

PLAN DE GESTION DE CRISE ET DE CONTINUITÉ DE L'ACTIVITÉ

Date des révisions

1

Plan d'organisation interne et externe pour la mise en œuvre rapide des moyens indispensables permettant de faire face efficacement à une crise, quelle qu'en soit sa nature, et permettant la continuité totale ou partielle de l'activité de l'établissement.



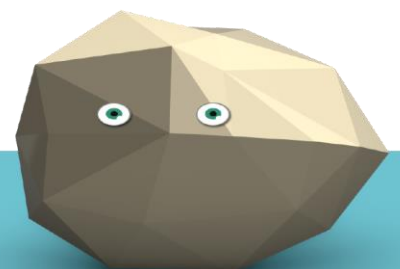
10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden



info@aftcam.org

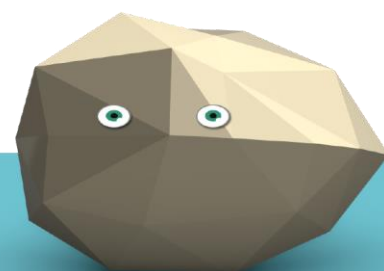


www.aftcam.org



SOMMAIRE

I STRUCTURE GÉNÉRALE DU PLAN.....	3
1 Principes de fonctionnement en cas de crise.....	3
1.1 Modalités de mise en œuvre du Plan.....	3
1.2 Schéma d'activation du Plan	4
2. Mise à jour du Plan et formation des collaborateurs.....	4
3. Les risques.....	5
3.1 Approché générale	5
3.2 Processus généraux.....	6
3.3 Processus spécifiques.....	7
4 Cellule de crise.....	9
4.1 Organisation de la cellule de crise.....	9
4.2 Annuaire des numéros utiles.....	9
4.3 Protocole de mise en place de la cellule de crise.....	10
II MANUEL TECHNIQUE ET RESSOURCES HUMAINES.....	11
1. Identification des locaux.....	11
1.1 Site de Strasbourg	11
2 Conventionnement avec un établissement de santé	13
3 Inventaire des équipements et matériels	13
4 Autres descriptions de l'établissement (personnels, conventions).....	13
III FICHES DE PROCÉDURES ET ANNEXES	14
Procédure n° 01 Canicule.....	14
Procédure n° 02 Communication externe en cas de crise.....	20
Procédure n° 03 Interruption alimentation électrique - DARDE.....	24
Procédure n° 04 Numéros d'urgence et coordonnées utiles.....	25



I | STRUCTURE GÉNÉRALE DU PLAN

La gestion de la continuité d'activité est définie comme un « processus de management holistique qui identifie les menaces potentielles pour une organisation, ainsi que les impacts que ces menaces, si elles se concrétisent, peuvent avoir sur les opérations liées à l'activité de l'organisation, et qui fournit un cadre pour construire la résilience de l'organisation, avec une capacité de réponse efficace préservant les intérêts de ses principales parties prenantes, sa réputation, sa marque et ses activités productrices de valeurs ».

Un plan de continuité d'activité (PCA) a par conséquent pour objet de décliner la stratégie et l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir à une organisation la reprise et la continuité de ses activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal.

1 | Principes de fonctionnement en cas de crise

1.1 | Modalités de mise en œuvre du Plan

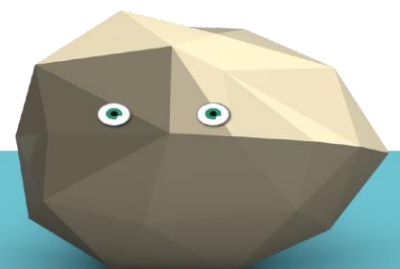
Le plan permet une mise en alerte du personnel de l'établissement ou service, quelles que soient la nature et l'intensité de la crise.

Il est mis en œuvre à partir d'une cellule de crise qui a pour fonction

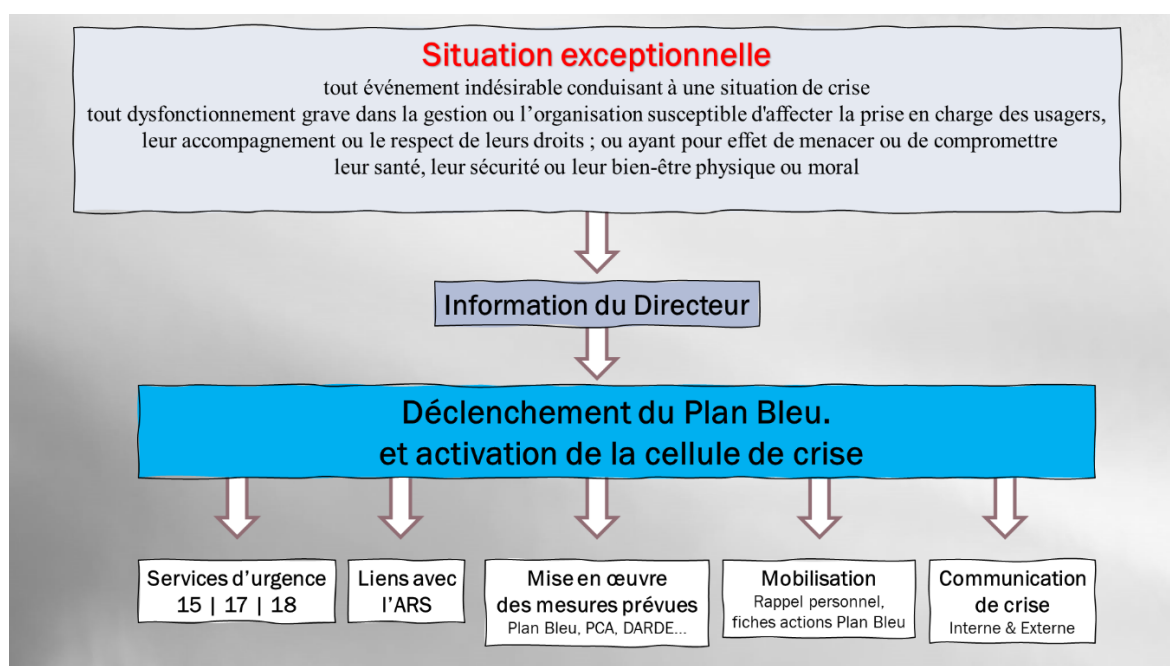
- L'estimation de la gravité de la situation ;
- L'évaluation des besoins de l'établissement et des moyens dont il dispose ;
- La mise en œuvre des actions nécessaires pour faire face à la crise ;
- En fin de crise, la réalisation d'une synthèse sous forme de retour d'expérience (RETEX).

Pour ce faire, la cellule de crise a pour interlocuteurs les responsables de tous les services.

Les fiches de consignes élaborées dans le cadre du présent plan sont mises à la disposition de l'ensemble des responsables concernés.



