Projet Qualité Gestion Des Risques

Construisons ensemble les repères pour sécuriser les organisations

PROCÉDURES INCONTOURNABLES

Trame Régionale Plan Bleu

JUIN 2022

LOGO DE L'ÉTABLISSEMENT

Table des matières

Procédure d'évacuation 3

Procédure de confinement 4

Procédure de structuration de la communication en cas de crise 5

REMARQUE : Les trois procédures ci-dessous peuvent déboucher sur des fiches actions personnalisées à chaque établissement

Procédure d'évacuation

Type d'évacuation

- Evacuation immédiate en cas de péril imminent (incendie, effondrement du bâtiment, fuite de gaz, séisme…)
- Evacuation différée et, ou progressive (inondation, coupure électrique, difficultés d'approvisionnement…)

Enjeux et impacts

- Prise en charge médicale des personnes selon la nature de l'évènement (par exemple intoxication due aux fumées) ;
- Rapidité d'évacuation et qualité de prise en charge des personnes, voir de transfert dans une autre structure ;
- Qualité et continuité des traitements médicaux (DLU) et accompagnement des résidents par les équipes soignantes ;
- Qualité d'information et soutien psychologique des patients et information des familles.

Actions préventives

- Sécurité incendie : passage de la commission de sécurité, référent incendie, contrôle annuel des extincteurs, alarmes et détecteurs de fumée, formations et exercices incendie du personnel liste à jour des résidents et personnels ;
- Fiche de présentation de l'établissement à jour pour permettre une aide des autorités de tutelle ;
- Mise en place du DLU ;
- Définition et connaissance des lieux de rassemblement interne et communal ;
- Identification des personnes autonomes et dépendantes ;
- Protocole d'activation de la cellule de crise de l'établissement ;
- Coordonnées des familles sous différents supports (papiers/disques durs).

Actions à réaliser

- Identification de 3 zones différentes : zone impactée, zone immédiatement voisine, autres secteurs ;
- Définir un plan d'évacuation par bâtiment ou par étage (si besoin) ;
- Prévoir des points de rassemblement des personnes en attente d'être évacuées ;
- Prévoir les circuits d'accès aux véhicules d'évacuation ;
- Prévoir la traçabilité des sorties (retour à domicile, transfert sur un autre établissement…) ;
- Informer immédiatement les autorités de tutelle sur la nature de la crise et les mesures prises pour sa gestion.

Procédure de confinement

Types de situations

- Fumées toxiques dues à un incendie extérieur aux bâtiments ;
- Emanations toxiques dues à un accident de TMD (transport de matières dangereuses) ;
- Alerte nuage contenant des particules radioactives.

Enjeux et impacts

- Désagrément et intoxication légère des personnes accompagnées et du personnel ;
- Intoxication aigüe.

Actions préventives

- Etablir la procédure pour arrêter les systèmes de ventilation, de climatisation et de chauffage par combustion (bois, charbon, fuel, gaz…) ;
- Identifier les ventilations statiques (bouches et entrées d'air…) ;
- Etablir la procédure de fermeture de toutes les portes et fenêtres ainsi que le fonctionnement manuel des portes automatiques ;
- Etablir une procédure d'information des personnels et personnes accompagnées;
- Définir la pièce la plus étanche, pour envisager un confinement de 2 heures maximum, et réfléchir aux besoins minimaux (eau, collation, accès au wc).

Actions à réaliser

- Identifier la source de la pollution (interne ou externe) ;
- Diffuser l'information au personnel de l'établissement ;
- Faire rentrer les personnes qui sont à l'extérieur de l'établissement ;
- Fermer toutes les portes extérieures, les fenêtres, les portes des chambres ainsi que les portes coupe-feu ;
- Arrêter le système de ventilation de l'établissement et bloquer les entrées d'air statique ;
- Selon le type de chauffage/climatisation, arrêter les systèmes de chauffage par combustion et de climatisation ;
- Arrêter les systèmes d'aspiration dans les cuisines (hottes) et limiter toutes cuissons ;
- Selon le type de pollution, il peut être judicieux de déplacer les personnes soit dans les étages les plus haut soit à l'inverse au rez de chaussée…
- Prendre contact avec la mairie afin de connaître la durée probable de l'événement ;
- Se préparer à une évacuation du bâtiment selon les consignes des autorités ;
- Informer immédiatement les autorités de tutelle sur la nature de la crise et les mesures prises pour sa gestion.

Procédure de structuration de la communication en cas de crise

Cellule de crise

- Pense et décide la stratégie de communication
- Donne des élèments de language ;
- Désigne le ou les responsables de la communication en fonction des thématiques (RH, logistique...) ;
- Donne les consignes de communication aux reponsables communication et aux salariés = pas de réponses sans autorisation ;
- Prépare la communication sur :
  - le recueil des actions d'atténuation et/ou de maîtrise de l'incident réalisées et engagées,
  - le niveau de maitrise de la crise,
  - l'intention/ et ou les solutions mises ou à mettre en place.

Direction ou responsable communication

- Gère le calendrier de la communication : diffusion d'informations régulières et fiables ;
- Assure la veille des réseaux sociaux et des médias
- Propose des scripts de communications en fonction des thématiques (RH, logisitique...) ;
- Annonce les décisions prises par la cellule de crise ;
- Organise les communiqués et conférence de presse.

Principes généraux

- Une communication trop tardive perd en crédibilité ;
- Une bonne communication n'est pas précipitée, prendre le temps de la réflexion pour l'écrire et l'adapter ;
- Préserver ou reconquérir l'estime et la confiance des usagers, salariés, bénéficiaires et du grand public ;
- Rester transparent si la responsabilité de l'établissement est engagée ;
- Se demander ce que l'auditeur souhaite avoir comme information => le message sera différent à destination des familles, des salariés, des organismes de tutelle… ;
- Se donner un ordre d'information et formaliser le message :

Pour Qui ?	Messages	Moyens	Par qui

- Briefer les salariés sur le plan d'actions : ils sont en contact direct avec les usagers et les familles, ils doivent relayer un discours cohérent ;
- Identifier un observateur qui décrypte la situation : son rôle sera de permettre d'objectiver la situation et de mettre en évidence les incohérences liées à une perte de discernement en cas de stress ;
- La forme de discours à l'attention de la presse : les communiqués de presse sont plus indiqués en cas de situation non maitrisée et les conférences de presse en cas de situation maitrisée ;

IMPORTANT : La communication externe doit être coordonnée avec l'ARS

ASTUCE : Pour faciliter la gestion de crise avec les personnes d'astreintes, créer une adresse mail générique pour centraliser les informations