

Plan de Prévention des Risques et Gestion de crise pour la continuité d'activités d'accompagnement

HOME SERVICES

Siège : Marseille

Date de création : 17/03/2020

Date de mise à jour & validation : 12/08/25

Mr DALBIES, Directeur Général

Sommaire

PREAMBULE	4
PRESENTATION STRUCTURE HOME SERVICES	6
CELLULE DE CRISE & ORGANISATION	10
RISQUES NATURELS	15
Inondation, rupture de barrage, crue, fortes précipitations, tsunami	16
Grand froid	18
Canicule	21
Neige, verglas, avalanche	24
Séisme	26
RISQUES MALVEILLANCE & TERRORISME	41
Alerte Attentat	47
Cyberattaque	49
Prévention & signalement des cas de radicalisation	51
RISQUES DE DYSFONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE	53
Rupture d'approvisionnement fluides par réseaux de distribution	54
Rupture des moyens de communication & d'information	61
Incendie	67
RISQUES SANITAIRES	69
Infectieux et épidémies	70
Evènement indésirable grave	76
ANNEXES	89
Annexe 1 – OUTILS OPERATIONNELS	90
Mise à l'abri	91
Evacuation	93
Modalités de déclenchement & levée de cellule de crise	104
Méthodologie d'élaboration & contenu du Plan Bleu	105
Identification & suivi des actions pour l'élaboration du Plan Bleu	106
Suivi évacuation	108
Sortie de crise	109
Communication	111
Plan de continuité d'activité ESMS	112
Annexe 2 – OUTILS DE SUIVI	113
Point de situation	116
Annexe 3 – OUTILS D'AUTO-EVALUATION	117
Procédure Prévention des risques par l'écoute	69

Préambule



Le plan de prévention des risques appelé aussi « Plan Bleu » constitue le **plan global de gestion des risques des établissements médico-sociaux** et doit être pleinement intégré dans la gouvernance de l'établissement avec l'**information des usagers et leurs aidants, des professionnels et des instances représentatives du personnel**.

Ce plan est à **réviser au minimum 1 fois par an et à communiquer aux autorités de compétence autorisant l'exercice de la structure auprès des publics vulnérables**. Le plan est **intégré au Projet de service**.

Il a notamment pour objectifs de :

- **Faire face aux risques susceptibles d'impacter la structure**

Les structures sont exposées d'une part aux risques liés à l'environnement (catastrophes naturelles et technologiques, épidémies, actes de malveillance et de terrorisme...) et d'autre part aux risques liés à un incident interne ou à une défaillance du fonctionnement de la structure.

L'équipe projet est chargée de :

- **L'élaboration et de l'actualisation** du Plan en tant que de besoin, et **a minima de façon annuelle**,
- La **présentation du plan auprès des parties prenantes** (usagers, aidants, professionnels)
- La **diffusion et de son appropriation auprès de l'ensemble des professionnels** de l'établissement **et des usagers** ;
- La diffusion auprès de la délégation territoriale du Conseil Départemental sous forme dématérialisée,
- De **l'organisation d'exercices** afin de tester son caractère opérationnel.

Le plan de Prévention des risques et de Gestion de crise est élaboré en lien avec les documents préexistants, notamment :

- Le **PCA** (Plan de Continuité d'Activité), dont le PRA (Plan de retour à l'activité)
- Le **DUERP** (Document d'évaluation des risques professionnels) et **PAPRIACT** (Plan d'actions) partagé et validé avec le CSE,
- La procédure d'**astreinte** et la liste des prestataires de moyens généraux.

Principaux textes réglementaires servant de références :

- Décret n° 2005-768 du 7 juillet 2005 relatif aux conditions techniques minimales de fonctionnement des établissements mentionnés au 6° du I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles
- 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
- Circulaire ministérielle du 14 juin 2007, relative à la mise en place dans les établissements hébergeant ou accueillant des personnes handicapées, des mesures préconisées dans le cadre des « plans bleus »
- Circulaire interministérielle N°DGCS/DGS/2012/118 du 15 mars 2012 relative à la mise en œuvre du programme national de prévention des infections dans le secteur médico-social 2011/2013
- Instruction N° SG/HFDS/DGCS/2017/219 du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les ESSMS
- Arrêté du 12 février 2024 précisant les catégories d'ESSMS devant intégrer un Plan Bleu

