  -indirects (ex. : pertes d'exploitation)	-coûts assumés par les bailleurs  -franchises & indemnités d'assurances  -aides aux entreprises sinistrées (Cf. : CCI)	-Nbre de dossiers CATNAT  -Nbre d'entreprises sinistrées  -durée d'interruption activités

### RECOMMANDATIONS

La Fédération Française des Sociétés d'Assurance (FFSA) et le Groupe des Entreprises Mutuelles d'Assurance (GEMA) conseillent d'exploiter les éléments suivants pour faciliter le traitement financier de la réparation :

- recueil de l'information sur le coût des évènements précédents
- séquencer la prise en charge des évènements dommageables successifs sur un laps de temps assez court
- établir une typologie des dommages en fonction du phénomène déclencheur (tempête / inondation / mouvement de terrain...)
- distinguer les travaux d'urgence de ceux qui relèvent de la réparation-reconstruction
- articuler l'information sur les dommages avec les programmes institutionnalisés de financement des dommages
- prioriser les dommages directs et ne retenir que les pertes d'exploitation subies par les entreprises pour les impacts économiques (coûts indirects)
- disposer de plans de cofinancement préétablis pour la répartition des coûts de réparation-reconstruction.

#### • L'évaluation des besoins

L'estimation sectorielle des dommages et des pertes permet celle des besoins, elle est donc menée conjointement. L'évaluation de ceux-ci renvoie au cadre du relèvement immédiat, tandis que celle des dommages permet la planification stratégique de la réparation-reconstruction.

Les besoins sont plus particulièrement définis en fonction de l'estimation des besoins financiers pour la réparation, et dépendent de la capacité du territoire sinistré à assumer la mise en œuvre du plan d'actions de relèvement. L'identification des besoins sert aussi d'indicateur quantitatif dans le suivi et l'évaluation du relèvement.



*Modèle conceptuel, issu du croisement de la méthode DEP- évaluation des dommages et des pertes (Réf. UNECLAC, Nations Unies pour l'Amérique latine et la Caraïbe) et de la méthode EBRI - Evaluation des besoins de relèvement immédiat (réf. Nations Unies)*

### 3-3.3/ La réparation

Par réparation, on entend ici l'ensemble des opérations qui concourent au retour à des conditions acceptables de vie pour la communauté, à savoir depuis les actions de soutien aux populations jusqu'au rétablissement via la reconstruction-réhabilitation.

On s'attachera ici, sans être exhaustif, à livrer quelques repères à partir desquels les organismes peuvent être sollicités, ou tentés de s'impliquer.

Il peut être utile à ce stade de prendre connaissance du plan de soutien aux populations élaboré dans le cadre de l'ORSEC (dispositif de réponse de sécurité civile déployé par la Préfecture).



- **le soutien aux populations** comprend plusieurs actions déployées sur le terrain sitôt la survenue du sinistre :