1.2 | Schéma d'activation du Plan



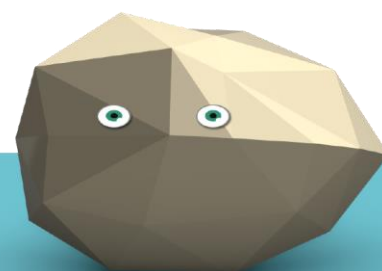
2. | Mise à jour du Plan et formation des collaborateurs

Une actualisation de ce plan par le groupe de travail qui en a assuré son écriture, sera réalisée régulièrement ainsi qu'à chaque transformation ou modification de l'établissement.

Chaque modification de version sera mentionnée par une évolution de la date en page de garde.

Le responsable de l'établissement ou service doit s'assurer de la bonne connaissance du Plan par l'ensemble des collaborateurs de l'établissement.

Il organisera des exercices réguliers pour parfaire la connaissance du Plan par les collaborateurs et s'assurer de la bonne mise en œuvre des fiches actions.



3. | Les risques

3.1 Approché générale

Aperçu des risques

L'AFTC Alsace s'inscrit dans un ensemble de risques.

Les risques concernant le pays d'implantation sont les suivants

- Risques de pandémie : les évolutions des modes de vie (mondialisation...) augmentent le risque de nouvelles pandémies.
- Risques de mouvements sociaux : des mouvements sociaux importants peuvent venir occasionner des troubles importants voire des dysfonctionnements durables
- Risques de conflits armés : des conflits de types terroristes (conflit asymétrique), civils ou de haute intensité (faible probabilité à ce niveau) sont des risques concernant le pays d'implantation.
- Risques nucléaires : un accident nucléaire, bien que peu probable, n'est pas un risque à exclure.

Les risques les plus courants concernant l'Eurométropole sont quant à eux les suivants

- Risques naturels : la région est sujette aux inondations.
- Risques sismiques : la région est considérée comme une zone de sismicité modérée, avec un potentiel sismique important.
- Risques industriels : la présence de plusieurs entreprises industrielles dans la région augmente le risque d'incidents industriels tels que des fuites de produits chimiques, des explosions ou des incendies.

5

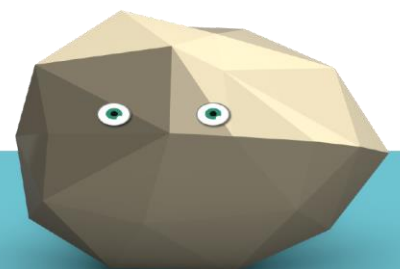
L'établissement peut être sujet quant à lui aux risques suivants

- Risques sanitaires : en particulier risques de contaminations alimentaires.
- Risques incendie : destruction totale ou partielle des bâtiments.
- Risques humains : grèves, manifestations (...)
- Risques canicules : températures élevées.

Le Plan a ainsi pour but de limiter les effets de la survenance d'un risque tout en assurant la continuité des services essentiels à la population.

Il comporte trois parties

1. Un recensement des services et une définition des services essentiels à l'organisation
2. Un chapitre consacré aux actions à mettre en œuvre pour garantir un niveau de service minimum
3. Un descriptif des procédures à mettre en œuvre



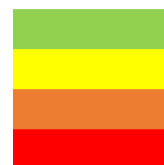
Ce document a vocation à être diffusé à l'ensemble du personnel. Ce document doit normalement faire l'objet d'une adoption par le conseil d'administration de l'association et d'une consultation auprès du conseil de la vie sociale.

La mesure des risques

Inondations : 2
 Incendies feux de forêt : 0
 Séismes : 3
 Enneigement : 1
 Avalanche : 0
 Glissement de terrain : 0
 Rupture de barrage : 0
 Risque industriel : 2
 Transports dangereux : 1
 Risque nucléaire : 1

Légende

0	Risque nul
1	Risque faible
2	Risque modéré
3	Risque fort



Exposition des approvisionnements

Risque en eau potable : faible
 Risque en électricité : faible
 Rupture en gaz : faible

6

3.2 Processus généraux

A) S'organiser

Se tenir informé de la situation

- Recevoir les alertes,
- Récupérer les consignes et informations données par les autorités publiques.

Principaux moyens : radio (toujours) et

- Dispositifs d'alerte publics : le système d'alerte et d'information des populations (SAIP)
- Sites dédiés : sites permanents dédiés à un risque

Exemple : Vigicrues, sites temporaires dédiés à une crise (sites Internet dédiés par les administrations en charge de la crise)



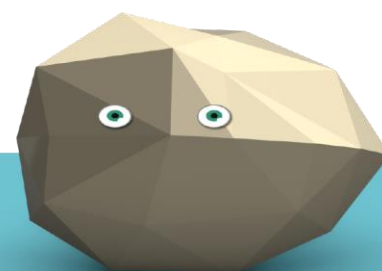
10d Avenue Achille Baumann,
 67400 Illkirch-Graffenstaden



info@aftcam.org



www.aftcam.org



B) Se mettre en mode « crise »

- Evaluer la gravité et la cinétique de la crise,
- Constituer une cellule de crise (voir point 3d)
- Communiquer : en interne (personnel) sur la situation de l'entreprise et les mesures prises ; en externe (clients, fournisseurs, partenaires, médias) pour échanger des informations, se coordonner, défendre son image éventuellement.

Principaux moyens : téléphone portable et Internet, salle de réunion organisée en cellule de crise.

C) Identifier des organismes relais

Relais officiels en priorité

- Préfectures : directions de la sécurité publique
- Site Internet de la DGE pour l'orientation et la fourniture de liens
- Services territoriaux de l'Etat (en fonction du secteur économique)
- Collectivités territoriales (CeA)
- Agence Régionale de Santé (ARS)

D) Se protéger

L'objectif est d'éviter des dommages inutiles et permettre une reprise rapide.

- Protéger son personnel et l'outil de travail (lieu de travail ; équipements ; système d'information, données et dossiers) :
- GRH : ajuster l'organisation et les modalités de travail (horaires ...), recourir au travail à distance (en mode « crise »), prendre des mesures d'hygiène, distribuer des équipements de protection individuelle ; mesures Vigipirate ; apporter si possible un soutien au personnel victime ...
- Système d'information : sauvegarder les données (back-up par le prestataire informatique, utilisation du « cloud » ; système de sauvegarde physique, etc.) ; assurer le traitement informatique en cas de cybermenaces,
- Installations : assurer la protection physique des sites et des matériels ; si nécessaire assurer l'arrêt de l'outil « en sécurité » ; assurer le gardiennage des sites fermés,
- Suspendre tout ou partie de l'activité si nécessaire.