PRESENTATION HOME SERVICES

Présentation structure



Date de mise à jour et validation : 12/08/2025

Personne responsable de la mise à jour : Marjorie CAMBEROU

Fonction de la personne responsable de la mise à jour : Consultante externe

Visa du **Directeur Général** : DALBIES Stéphane

Identification
de la structure



HOME SERVICES

SAD Aide

Numéro FINESS juridique siège : 130049562

Numéro FINESS géographique siège : 130013089

0495081313

Appartenance à un groupe d'ESSMS

HOME SERVICES

76-80 Rue landier

13008 MARSEILLE

www.home-services.com

Direction Gestionnaire

Stéphane DALBIES

06 14 03 84 97

s.dalbies@home-services.com

Astreinte de direction : OUI

Lieu d'affichage du planning d'astreinte : Accueil salariés

Caractéristiques
des locaux

Statut de l'organisme gestionnaire : **privé à but non lucratif / SAS pour sa filiale du Vaucluse**

Le propriétaire est-il le gestionnaire : NON

Accès PMR suivant site avec aménagement temporaire ou déplacement des responsables au domicile pour la demande

PCA &
annuaires



Existence d'un PCA : OUI, date de création 2020 (COVID)

Existence des 3 annuaires

- Annuaire interne à l'établissement
- Annuaire des partenaires externes (ARS, préfecture, fournisseurs énergie, pharmacie, transports...)
- Annuaire des salariés (numéros personnels sous pli cacheté)



Existence d'un schéma d'alerte et de signalement

Existence des procédures liées au Plan Bleu : En cours

Nom du référent Plan Bleu : *Stéphane DALBIES*

Typologie des
publics
accompagnés

Effectif sur 2024

Personnes Agées aide APA :
Personnes en situation de handicap Aide PCH :
Personnes avec aide Caisses de retraites (GIR 5/6) :
Autres publics dont confort:

Professionnels

Effectif total en ETP (Juin 2025): 1330

Personnel de Direction : 4

Personnel des services administratifs : 101

Personnels d'intervention : 1225

**Effectif total moyen de personnes extérieures à l'établissement
présentes dans l'établissement**

Prestataires extérieurs (informatique, sécurité...) : 4

Familles et proches de résidents

Bénévoles

Contacts



ARS – Agence Régionale de Santé



ARS PACA



04 13.55.80.10



paca.ars.sante.fr



132 boulevard de Paris, 13003 MARSEILLE

CD – Conseil Départemental 13



Maison de l'autonomie



04 13 31 13 13



ladepartement13.fr



52 Avenue de St Just 13004 MARSEILLE

Préfecture



Préfecture des Bouches du Rhône



04 84 35 40 00



bouches-du-rhone.gouv.fr



1 Place de la préfecture 13006 MARSEILLE

Mairie



MARSEILLE 6 et 8 ème



04 91 55 15 84



mairie-marseille6-8.fr

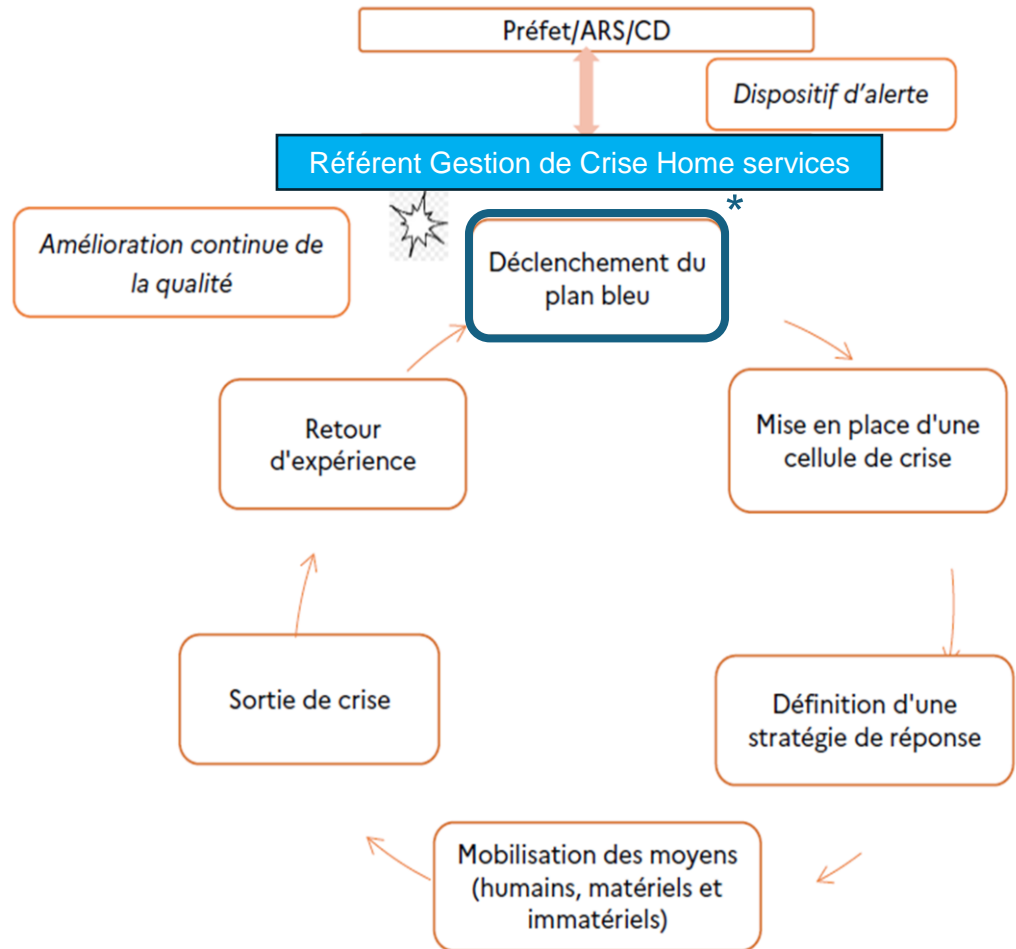


Villa bagatelle 125 rue du commandant rolland 13008 MARSEILLE

Cellule de crise & organisation

Une fois les auto-évaluations réalisées ainsi que les capacités de réponse élaborées, il est nécessaire de mettre en place une organisation interne structurée pour répondre à l'ensemble des risques identifiés en fonction de la priorisation définie.

SCHEMA MOBILISATION CRISE



PROCEDURE DECLENCHEMENT CELLULE DE CRISE

Le déclenchement du Plan Bleu est sous la responsabilité du directeur de structure ou de son représentant en son absence. Un référent de crise est nommé.

Les modalités pratiques de son déclenchement et sa levée doivent faire l'objet d'un protocole, évoquant notamment la répartition des rôles et l'éventualité d'une absence du directeur.

Le déclenchement du plan bleu doit permettre l'information dans les premiers instants :

- En interne : Direction, astreinte (pour éventuel déclenchement d'une cellule de crise siège), collaborateurs, usagers et aidants
- En externe : autorités administratives compétentes (ARS, CD, Mairie...)

**COMPOSITION
CELLULE DE CRISE**

Stéphane DALBIES – Directeur général

Fixe : 04 95 08 13 13

Portable : 06 14 03 84 97

Mail : s.dalbies@home-services.com

M. Arnaud BOURGEOIS – Directeur des ressources humaines

Fixe : 04 95 08 13 13

Mail : a.bourgeois@home-services.com

Mr. David MALOINE – Directeur d'exploitation

Fixe : 04 95 08 13 13

Portable : 06 23 77 57 31

Mail : d.maloine@home-services.com

Valérie RAGON – Directrice administrative et financière

Fixe : 04 95 08 13 13

Mail : v.ragon@home-services.com

**STRUCTURATION
CELLULE DE CRISE
LIEU : SIEGE ET VISIO**

La cellule de crise **se réunit dans une salle de crise dédiée et dans un lieu sécurisé**, avec des équipements nécessaires (table, réseaux, téléphone...) et une mallette regroupant les documents suivants en version informatique **et papier** (nous n'avons pas de version papier, notre base qualité est **entièrement dématérialisée**) :

- La **liste préétablie des membres de la cellule et leurs coordonnées personnelles** (noms, fonctions, adresses, téléphones privés) **ainsi que celles des suppléants**
- Les **contacts téléphoniques et mails des autorités**, en privilégiant les points d'entrée fonctionnels d'astreinte et/ou d'alerte (préfecture, sous-préfecture, ARS, conseil départemental, commune...)
- Les **contacts des structures sanitaires, sociales et médico-sociales à proximité**, y compris les services de secours et d'urgence (SDIS, SAMU, SMUR...)
- Les **contacts des médecins traitants, familles et/ou représentants légaux et/ou personnes de confiance** (extraites de Dome)
- Les **contacts des principaux fournisseurs d'électricité, de gaz et d'eau potable...**
- Les **contacts des prestataires de l'établissement**
- Un **dossier contenant le plan bleu, y compris l'ensemble des fiches, procédures et volets rédigés dans ce cadre** et les **autres plans et dispositifs** (DUERP, PCA, Plan des locaux des agences...)
- La **fiche de présentation de l'établissement**
- Les copies de conventions, de contrats d'assurance