Action	Description
<b>L'accueil des sinistrés</b>	<p>Il intervient très vite après le sinistre, et apporte un réconfort, la restitution d'un sentiment de sécurité.</p> <p>Il consiste aussi au recensement des sinistrés et de leurs besoins.</p> <p>Il procède enfin à l'orientation des sinistrés vers des structures de soutien adaptées.</p> <p>Cet accueil est mis en œuvre par la mairie, les réserves communales de sécurité civile, les associations de sécurité civile et caritatives.</p>
<b>Le soutien médico-psychologique</b>	<p>Les CUMP - cellules d'urgence médico-psychologiques, traitent dans l'urgence les sinistrés de catastrophes impliquant un grand nombre de victimes et susceptibles d'entraîner des répercussions psychologiques.</p> <p>Les CUMP se positionnent sur le terrain en appui aux services de secours et de sauvegarde.</p> <p>Les CUMP sont composées d'acteurs de la chaîne médicale, spécialisés en soins psychiatriques, et n'intervenant que dans la réponse d'urgence.</p> <p>Une orientation adaptée peut être envisagée très rapidement en cas de stress post-traumatique.</p>
<b>L'assistance matérielle</b>	<p>Elle consiste à la fourniture de matériels de base aux populations sinistrées et de ce fait démunis (kit d'hygiène, vêtements, prothèses, etc...)</p> <p>Des aides financières ponctuelles peuvent être accordées (microcrédits)</p> <p>Elle est assurée par la mairie, les réserves communales de sécurité civile, les associations de sécurité civile et caritatives.</p>
<b>Le ravitaillement</b>	<p>2 types de ravitaillement sont pratiqués :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- celui d'urgence dans les 1<sup>ères</sup> heures du sinistre</li> <li>- celui de niveau intermédiaire, sur du plus long terme.</li> </ul> <p>Il est mis en œuvre par la mairie, les services de l'Etat, avec l'aide de la sécurité civile, les ONG.</p>
<b>L'évaluation de la sécurité du bâti impacté</b>	<p>Cette évaluation relève de la responsabilité du maire, en charge d'assurer la sécurité et la salubrité des bâtis suite à une catastrophe. 3 types d'interventions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- évacuation du bâtiment et décision d'arrêt de péril, puis sécurisation</li> <li>- travaux de prévention et réparation</li> <li>- expropriation, acquisition à l'amiable via le Fonds Barnier, puis démolition</li> </ul>
<b>La surveillance et protection des biens</b>	<p>Après catastrophe, une sécurisation est mise en place, mobilisant la police municipale et nationale, ou la gendarmerie, pour éviter vols et pillages.</p>

- Dans un second temps, **le soutien de relèvement immédiat** prévoit des actions de protection et d'appui pour faciliter le retour à la normale :

Action	Description
<b>L'hébergement</b>	<p>Les sinistrés privés d'habitat suite au sinistre, voire en prévision d'un sinistre à venir et sans possibilité d'être hébergés, sont relogés.</p> <p>On distingue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'hébergement d'urgence, assuré dans un lieu pré-identifié (ex. : gymnase, salle polyvalente...)</li> <li>- l'hébergement intermédiaire, conçu pour offrir un niveau de confort minimum (hôtels, écoles, mobil homes...) sur une période pouvant durer plusieurs mois.</li> </ul> <p>L'hébergement d'urgence et/ou intermédiaire relève de la responsabilité de la mairie. Dans le cas du logement social, des solutions doivent être recherchées au sein du patrimoine lorsque cela est possible. Un effort de mutualisation en lien avec les collectivités peut être envisagé par anticipation. En outre, le Maire peut procéder à la réquisition d'urgence.</p>
<b>L'aide à l'habitabilité</b>	<p>Si les conditions de sécurité des immeubles le permettent, les habitants peuvent bénéficier d'une aide à l'habitabilité : remise en état sommaire, déblaiement, nettoyage...</p> <p>Cette intervention relève de la responsabilité du Maire, en lien avec la sécurité civile et les associations caritatives.</p>
<b>Le soutien administratif</b>	<p>Cette mission est mise en œuvre par le Maire, sous le contrôle du Préfet. Elle consiste à informer les sinistrés sur l'évènement, le dispositif de soutien, les proches, les conseils pratiques avant réintégration éventuelle des locaux d'habitation.</p> <p>Une sorte de guichet unique est constitué en lien avec le CISA- centre d'information et de soutien administratif. Il aide les populations sur les démarches administratives à suivre (papiers d'identité, déclaration de dégâts, logement temporaire...)</p>
<b>Le nettoyage et la gestion des déchets</b>	<p>Le nettoyage après sinistre est assurée par les services techniques de la mairie, avec l'appui d'entreprises spécialisées, avec l'aide des ONG (Croix Rouge) voire avec l'aide des riverains.</p> <p>La gestion des déchets post sinistre concerne les matériaux inutilisables et susceptibles d'avoir un impact sur l'environnement, la santé, la sécurité.</p> <p>L'ensemble de l'intervention est orchestrée par la Mairie, en lien avec les experts, les assurances...</p> <p>Suivant le type de déchets, des procédures sont mises en place.</p> <p>Voir aussi : <a href="http://www.geide.asso.fr/">http://www.geide.asso.fr/</a>, site du GEIDE- Groupe d'expertise et d'intervention déchets post-catastrophe qui a mis en téléchargement des guides pour les entreprises et les particuliers par type de risque.</p>