7

3.3 Processus spécifiques

A) Déclencher le plan

A1) Rappel des textes

Décret n°2005-768 du 7 juillet 2005 relatif aux conditions techniques minimales de fonctionnement des établissements mentionnés au 2°, 5°a), 6°, 7°, 11° et 12° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles ;



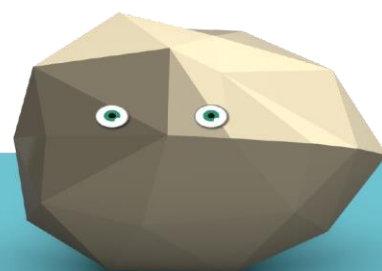
10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden



info@aftcam.org



www.aftcam.org



Arrêté du 7 juillet 2005, modifié par l'arrêté du 8 août 2005 fixant le cahier des charges du plan d'organisation à mettre en œuvre en cas de crise sanitaire ou climatique ;
Circulaires ministérielles des 12 mai 2004 et 4 mars 2005, définissant les actions à mettre en œuvre au niveau local pour détecter, prévenir et lutter contre les conséquences sanitaires d'une canicule

A2) Procédure

Accident/Catastrophe

Appel aux services d'urgence si nécessaire (blessés)

Activation du plan Bleu par la cellule de crise

B) Recenser les services et définition des missions essentielles

L'ensemble des missions de l'établissement sont essentielles.

Il convient de préserver *a minima* :

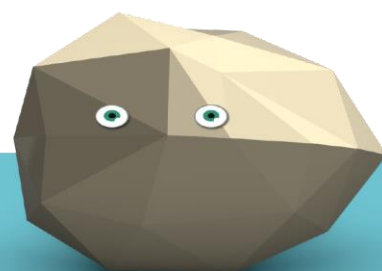
- Une fonction de direction
- Une fonction administrative
- Une fonction médicale
- Trois fonctions d'assistance (équipe éducative et de terrain)

C) Actions à mettre en œuvre en termes d'organisation du travail

Actions à destination des équipes

Actions
Risques majeurs et potentiellement graves
Reporter les congés pour les personnes relevant des missions essentielles
Reporter les réunions non indispensables
Limiter le nombre de participantes aux réunions ne pouvant être reportées
Limiter les déplacements des professionnel.les
Risques majeurs urgents et graves
Recenser les personnes et organiser les premiers secours si nécessaires
Préparer l'ensemble des personnes sur site à activer les procédures d'évacuation et de rassemblement
Préparer un sac de type « kit de survie » pour chacun des membres du personnel et des personnes accueillies présentes.
Préparer le regroupement du personnel sur le site le plus sécurisé en cas d'impossibilité d'évacuation
Demander s'il y a lieu l'accès prioritaire aux "réseaux" (énergie, eau, communications électroniques) via le dispositif ORSEC Rétaip réseaux ¹ .

¹ Le guide ORSEC Rétaip réseaux (mars 2015) prescrit le processus de hiérarchisation des priorités en cas de rupture d'alimentation en matière de fluides. Il prévoit d'établir des listes départementales d'« usagers sensibles » sélectionnés en fonction de leur sensibilité aux ruptures d'alimentation et classés selon différents enjeux, dont un



Actions à destination des bénéficiaires

Actions
Organiser un canal d'informations généralistes pour rassurer (mailing, chat)
Rassurer et apaiser les personnes accueillies

4 | Cellule de crise

4.1 Organisation de la cellule de crise

Composition de la cellule de crise

Elle se compose des membres du Comité de direction, savoir

- Du Président de l'Association ;
- De la Directrice ;
- Du Chef de service ;
- Du Médecin

Localisation de la cellule de crise

Les réunions de la cellule de crise se tiennent dans un des locaux professionnel de l'association (le moins exposé aux risques encourus)

Rôles des membres de la cellule de crise et tâches prioritaires

La cellule de crise a pour fonction

- L'estimation de la gravité de la situation ;
- L'évaluation des besoins de l'établissement et des moyens dont il dispose ;
- La mise en œuvre des actions nécessaires pour faire face à la crise ;
- L'information des services de la Préfecture et autorités de tarification.

4.2 | Annuaire interne des numéros utiles

Thérèse LODEL, Directrice, 07 66 16 98 20

Théo PRUNEAU, Chef de Service, 06 95 68 14 18

Véronique FRASIE, Médecin Coordinateur 07 56 37 73 52

enjeu « économie » (usagers dont la rupture d'alimentation entraîne une perturbation importante et durable dans l'économie du département, de la région ou de la nation). Les listes, nominatives, sont préétablies et servent, en cas de crise, de fondement aux décisions prises en fonction de la situation réelle du moment. Les préfets sont chargés d'établir ces listes sur proposition des communes et de les exploiter à chaud pour définir les « vraies » priorités.



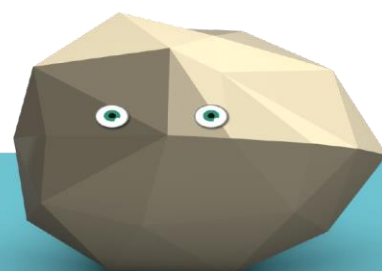
10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden



info@aftcam.org

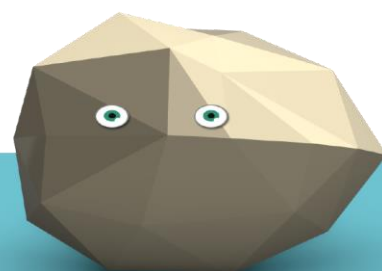
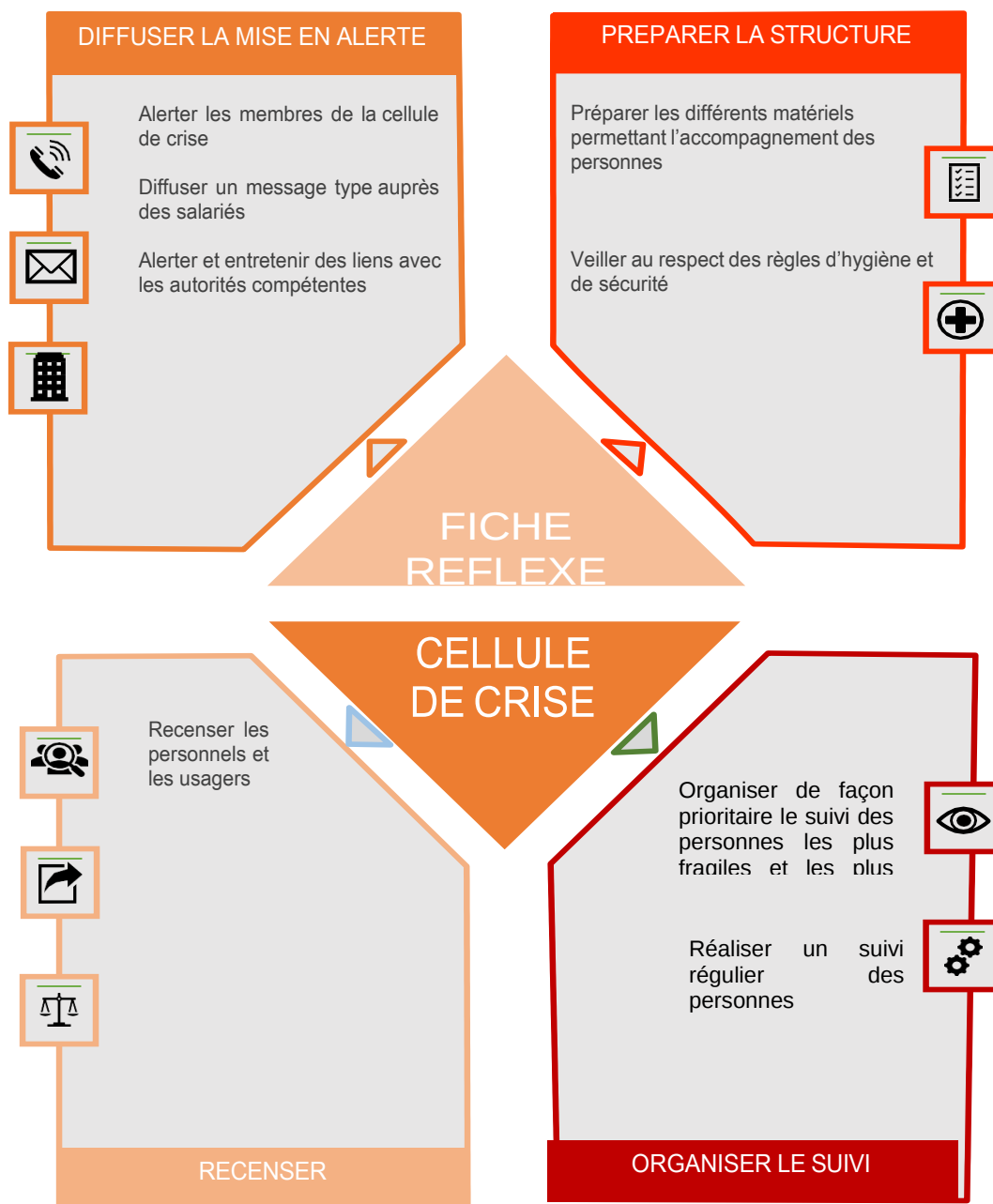