La cellule de crise met alors en place, autour du directeur, le **suivi et la traçabilité des actions engagées** (main courante, tableau de bord, point de



FORMATION INFORMATION CELLULE DE CRISE

Les participants de la cellule de crise doivent être formés régulièrement. Cette formation complémentaire, opérationnelle et adaptée à la structure permettra à chaque acteur de connaître l'organisation de la réponse mise en place au sein de sa structure, ainsi que son rôle et ses responsabilités en cas d'activation du plan de crise.

Le plan prévoit également que des sessions régulières d'information soient dispensées à l'ensemble du personnel (en associant éventuellement les prestataires susceptibles d'être sollicités en cas de crise), de façon systématique à tous les nouveaux arrivants, renouvelées régulièrement et mises en pratique lors d'exercices.

Au-delà des sessions d'information, le plan de formation devra comporter la gestion de crise en plus des formations aux premiers secours ou SST.

Des exercices permettant de tester la pertinence des procédures, de former les acteurs et de déterminer les éventuels axes d'amélioration sont indispensables une fois par an.

Il s'agit d'exercices « cadre » lorsqu'ils sont réalisés sur table (en cellule de crise par exemple) et d'exercices « terrain » lorsque des moyens sont engagés au sein de la structure.

Un exercice peut être global ou partiel selon que l'on teste une partie ou la totalité du dispositif de gestion de crise.

Un exercice peut également être réalisé de façon inopinée ou annoncée.

MISSIONS DE LA CELLULE DE CRISE

La cellule de crise a pour missions :

- Analyser les situations et évaluer les risques encourus et les conséquences potentielles
- Mettre en place, dès l'alerte, un plan d'action et une communication adaptée
- Organiser la fin de la gestion de crise avec un retour d'expériences permettant la mise à jour du plan.

Chaque acteur composant la cellule de crise aura ensuite des missions plus précises.



Directeur – référent crise

(En son absence : **Dir Exploit., DRH, DAF**)

MISSIONS ACTEURS CELLULE DE CRISE

Directeur

Déclenchement du plan, mise en œuvre, suivi et levée

Mise en place de la cellule de crise

Relations avec les autorités et communication externe (réseaux sociaux, ligne secours)

Décision des actions à mener

Formation et information des usagers, personnels et familles/proches

Responsabilité des systèmes de sécurité

Déclenchement de la fermeture de la structure
Au besoin

Désignation d'un appui/suppléant pour limiter le risque de saturation ou épuisement



Directeur Exploitation, DAF, DRH

MISSIONS ACTEURS CELLULE DE CRISE

Directeur
opérationnel,
Responsable
Ressources
Humaines

Coordination des prises en charge, en lien avec les aidants familiaux et les autres professionnels pour assurer la continuité de service

Evaluation rapide de l'état d'autonomie des usagers accompagnés, et priorisation des prises en charge

Gestion du stock des équipements de protection individuelle (EPI)

Appui et lien aux professionnels de terrain des agences (back office)
(Formation, respect des procédures et protocoles...)

Si un responsable communication n'est pas désigné, le responsable RH pourra être le responsable de l'information

Recensement des usagers isolés avec les agences

Délivrance, adaptation des conseils médicaux selon le type de risque

Adaptation de l'activité des personnels en fonction de la nature et gravité de l'événement

Gestion des possibilités d'accueil...

**MISSIONS ACTEURS
CELLULE DE CRISE**

Responsable
d'agence



Responsable d'Agence

Appui de l'équipe d'intervention dans la gestion des usagers
(Rappel de personnels, rémunérations et primes, mise en place d'une cellule de soutien psychologique à destination des personnels...)

Si un responsable communication n'est pas désigné, le responsable RH aide le directeur de structure ou opérationnel dans ses échanges avec les autorités.