- le relèvement immédiat, qui peut néanmoins prendre plusieurs semaines à plusieurs mois, est suivi d'une phase plus longue consacrée à la « réparation », c'est-à-dire le rétablissement vers des conditions de vie normales.

Action	Description
<b>Les travaux d'urgence</b>	<p>La reconstruction d'urgence passe par des procédures administratives ad hoc. La procédure de DIG (déclaration d'intérêt général) par ex peut être activée.</p> <p>Les travaux d'urgence relève de la responsabilité du Maire et de la préfecture.</p> <p>En cas d'urgence impérieuse, des procédures spécifiques peuvent être mises en œuvre (marché négocié sans publicité, délais d'appel d'offres réduits, pas de mise en concurrence, etc...).</p>
<b>La mobilisation des acteurs et services pour la reconstruction</b>	<p>La mobilisation des acteurs est une tâche importante, avec des moyens humains bien souvent insuffisants (pénurie de main d'œuvre qualifiée, matériaux indisponibles...).</p> <p>Il peut alors être nécessaire de faire appel aux ressources limitrophes.</p> <p>Il est conseillé sur ce point de prévoir par anticipation un accord préalable avec fournisseurs et entreprises d'artisans qualifiés en cas de sinistre majeur.</p>
<b>La reconstruction</b>	<p>La mise en œuvre de la reconstruction suppose une administration en lien avec les institutions, tout en tenant compte des modalités techniques et juridiques d'accompagnement des sinistrés.</p> <p>En cas de catastrophe majeure, l'Etat prévoit la mise en place d'un guichet unique d'appui à la reconstruction, sous une forme interministérielle. Ce guichet permet en outre la gestion coordonnée des demandes d'aides, et de l'indemnisation.</p> <p>La mise en œuvre des projets, lorsque le sinistre a été de très grande ampleur, peut également faire l'objet d'un appui de l'Etat qui délègue au Préfet le soin de piloter la reconstruction à l'appui d'un comité de programmation et d'un comité technique.</p> <p>A noter : la reconstruction sur place est possible par dérogation au PLU si la catastrophe est âgée de + d'1 an, afin d'intégrer des prescriptions de sécurité dans le PC.</p> <p>Le suivi de la reconstruction implique la mise en place d'indicateurs et un système de gestion dédié. Ce suivi assuré par les maitres d'ouvrage, doit permettre de renseigner certains critères comme la vitesse de reconstruction, les financements mobilisés, la prévention,...</p>

Enfin, il n'est pas inutile de souligner que le rétablissement de la région sinistrée suppose **une véritable implication de toutes les parties prenantes** : entreprises, agriculteurs, citoyens, institutions et collectivités...

Le Maire peut procéder à la mise en place de groupes de travail thématiques pour la mise en œuvre et le suivi de la reconstruction.

De même que les sinistrés peuvent s'organiser en collectifs, associations, pour se faire entendre ou pour s'organiser sur un objectif précis.

Les acteurs locaux peuvent également se regrouper en structures officielles (groupement d'entreprises par ex.) pour renforcer la communication entre eux-mêmes et avec les pouvoirs publics.

### RECOMMANDATION

La reconstruction et le retour à la normale ne doivent pas faire oublier l'occurrence d'un autre sinistre potentiel. Aussi, le retour d'expérience et l'apprentissage post crise doivent-ils contribuer à la prise en compte de certains facteurs de prévention à intégrer dans l'exercice de l'activité.