www.aftcam.org



4.3 | Protocole de mise en place de la cellule de crise

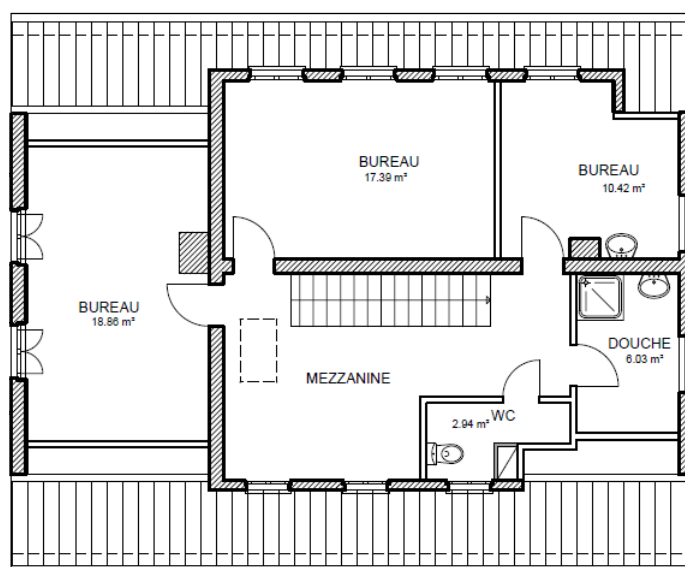
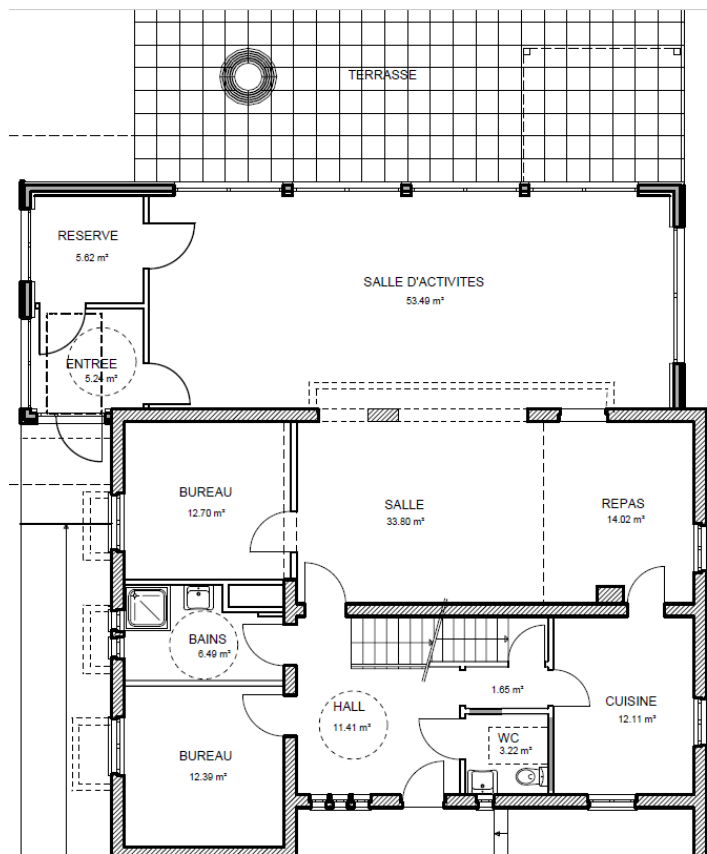
Le plan est mis en œuvre par la direction en cas de crise interne à l'établissement, ou à la demande du Préfet de département lors du déclenchement du dispositif d'alerte. Le Plan est mis en œuvre à l'aide d'une cellule de crise.



II | MANUEL TECHNIQUE ET RESSOURCES HUMAINES

1. | Identification des locaux

1.1 | Accueil de Jour



10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden

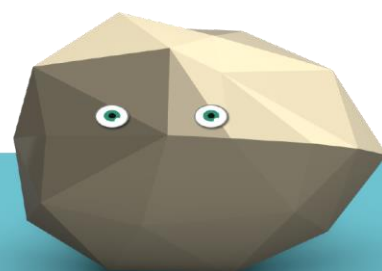


info@aftcam.org



www.aftcam.org

Association inscrite au tribunal d'Illkirch Graffenstaden sous le numéro XXXVI/45 – SIRET 420 942 294 000 67