Rédaction des comptes rendus, mains courantes, suivis divers sous la supervision du directeur

Lien entre les membres de la cellule de crise

Rappel des professionnels d'intervention et le suivi des effectifs front office



RISQUES
NATURELS

Inondation, rupture de barrage, crue, fortes précipitations, tsunami

Plusieurs types d'événements peuvent provoquer l'inondation d'un bâtiment, de ses voies d'accès ou de zones géographiques proches. Ces événements risquent d'être de plus en plus nombreux du fait des changements climatiques.

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Analyser le risque d'inondation**
 - Consulter les documents d'analyse des risques produits par les autorités locales
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
 - Evaluer la probabilité de survenue et sa gravité potentielle en tenant compte des caractéristiques de l'établissement.
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des résidents**
 - Mise en danger directe (noyade, électrocution...), indirecte pour les personnes présentes dans l'établissement
 - Arrêt ou dysfonctionnement des réseaux de distribution (électricité, eau...), des services prestataires (informatique, linge...)
 - Surcharge de travail du fait de l'absentéisme et/ou des mesures de sauvegarde à mettre en œuvre
 - Dégradation de la structure et des biens (biens personnels, bâtiment...)
- ✓ **Analyser le niveau de maîtrise du risque à partir du document d'analyse des risques**

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Elaborer un programme d'actions préventives et le calendrier permettant le suivi de la mise en œuvre**
 - Mesures pour **être informé en temps réel de la situation** de risque en lien avec les dispositifs locaux et nationaux
 - **Installation et maintenance des équipements** visant à limiter l'impact (batardeaux, bassin de rétention, renforcer les structures et les toitures, équiper les fenêtres et portes de volets solides...)
 - **Entretien et élagage régulier** des extérieurs avec évacuation des déchets verts pour éviter les embâcles
 - **Entretien et nettoyage des fossés** pour faciliter l'écoulement des eaux pluviales
 - **Entretien des conduits d'évacuation** des eaux pluviales, gouttières, puisards, réseaux enterrés
 - **Ramassage des déchets** autour de l'agence
 - Rédaction **fiche rupture de flux** pour anticiper le maintien de continuité des activités indispensables et les mesures de sauvegarde des biens matériels
 - **Plan de Continuité d'Activité (PCA)** afin de déterminer les mesures indispensables à une reprise rapide des activités (**PRA**)
 - **Prise de contact avec préfecture et mairie** pour coordination des actions de prévention



ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ Connaître **l'origine de l'évènement** et avoir connaissance de **l'évolution**
- ✓ Dans la mesure du possible, **limiter l'arrivée de l'eau** dans le bâtiment en fermant fenêtres, portes, volets...
- ✓ Mobiliser les personnels
- ✓ **S'éloigner des fenêtres, se protéger la tête et ne pas rester sous des éléments pouvant s'écrouler**
- ✓ **Ranger les objets** ou équipements extérieurs
- ✓ Communiquer auprès du personnel sur les **conséquences sanitaires**
- ✓ Définir un périmètre de sécurité
- ✓ Mettre les **équipements en sécurité** (matériel informatique...)
- ✓ Couper les **alimentations électriques et gaz** des zones concernées par l'inondation
- ✓ Effectuer une **sauvegarde informatique** des données indispensables.
- ✓ Veiller à **recharger le téléphone portable** de secours
- ✓ Veiller à **désobstruer les regards** d'écoulement des eaux
- ✓ Utiliser les **moyens d'éclairage de secours**
- ✓ Utiliser les **réserves de secours en eau potable**

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Protéger les personnes**
 - Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
 - Communiquer au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ **Réaliser un état des lieux avant d'entreprendre les actions de réhabilitation**
 - Effectuer un état des lieux pour informer l'assureur, le propriétaire si dommages
 - Utiliser des EPI pour réaliser l'état des lieux (gants, masques, combinaison, bottes...)
 - Prioriser les actions (évacuation des déchets, tri, rangement, nettoyage...)
 - Identifier d'éventuelles matières dangereuses
 - Sécuriser le site si besoin
 - Être vigilant au risque d'incendie
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un **RETEX** en équipe
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ Faire **l'état des lieux** et reconstituer les **stocks**
- ✓ Envisager, selon les besoins, une analyse de la pratique, des temps d'échange.



Une vague de froid peut entraîner des conséquences graves, en particulier chez les personnes âgées, plus vulnérables, qui ont une capacité réduite d'adaptation aux températures. Le froid favorise les pathologies cardiovasculaires (AVC, maladie coronariennes) et peut provoquer des hypothermies, engelures...