Ces facteurs de prévention et d'anticipation sont en outre des leviers pour l'amélioration de l'activité en continu.

## REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

### GESTION DE CRISE

- **Cellules de crise, les conditions d'une conduite efficace**, P.LAGADEC, Editions d'Organisation, 1995
- **Pilotage des situations de crise, guide de réflexion « dirigeant »**, P. LAGADEC, Ecole Polytechnique, 1997
- **La Gestion de crise, & L'aide à la décision en COD**, Interventions pédagogiques du LCL A. CHEVALLIER
- **Lexique des acronymes de la gestion de crise**, LCL A. CHEVALLIER
- **Aide-mémoire : principe de conduite pendant, après et avant une crise**, L. CARREL- Chancellerie Fédérale Suisse, 2003
- **Gestion de crise et des situations d'urgence**, Centre canadien de gestion, Montréal 2003
- **Salle opérationnelle de gestion de crise : équipements, outils, procédures**, C. VOGELISEN, USHOM 2012
- **Outils de points de situation, chronogramme et journal de crise**, LCL A. CHEVALLIER, 2012
- **Guide pratique des responsabilités des territoires face aux risques majeurs**, INEO-GDF-SUEZ, 2010
- **Communication de crise : Guide Pratique**, USHOM 2013, HEIDERICH CONSULTANTS

### GESTION DES DESASTRES, EVALUATION DES DOMMAGES ET DES BESOINS APRES CATASTROPHE

- **ISO TC 223**, sécurité sociétale
- **Estimation des dégâts après grands évènements**, Rapport de mission EDATER, DPPR-SDPRM, Montpellier 2001
- **Pour l'amélioration de la reconstruction à la suite de catastrophes naturelles dans les pays en voie de développement**, Groupe de recherche IF-Integrated Processes, Université de Montréal, 2002.
- **Guide ORSEC « soutien aux populations »**, Direction de la sécurité civile, Ministère de l'Intérieur, 2009
- **Plaquette PCS- Organiser le soutien des populations-CARE**, DGSCGC, Ministère de l'Intérieur, 2012

## GESTION POST-CRISE

- **Réflexion stratégique sur les mécanismes de gestion et de financement des interventions dans les contextes de post-crise**, URD 2010
- **La gestion post-catastrophe**- les dossiers de l'IRMA, 2011
- **Implication des SDIS dans le soutien des populations lors d'une crise de sécurité civile**, LCL O.THERON, ENSOPS-Sces Po Aix, 2013

De nombreuses ressources, articles et sites spécialisés ont été consultés pour plus de pertinence. Des ressources sont également issues de la thèse professionnelle « *Face au risque majeur, quelle résilience du logement social* », Mastère spécialisé Gestion des Risques sur le Territoires -EISTI, Catherine VOGELEISEN, 2012.

### Remerciements

Des outils et rappels méthodologiques ont été réalisés par l'USHOM dans le cadre de la préparation des exercices de crise de grande ampleur mis en œuvre avec les organismes HLM des Antilles en 2012 et 2013. Ces outils ont ainsi été testés et améliorés pour en faciliter l'usage.

Il convient de saluer tout particulièrement l'implication et l'investissement de chaque membre des dispositifs de gestion de crise des organismes HLM des Antilles, qui sont mobilisés depuis 3 ans sans faillir, et se sont appropriés avec un grand professionnalisme leur fonction au sein de chaque cellule de crise.

Par ailleurs, un certain nombre d'acteurs de la gestion et de la communication de crise ont apporté leurs conseils précieux à la réalisation de ce guide. Ils ont de surcroît contribué à une relecture attentive des textes et illustrations, participant ainsi à leur rédaction.