1.2 | SAMSAH

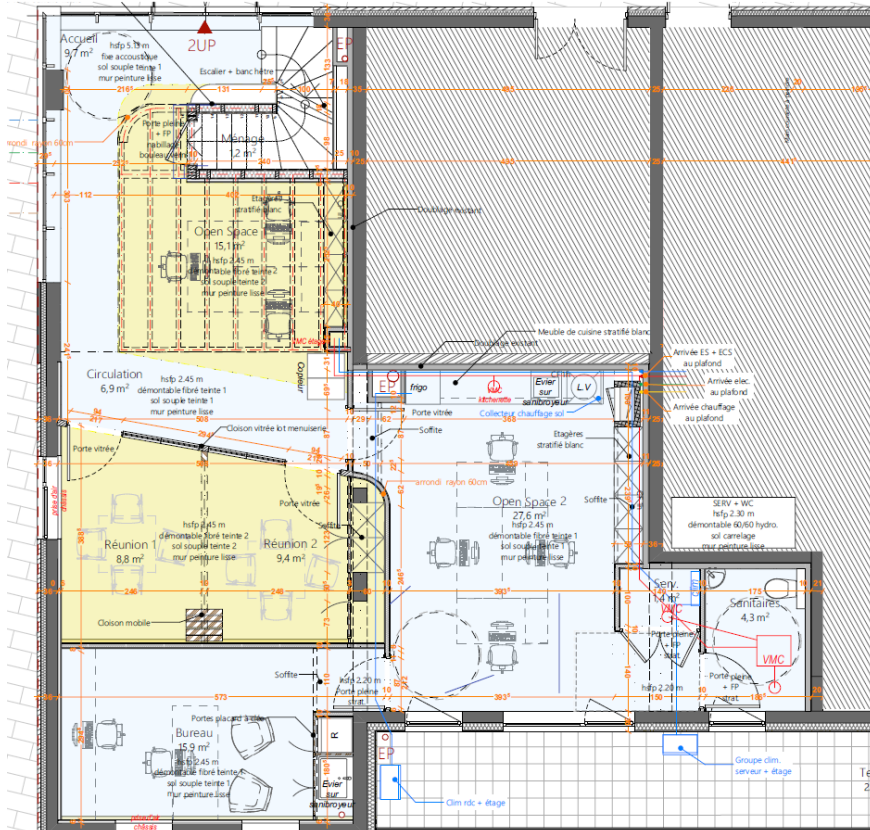


Figure 3 : RDC SAMSAH

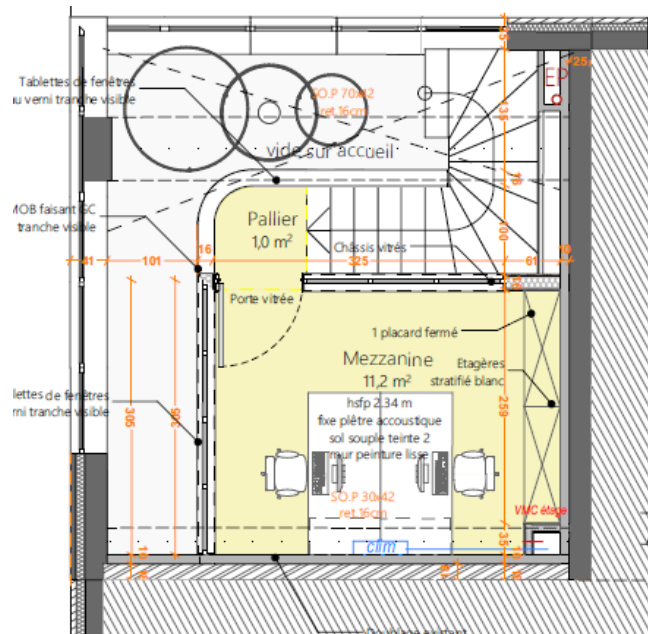


Figure 4 : Mezzanine SAMSAH



10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden

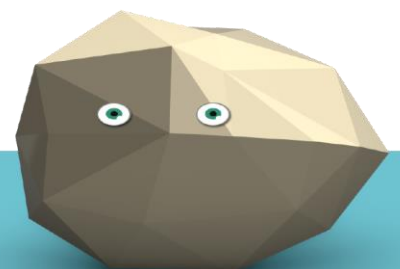


info@aftcam.org



www.aftcam.org

Association inscrite au tribunal d'Illkirch Graffenstaden sous le numéro XXXVI/45 – SIRET 420 942 294 000 67



2 | Conventionnement avec un établissement de santé

Néant

3 | Inventaire des équipements et matériels

⇒ Parc automobile de l'établissement

- 2 véhicules 9 places (master, boxer), stationnés à l'Accueil de Jour
- 3 véhicules 5 places (sander, dokker), 2 stationnés au SAMSAH et 1 à l'Accueil de Jour

⇒ Matériels spécifiques

Néant

⇒ Équipement thermique

Néant

4 | Autres descriptions de l'établissement (personnels, conventions)

13

⇒ Personnels

Présence d'une infirmière H24 : Non

⇒ Gestion des décès : Non

⇒ Autres conventions : Non concerné



10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden

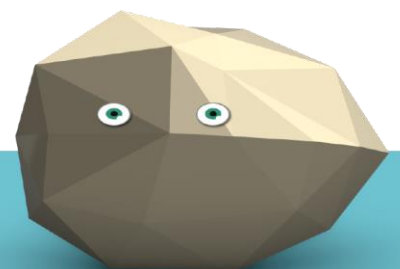


info@aftcam.org



www.aftcam.org

Association inscrite au tribunal d'Illkirch Graffenstaden sous le numéro XXXVI/45 – SIRET 420 942 294 000 67



III | FICHES DE PROCÉDURES ET ANNEXES

Procédure n° 01 | Canicule

RAPPEL DES DIFFERENTS NIVEAUX DES PLANS CANICULES

NIVEAU 1 - VEILLE SAISONNIERE

Correspond à la carte de vigilance verte Météo France

Ce niveau est activé automatiquement du 1er juin au 31 août de chaque année. Il permet la vérification des dispositifs opérationnels, la mise en place d'une surveillance météorologique et sanitaire.

NIVEAU 2 - AVERTISSEMENT CHALEUR

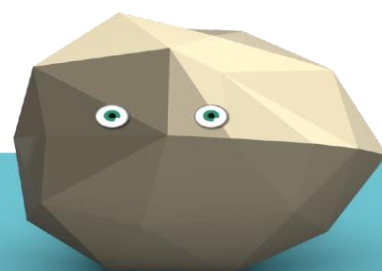
Correspond à la carte de vigilance jaune Météo France

"Avertissement chaleur" est une phase de veille renforcée permettant aux différents services de se préparer à une montée en charge en vue d'un éventuel passage au niveau 3 et de renforcer des actions de communication locales et ciblées (en particulier la veille de week-end et de jour férié).

NIVEAU 3 - ALERTE CANICULE

Correspond à la carte de vigilance orange Météo France

Sur la base de la carte de vigilance météorologique de Météo-France (vigilance orange), les préfets de départements peuvent déclencher le niveau 3. Cette décision prend en compte la situation locale (pollution, rassemblements...) et les indicateurs sanitaires en lien avec les Agences Régionales de Santé (ARS). Une fois le niveau 3 activé, le préfet prend toutes les mesures adaptées dans le cadre du Plan de Gestion d'une Canicule Départemental (PGCD). À ce niveau, des actions de prévention et de gestion sont mises en place de façon adaptée à l'intensité et à la durée du phénomène : rappel des actions préventives (hydratation, mise à l'abri de la chaleur, ...), déclenchement des « plans bleus » dans les établissements accueillant des personnes âgées ou handicapées, mobilisation de la permanence des soins ambulatoires, des Services de Soins Infirmiers À Domicile (SSIAD), et des Services d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD), activation par les mairies des registres communaux avec aide aux personnes âgées et handicapées isolées inscrites sur les registres, mesures pour les personnes sans abri, etc.