Le risque de chute est également accru en lien avec la neige ou le verglas.

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Analyser le risque**
 - Consulter les documents d'analyse des risques produits par les autorités locales
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
 - Evaluer la probabilité de survenue et sa gravité potentielle en tenant compte des caractéristiques de la structure (locaux)
 - Evaluer la précarité énergétique lors des évaluations à domicile.
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des personnes**
 - Mise en danger directe et indirecte pour les personnes vulnérables à domicile
 - Arrêt ou dysfonctionnement des réseaux de distribution (électricité, eau...),
 - Surcharge de travail (absentéisme et mesures de sauvegarde à mettre en œuvre)
- ✓ Maintenir une **vigilance météorologique** et connaître les 4 niveaux du PLAN GRAND FROID
 - **Niveau VEILLE SAISONNIERE (Niveau 1 - Vert : Pas de vigilance)**
Niveau à périodicité annuelle du 15 octobre au 31 mars.
 - **Niveau AVERTISSEMENT (Niveau 2 - Jaune : soyez attentif)**
Le niveau jaune est un premier niveau d'avertissement. Il informe sur des risques habituels pour la saison sur le département concerné. Les conseils de comportement associés invitent à être attentif en cas de pratique d'activités sensibles au risque météorologique ou à proximité d'un rivage ou d'un cours d'eau et à se tenir informé de l'évolution de la situation. Afin de se préparer à une montée en charge en vue d'un éventuel passage au niveau 3 et de renforcer des actions de communications locales et ciblées. Il est déclenché et levé par l'ARS qui informe le préfet.
 - **Niveau ALERTE grand froid (Niveau 3 - Orange : soyez très vigilant)**
Le niveau orange annonce des phénomènes dangereux qui nécessiteront la mobilisation des acteurs publics et privés. Ce niveau correspond à un renforcement de la mobilisation des services et à la mise en œuvre de mesures d'information et de communication adaptées notamment aux populations les plus à risque.
 - **Niveau MOBILISATION MAXIMALE (niveau 4 - Rouge : vigilance absolue)**
En cas de froid extrême justifiant un niveau de mobilisation important, la communication peut être pilotée par le ministère chargé de la santé ou au niveau interministériel si les conséquences de la vague de froid dépassent les aspects sanitaires. Il est déclenché par le préfet sur la demande du premier ministre.
Ce niveau correspond à une vague grand froid avérée exceptionnelle, intense et durable.

ETAPE 2

✓ Les usagers

- Repérer les usagers les plus à risque
- Adapter les accompagnements et la coordination de prise en charge
- Vérifier/mettre à jour les protocoles en lien avec le grand froid (hydratation, hypothermie...)
- Limiter les efforts physiques

✓ Organisation

- **Communiquer en préventif** en informant le personnel et les usagers et familles des conséquences liées au grand froid et des moyens de s'en protéger
- Mettre en place une **coopération renforcée** avec les autorités locales du territoire :
 - Participer la continuité de la prise en charge des usagers
 - Favoriser les échanges de bonnes pratiques et l'information entre les professionnels
- Recenser les **possibilités d'accueils séquentiels** (quelques heures/jours, hébergement temporaire)
- Prévenir le **risque infectieux** durant cette période (IRA, digestives, épidémies...)
- Ne pas utiliser des chauffages d'appoint en continu
- Définir un **protocole** précisant les modalités d'organisation de la structure en cas de crise et de déclenchement de l'alerte (mobilisation des personnels et rappels éventuels des personnels en congés, adaptation des plannings, collaboration avec les familles, les réseaux de bénévoles)

✓ Etat des lieux et ressources

- Evaluer les **installations de chauffage et de production d'eau chaude sanitaire**
- S'assurer des **stocks en sable et sel** de déneigement, raclettes/pelles à neige, dégivrants...
- Disposer de **thermomètres ambiants**
- Vérifier les modalités d'approvisionnement en eau potable

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ Mobiliser les personnels
- ✓ Communiquer auprès du personnel sur les conséquences sanitaires d'une vague de froid
- ✓ Surveiller **l'état général des usagers et aidants**
 - Pour rappel, un épisode de froid intense est propice aux épidémies de maladies infectieuses et favorise les pathologies cardiovasculaires, en particulier les maladies coronariennes et les accidents vasculaires cérébraux
- ✓ Délivrer des conseils aux usagers pour se protéger du froid
- ✓ Adapter les capacités d'accompagnement
- ✓ Relever et tracer les **températures des pièces**