Nos remerciements vont en particulier :

- au lieutenant-colonel Alain CHEVALLIER, Ministère de la Défense
- au lieutenant-colonel Patrick TYBURN, Etat-major de zone Antilles
- à Natalie MAROUN, analyste des médias à l'Observatoire international des crises
- à Johnny MAROUN, pour le travail d'ampleur, de mise en forme graphique et éditoriale, contribuant à la valorisation du travail effectué pour la réalisation de ce guide

## LES PARTENAIRES DU PROJET



Martinique  
Créé en 1971- ESH  
•Logements locatifs : 9 972 •Foyers : 377  
•Garages : 1 363 •Commerces : 149  
Effectif de 138 personnes  
1 siège, 3 agences



Martinique  
Créé en 1954- ESH  
•Logements locatifs : 8 871 •Foyers : 256  
•Garages : 74 •Commerces : 15  
Effectif de 90 personnes  
1 siège



Guadeloupe  
Créé en 1967- ESH  
•Logements locatifs : 6 695 •Foyers : 178  
•Garages : 8 •Commerces : 260  
Effectif de 85 personnes  
1 siège, 4 agences



Guadeloupe  
Créé en 1973- SOCIETE COOPERATIVE  
•Logements locatifs : 1 626 •Accession : 389  
Effectif de 15 personnes  
1 siège

Avec le soutien du



**AUTEUR :** Catherine VOGELISEN (USHOM)

**COMITE DE RELECTURE :** LCL A.CHEVALLIER (Ministère de la Défense), LCL P.TYBURN (EMIZ Antilles), M.HEDLI (USHOM), N.MAROUN (Cabinet HEIDERICH)

**MAQUETISME ET GRAPHISME :** Johnny MAROUN (Entre Guillemets)

**ISBN :** 978.2.955130803 - PARIS, décembre 2014

Face au réchauffement climatique aggravé par une croissance urbaine souvent mal maîtrisée, l'augmentation du risque majeur en milieu urbain est une réalité à laquelle notre société doit se préparer. Pour les organismes HLM qui sont investis d'une mission d'intérêt général, il est nécessaire de pouvoir s'organiser afin de maîtriser les situations critiques tout en limitant les conséquences dommageables pour leurs activités.

Notre organisation d'aujourd'hui est très fortement dépendante des ressources essentielles (eau potable, électricité, télécommunications...). Or, si l'une de ces ressources venait à manquer, même momentanément, il pourrait en résulter de graves perturbations sociales et économiques, jusqu'à peut-être une véritable menace sanitaire et sécuritaire pour les populations.

La démarche innovante de gestion de crise et de continuité d'activité engagée avec les organismes HLM des Antilles a été élaborée à partir d'une définition méthodologique normée de *risk management*, où la prise en compte du risque dans l'activité s'appuie du principe d'ALARA : « *as low as reasonably achievable* ». Le respect de la norme ISO 31 000 dans la mise en œuvre de cette démarche nous autorise à considérer celle-ci comme un référentiel pour tout organisme HLM qui souhaite se doter d'un dispositif de gestion de crise efficient.

Enfin, l'appui et la collaboration des services de sécurité civile au niveau local et zonal, pour conférer aux dispositifs de gestion de crise des organismes HLM un caractère interopérable, s'ouvrent sur une réelle intégration de ceux-ci à la chaîne d'intervention en cas de sinistre majeur.

Ce guide pratique peut être utilisé comme un aide-mémoire de l'ensemble du processus d'élaboration et de validation des dispositifs de gestion de crise des organismes HLM, et de toute entreprise investie d'une mission d'intérêt général.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT OUTRE-MER

14 rue Lord Byron • 75008 Paris

Tél. : 01 40 75 68 58 • Fax : 01 40 75 50 37 •

[outremer@union-habitat.org](mailto:outremer@union-habitat.org)

Association Loi 1901 • SIRET 422 713 560 00015 • APE 913 E