NIVEAU 4 - Mobilisation maximale

Correspond à la carte de vigilance rouge Météo France

Le niveau 4 est déclenché au niveau national par le Premier ministre, sur avis du ministre chargé de la santé et du ministre de l'intérieur. Ce niveau correspond à une canicule avérée exceptionnelle, très intense et durable, avec apparition d'effets collatéraux dans différents secteurs (sécheresse, approvisionnement en eau potable, saturation des hôpitaux ou des pompes funèbres, panne d'électricité, feux de forêts, nécessité d'aménagement du temps de travail ou d'arrêt de certaines activités...). La crise devenant intersectorielle, elle nécessite une mobilisation maximale et une coordination de la réponse de l'État avec l'activation de la Cellule Interministérielle de Crise (CIC) qui regroupe l'ensemble des ministères concernés.

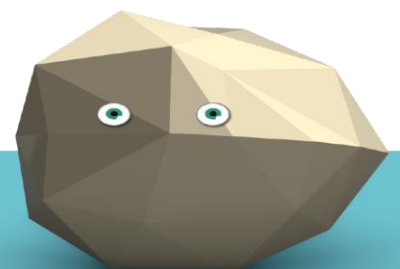
AFFICHAGE N° PLATEFORME « CANICULE INFO SERVICE » ET DU N° D'URGENCE

Le responsable « Plan Bleu » s'assure chaque année qu'il est affiché, dans chaque bâtiment de l'établissement, avant déclenchement du niveau 1, les informations suivantes

La chaleur est accablante surtout

- Lors des premières chaleurs car le corps n'est pas habitué aux températures élevées,
- Lorsque la chaleur dure sans répit plusieurs jours ou est continue jour et nuit,
- Quand il fait très humide et qu'il n'y a pas de vent,
- Les effets de la pollution atmosphérique s'ajoutent à ceux de la chaleur.

S'il est prévu de fortes chaleurs et que vous vous interrogez sur votre santé ou celle d'une personne de votre entourage, consultez votre médecin traitant ou votre pharmacien qui pourra vous donner tout conseil utile.



Facteurs de risques spécifiques aux travailleurs

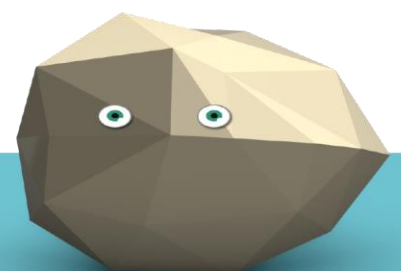
En été, les périodes de canicule sont particulièrement propices aux coups de chaleur et plusieurs facteurs peuvent y contribuer.

Facteurs de risques liés au travail

- Travail dans des bureaux et espaces installés dans des bâtiments à forte inertie thermique ;
- Température ambiante élevée ;
- Peu de circulation d'air ou circulation d'air très chaud ;
- Travail physique exigeant (manutentions lourdes et/ou très rapides) ;
- Pausages de récupération insuffisantes ;
- Utilisation de produits chimiques (solvants, peintures...).

Facteurs de risques liés au travailleur

- Pathologies préexistantes (pathologies cardio-respiratoires, troubles métaboliques, pathologies neuro-psychiatriques, etc.) et/ou prise de médicaments ;
- Acclimatation à la chaleur insuffisante (processus d'adaptation par lequel une personne accroît sa tolérance à la chaleur lorsqu'elle est exposée progressivement à une ambiance chaude constante pendant une période suffisante (sept à douze jours) ;
- Méconnaissance du danger lié au coup de chaleur ;
- Mauvaise condition physique ;
- Insuffisance de consommation d'eau ;
- Manque de sommeil ;
- Consommation excessive d'une alimentation trop riche, d'alcool, de tabac ou drogues illicites ;
- Port de vêtements trop serrés ou trop chauds.



MESURES SPECIFIQUES

Mesures engagées avant l'été par l'employeur

L'employeur

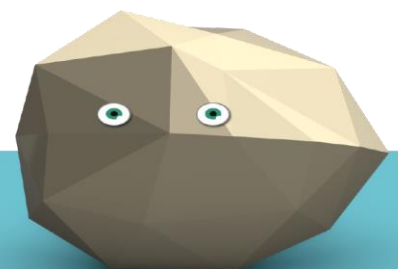
- Prendra les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé des travailleurs de l'établissement, en tenant compte des conditions climatiques (en application des articles L 4121-1 et suivants du Code du travail) ;
- Évaluera le risque « fortes chaleurs » lié aux ambiances thermiques (température, hygrométrie...),
- Actualisera le « document unique » (article R 4121-1 du code du travail) et établira, en concertation avec la commission « Plan Bleu » de l'établissement, un plan d'action de prévention de ce risque ;
- Vérifiera que les locaux affectés au travail permettent d'adapter la température à l'organisme humain pendant le travail, compte tenu des méthodes de travail et des contraintes physiques supportées par les travailleurs (article R.4213-7 du code du travail).

Mesures engagées pendant une vague chaleur par la cellule de crise

Organisation et fonctionnement de l'établissement

La cellule de crise de l'établissement s'assurera de la bonne mise en œuvre des mesures suivantes

- Informer tous les travailleurs et personnes accompagnées des risques, des moyens de prévention, des signes et symptômes du coup de chaleur ;
- Mettre à la disposition des travailleurs de l'eau potable et fraîche pour la boisson (article R.4225-2 du code du travail) ;
- Dans les locaux fermés où le personnel est amené à séjourner, l'air doit être renouvelé de façon à éviter les élévations exagérées de température, les odeurs désagréables et les condensations (article R.4222-1 du code du travail) ;
- Pour ce qui concerne les postes de travail extérieurs, ceux-ci doivent être aménagés de telle façon que les travailleurs ou résidents soient protégés, dans la mesure du possible, contre les conditions atmosphériques (article R.4225-1 du code du travail) telles que les intempéries (prévoir des zones d'ombre, des abris, des locaux climatisés...);
- Mettre à la disposition des personnels et bénéficiaires des moyens utiles de protection (ventilateurs d'appoint, brumisateurs d'eau minérale, vaporisateurs d'humidification, stores extérieurs, volets...);
- Adapter les horaires de travail dans la mesure du possible (début d'activité plus matinal...);
- Organiser des pauses supplémentaires et/ou plus longues aux heures les plus chaudes, si possible dans une salle plus fraîche ;



- Inciter les travailleurs et bénéficiaires à se surveiller mutuellement pour déceler rapidement les signes ou symptômes du coup de chaleur et les signaler à l'employeur et au médecin du travail
- Installer des sources d'eau potable fraîche à proximité des postes de travail et en quantité suffisante ;
- Vérifier que les adaptations techniques permettant de limiter les effets de la chaleur ont été mises en place et sont fonctionnelles ;
- Fournir des aides mécaniques à la manutention ;
- Surveiller les ambiances thermiques des lieux de travail (température...).