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
- ✓ **Communiquer** au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un **RETEX** en équipe
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ **Faire l'état des lieux et reconstituer les stocks**
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ Envisager, selon les besoins, une analyse de la pratique, des temps d'échange

Références sources documentaires

<http://social-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/risques-climatiques/article/les-supports-d-information-grand-froid>

<https://vigilance.meteofrance.fr/fr>

<https://vigilance.meteofrance.fr/fr/guide-vigilance-meteo>

Une vague de chaleur peut entraîner des conséquences graves, en particulier chez les personnes âgées, plus vulnérables, qui ont une capacité réduite d'adaptation aux températures.

ETAPE 1 EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Analyser le risque**
 - Consulter les documents d'analyse des risques produits par les autorités locales
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
 - Evaluer la probabilité de survenue et sa gravité potentielle en tenant compte des caractéristiques de la structure.
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des personnes**
 - Mise en danger directe et indirecte pour les personnes à domicile
 - Arrêt ou dysfonctionnement des réseaux de distribution (électricité, eau...)
 - Surcharge de travail (absentéisme et mesures de sauvegarde à mettre en œuvre)
 - Dégradation de l'établissement et des biens (bâtiment...)
- ✓ Analyser le risque en fonction des profils des usagers
- ✓ Maintenir une vigilance météorologique et connaître les 4 niveaux du PLAN CANICULE
 - **Niveau VEILLE SAISONNIERE (Niveau 1 - Vert : Pas de vigilance)**
Niveau à périodicité annuelle du 1er juin au 15 septembre.
 - **Niveau AVERTISSEMENT CHALEUR (Niveau 2 - Jaune : soyez attentif)**
Ce niveau correspond à un épisode de fortes chaleurs qui nécessite une attention, voire des mesures particulières, en fonction des situations possibles suivantes :
 - Situation 1 : un pic de chaleur intense apparaît et est au-dessus des seuils d'alerte mais limité à un ou deux jours
 - Situation 2 : les IBM prévus sont proches des seuils mais sans que les prévisions météorologiques ne montrent d'intensification de la chaleur pour les jours suivants
 - Situation 3 : les IBM prévus sont proches des seuils avec des prévisions météorologiques annonçant une probable intensification de la chaleur
 - **Niveau ALERTE canicule (Niveau 3 - Orange : soyez très vigilant)**
Le niveau orange annonce des phénomènes dangereux qui nécessiteront la mobilisation des acteurs publics et privés. Ce niveau correspond à un renforcement de la mobilisation des services et à la mise en œuvre de mesures d'information et de communication adaptées notamment aux populations les plus à risque.
 - **Niveau MOBILISATION MAXIMALE (niveau 4 - Rouge : vigilance absolue)**
Il s'agit d'une canicule avérée exceptionnelle, très intense et durable avec l'apparition d'effets collatéraux de grande ampleur dans différents secteurs (sécheresse, approvisionnement en eau potable, saturation des hôpitaux ou des pompes funèbres, panne d'électricité, feux de forêts, nécessité d'aménagement de temps de travail ou d'arrêt de certaines activités...). Le premier ministre peut demander au préfet d'activer le niveau 4 si la crise devient intersectorielle. Le préfet peut également proposer d'activer ce niveau en fonction de données météorologiques, des données sanitaires ou de constatations d'effets annexes.