Informations à destination des travailleurs et bénéficiaires

La cellule de crise de l'établissement s'assurera de la bonne diffusion des conseils individuels suivants

SE PROTÉGER

- Mettre en place des protections pour éviter tout contact corporel avec les surfaces, notamment métalliques, exposées directement au soleil ;
- Redoubler de prudence si on a des antécédents médicaux et si l'on prend des médicaments ;
- Porter des vêtements légers qui permettent l'évaporation de la sueur (ex. vêtements de coton), amples, et de couleur claire si le travail est à l'extérieur ;
- Se protéger la tête du soleil (casquette...) ;
- Penser à éliminer toute source additionnelle de chaleur (éteindre le matériel électrique non utilisé).

SE RAFRAÎCHIR

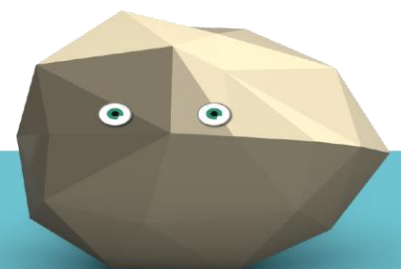
- Utiliser un ventilateur (seulement si la température de l'air ne dépasse pas 32 °C. Au-delà ce peut être dangereux du fait d'une augmentation de la température).

BOIRE ET MANGER

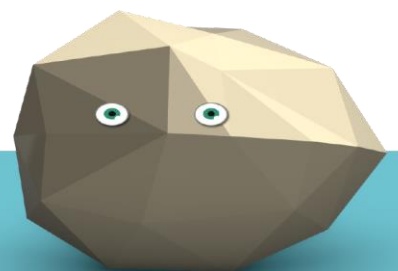
- Boire, au minimum, l'équivalent d'un verre d'eau toutes les 15-20 minutes, même si l'on n'a pas soif ;
- Éviter toute consommation de boisson alcoolisée (y compris la bière et le vin).

LIMITER LES EFFORTS PHYSIQUES

- Adapter son rythme de travail selon sa tolérance à la chaleur et organiser le travail de façon à réduire la cadence (travailler plus vite pour finir plus tôt peut être dangereux !) ;
- Dans la mesure du possible, réduire ou différer les efforts physiques intenses, et reporter les tâches ardues aux heures les plus fraîches de la journée ;
- Alléger la charge de travail par des cycles courts travail/repos (exemple : pause toutes les heures)



- Réclamer et utiliser systématiquement les aides mécaniques à la manutention (diabes, chariots, appareils de levage, etc.) ;
- Cesser immédiatement toute activité dès que des symptômes de malaise se font sentir et prévenir les collègues, l'encadrement, le médecin du travail... Ne pas hésiter à consulter un médecin.



Procédure n° 02 | Communication externe en cas de crise

NORMES JURIDIQUES

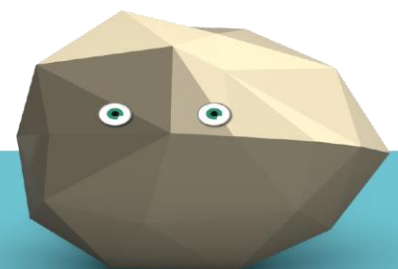
- ⇒ Article L331-8-1 du CASF :
https://www.legifrance.gouv.fr/codes/article_lc/LEGIARTI000031711904
- ⇒ Article R331-8 à R331-10 du CASF
<https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGIARTI000033678560/2017-01-01>
- ⇒ Arrêté du 28 décembre 2016 relatif à l'obligation de signalement des structures sociales et médico-sociales
<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000033749053>

SITUATIONS POSSIBLES

- ⇒ **Situations où l'établissement doit informer les autorités de tarification et de contrôle**

Toute situation exceptionnelle, tout événement indésirable conduisant à une situation de crise doit être connue sans délai par les autorités (tout dysfonctionnement grave dans leur gestion ou leur organisation susceptible d'affecter la prise en charge des usagers, leur accompagnement ou le respect de leurs droits et de tout événement ayant pour effet de menacer ou de compromettre la santé, la sécurité ou le bien-être physique ou moral des personnes prises en charge ou accompagnées).

- Les sinistres et événements météorologiques exceptionnels ;
- Les accidents ou incidents liés à des défaillances d'équipement techniques de la structure et les événements en santé environnement ;
- Les perturbations dans l'organisation du travail et la gestion des ressources humaines ;
- Les accidents ou incidents liés à une erreur ou à un défaut de soin ou de surveillance ;
- Les situations de perturbation de l'organisation ou du fonctionnement de la structure liées à des difficultés relationnelles récurrentes avec la famille ou les proches d'une personne prise en charge, ou du fait d'autres personnes extérieures à la structure ;
- Les décès accidentels ou consécutifs à un défaut de surveillance ou de prise en charge d'une personne ;
- Les suicides et tentatives de suicide, au sein des structures, de personnes prises en charge ou de personnels ;
- Les situations de maltraitance à l'égard de personnes accueillies ou prises en charge ;



- Les disparitions de personnes accueillies en structure d'hébergement ou d'accueil, dès lors que les services de police ou de gendarmerie sont alertés ;
- Les comportements violents de la part d'usagers, à l'égard d'autres usagers ou à l'égard de professionnels, au sein de la structure, ainsi que les manquements graves au règlement du lieu d'hébergement ou d'accueil qui compromettent la prise en charge de ces personnes ou celle d'autres usagers ;
- Les actes de malveillance au sein de la structure.

⇒ **Situations où l'établissement est sollicité par les médias**

Situations dans lesquelles les médias cherchent à obtenir des informations sur une crise que traverse l'établissement : incendie, suicide d'un résident ou collaborateur, problème de maltraitance...

ACTIONS DE PRÉVENTION

- Informer l'ensemble du personnel de la procédure de communication aux médias. Rappeler que la diffusion d'information aux médias ou aux familles doit être coordonnée et réalisée par l'équipe de direction ou par une personne expressément mandatée par elle.
- Anticiper la communication en identifiant les principaux médias du département et leurs correspondants locaux.
- Définir la salle pour recevoir les médias dans l'établissement :

21

ACTIONS À RÉALISER EN CAS DE CRISE

- **Garantie assurantielle « Assistance communication de crise » souscrite auprès de l'assureur de l'établissement**

Réf. de la police : MAIF n° de contrat : 388 711 7 H

- **La direction informe les autorités de tutelle sur la nature de la crise et les mesures prises pour sa gestion.**

NB : les événements indésirables graves associés aux soins sont à signaler uniquement via le Portail de signalement des événements sanitaires indésirables (pas de double déclaration).



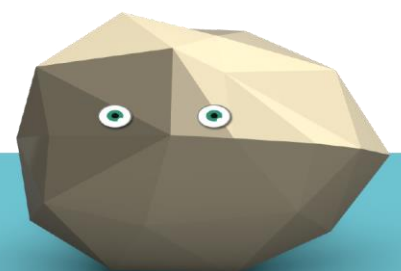
10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden



info@aftcam.org



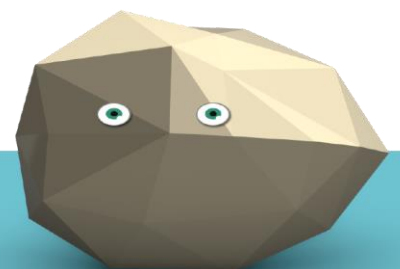
www.aftcam.org



- **Informations aux familles et médias**

Seule la direction de l'établissement (ou la personne habilitée par lui) est autorisée à donner des informations aux familles et aux médias.

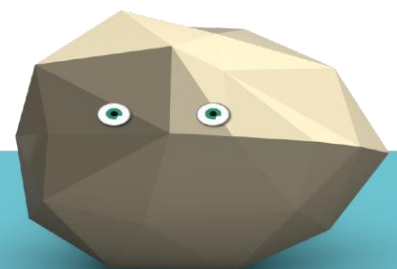
- **Tenir une main courante et assurer une permanence téléphonique**



ACTIONS À RÉALISER APRÈS L'ÉVÉNEMENT

- Rédiger un RETEX (chronologie, nature et importance de la crise, mesures prises, etc..) permettant au directeur de l'établissement ou son représentant d'apporter toutes les informations sur la crise de façon synthétique.

Etape 1 Définir les objectifs	▪ Partager une vision globale de l'événement et renforcer les liens entre les partenaires ▪ Repérer les points positifs et les capitaliser ▪ Identifier les points négatifs et proposer les axes d'amélioration ▪ Reconnaître le travail de chacun et faciliter la résilience ▪ Valoriser l'expérience acquise pour la gestion des événements futurs ▪ Démultiplier les enseignements tirés et sensibiliser les acteurs potentiels
Etape 2 Vérifier que les critères de mise en œuvre sont réunis	▪ Quelle pertinence du retex en fonction du type d'événement source ? - Retex systématique après une crise ou un exercice - Retex à favoriser lors d'une situation nouvelle (signal émergent) ; d'une situation porteuse de risque ; des situations itératives ou semblables ; d'un événement porteur d'enseignements ▪ Quel rapport coût / bénéfices ?
Etape 3 Organiser les aspects pratiques du retex et le mettre en œuvre	▪ Identifier un pilote ▪ Définir un périmètre ▪ Définir un calendrier de réalisation ▪ Prévoir la méthode de collecte, de tri et d'analyse de l'information ▪ Préparer un document de synthèse et la réunion de partage ▪ Animer de façon neutre et organisée la réunion
Etape 4 Valoriser le retex	▪ Restituer le retex en le formalisant sous forme de compte-rendu de réunion ou de rapport ▪ Mettre en œuvre les décisions d'amélioration prises au cours du retex et instituer un suivi de cette mise en œuvre Publication ▪ Faire connaître le retex à l'extérieur (publication, Intranet et Internet, colloques...)



Procédure n° 03 | Interruption alimentation électrique - DARDE

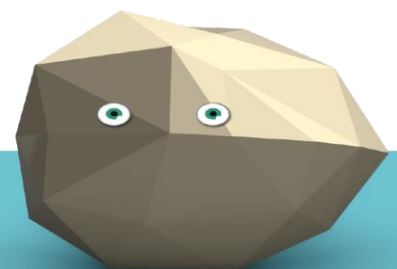
CADRE LÉGAL

- ⇒ **Article R313-31 du CASF :** « La sécurité des personnes hébergées dans des établissements médico-sociaux en cas de défaillance du réseau d'énergie est assurée dans les conditions prévues par la sous-section 2 de la section 4 du chapitre II du titre III du livre VII de la partie réglementaire du code de la sécurité intérieure. »
- ⇒ **Article R732-15 du Code de la sécurité intérieure :** « Les établissements médico-sociaux mentionnés aux 2°, 6° et 7° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles sont tenus de garantir la sécurité de leurs conditions d'exploitation en cas de défaillance des réseaux de distribution d'énergie électrique lorsqu'ils assurent un hébergement collectif à titre permanent et des soins pris en charge en tout ou partie par l'assurance maladie au titre de l'article L. 162-24-1 du code de la sécurité sociale. »

Les critères d'hébergement et de soins sont cumulatif. Or notre établissement n'est pas habilité à dispenser des soins à ses résidents ; il n'est donc pas concerné par les dispositions de cet article.

- ⇒ **Article R735-17 du Code de la sécurité intérieure :** « Lorsqu'ils ne sont pas soumis aux obligations mentionnées à l'article R. 732-16, les établissements médico-sociaux doivent prévoir les mesures, proportionnées aux besoins, leur permettant d'assurer par eux-mêmes la sécurité des personnes hébergées en cas de défaillance du réseau d'énergie. Dans ce cas, le représentant légal de l'établissement peut avoir recours à des moyens mutualisés ou partagés avec d'autres établissements du secteur sanitaire, social, ou médico-social, ou avec d'autres établissements accueillant du public. Le recours à des moyens mutualisés ou partagés avec d'autres établissements doit faire l'objet de conventions, actualisées en fonction de l'évolution des besoins. »

N.B. : Les établissements médico-sociaux ne sont pas considérés comme prioritaires au sens des dispositions contenues dans circulaire du 18 juin 2009. En cas de délestage sur les réseaux électriques, prévus par l'arrêté du 5 juillet 1990, les établissements médico-sociaux, sauf exception, ne bénéficient pas du service prioritaire du fournisseur EDF.



Procédure n° 04 | Numéros d'urgence et coordonnées utiles

☎ 15 SAMU Pour obtenir l'intervention d'une équipe médicale lors d'une situation de détresse vitale, ainsi que pour être redirigé vers un organisme de soins.	☎ 17 POLICE SECOURS Pour signaler une infraction qui nécessite l'intervention immédiate de la police.	☎ 18 SAPEURS-POMPIERS Pour signaler une situation de péril ou un accident concernant des biens ou des personnes et obtenir leur intervention rapide.
☎ 112 NUMÉRO D'URGENCE EUROPÉEN Si vous êtes victime ou témoin d'un accident dans un pays de l'Union Européenne.	LES NUMÉROS D'URGENCE À CONNAÎTRE GRATUITS ET JOIGNABLES 7J/7 ET 24H/24. FÉDÉRATION FRANÇAISE DES TÉLÉCOMS	114 NUMÉRO D'URGENCE POUR LES PERSONNES SOURDES ET MALENTENDANTES Accessible par visioconférence, tchat, SMS et fax pour contacter le 15, 17 et 18. Application "Urgence 114" disponible sur iOS et Android.

ATTENTION
VAGUE DE CHALEUR

CANICULE INFO SERVICE
0 800 06 66 66
Appel gratuit depuis un poste fixe

H24
POINT FOCAL
ARS GRAND EST
ars-grandest-alerte@ars.sante.fr
09 69 39 89 89
FAX **03 10 01 01 61**

SIGNALER

ALERTER



10d Avenue Achille Baumann,
67400 Illkirch-Graffenstaden



info@aftcam.org



www.aftcam.org