IBM : indicateur bulletin météorologique



ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Les usagers**
 - Lister les usagers les plus à risque à l'appui du dossier usager
 - Adapter les accompagnements et de **prise en charge**
 - Vérifier/mettre à jour les **protocoles** en lien avec la canicule (hydratation, hyperthermie...)
 - Communiquer les vigilances et conduites à tenir aux usagers et familles (limitation des efforts, hydratation, sorties à proscrire aux heures les plus chaudes, habillage adapté...)
- ✓ **Organisation**
 - Suivre régulièrement les **prévisions météo** de Météo-France plusieurs jours à l'avance
 - Elaborer les **protocoles** en lien avec la canicule (hydratation, coup de chaleur...)
 - **Former les professionnels** à la prévention des risques et la reconnaissance des signes d'alerte
 - **Relire et mettre à jour le DUERP, modifier certains horaires de travail** (actes non essentiels)
 - **Communiquer** en préventif en informant le personnel et les usagers familles des conséquences liées aux fortes chaleurs et des moyens de s'en protéger
 - Mettre en place une **coopération renforcée** avec les autorités locales :
 - Garantir la continuité de la prise en charge des usagers
 - Favoriser les échanges de bonnes pratiques et l'information entre les professionnels
 - Recenser les **lieux d'accueils séquentiels** (quelques heures/jours)
 - S'assurer de la **bonne ventilation** des domiciles afin de renouveler l'air et aérer les espaces tous les jours au moins 10 minutes aux heures les plus fraîches
 - Prévoir la possibilité **d'adapter les aides et préparations de repas** apportant de l'eau, repas froids, possibilité de fractionner les apports et de proposer des repas susceptibles d'apporter des sels minéraux (soupes, pains...)
 - Définir un protocole précisant les modalités d'organisation de la structure en cas de crise et de déclenchement de l'alerte (mobilisation des personnels et rappels éventuels des personnels en congés, adaptation des plannings, collaboration avec les familles, les réseaux de bénévoles)
- ✓ **Etat des lieux et ressources**
 - Vérifier qu'il est possible **d'occulter les fenêtres du logement** (volets, stores, rideaux)
 - Repérer les pièces les plus difficiles à rafraîchir
 - Vérifier le **fonctionnement des réfrigérateurs et des congélateurs**
 - S'assurer des **conditions de stockage des aliments** (chaîne du froid)
 - Vérifier les **modalités d'approvisionnement en eau potable**
 - Contrôler les possibilités de **distribution de boissons fraîches** (verres, gobelets, carafes...)



ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers/familles, autorités
- ✓ Mobiliser les personnels
- ✓ Afficher les conseils et vigilances saisonnière à destination des usagers, familles, professionnels
- ✓ **Suivre quotidiennement et surveiller l'état général** des usagers tenant compte de l'ensemble des facteurs de risque. Les personnes à risques doivent faire l'objet d'une vigilance accrue. Les symptômes qui doivent alerter sont les suivants : grande faiblesse, grande fatigue, étourdissements, vertiges, troubles de la conscience, nausées, vomissements, crampes musculaires, température corporelle élevée, soif et maux de tête, propos incohérents, perte d'équilibre, perte de connaissance et/ou convulsions.
- ✓ Mettre en œuvre de **mesures hygiéno-diététiques** appropriées et surveiller les consommations d'eau (rafraîchissement, douche, hydratation...)
- ✓ **Fermer les fenêtres et volets la journée**
- ✓ Rappeler aux personnels et usagers les **principes de protection contre la chaleur** : éviter les expositions liées à la chaleur en s'abstenant de sortir aux heures les plus chaudes de la journée, et en passant plusieurs heures par jour dans un endroit frais voire climatisé, en portant des vêtements légers de couleur claire...
- ✓ **Adapter les menus** en favorisant les repas froids (fruits, crudités, sorbets, soupes...)
- ✓ Limiter les boissons à forte teneur en caféine ou sucrées et alcoolisées
- ✓ En cas de sortie, s'assurer de la compréhension des consignes de prévention (port des chapeaux ou casquettes, installer la personne à l'ombre, donner des bouteilles d'eau, privilégier les sorties dans des lieux rafraîchis ou prévoir une sortie ou activité de remplacement)
- ✓ Limiter les sources de chaleur surajoutées (lampes, appareils, télévision...)

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
- ✓ Communiquer au personnel, usagers, familles, autorités
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'EIG et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Faire l'état des lieux et reconstituer les stocks
- ✓ Réaliser un RETEX avec l'équipe pluri professionnelle
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX

<https://vigilance.meteofrance.fr/fr/guide-vigilance-meteo>

<https://vigilance.meteofrance.fr/fr>

<https://www.santepubliquefrance.fr/determinants-de-sante/climat/fortes-chaleurs-canicule/outils>

<http://solidarites-sante.gouv.fr/sante-et-environnement/risques-climatiques/>



Au-delà des conditions de circulation qui peuvent devenir rapidement difficiles, les risques d'accident sont accrus et les réseaux de distribution peuvent être affectés.

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Analyser le risque de neige, verglas**
 - Consulter les documents d'analyse des risques produits par les autorités locales
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
 - Evaluer la probabilité de survenue et de sa gravité potentielle en tenant compte des caractéristiques de la structure
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des personnes**
 - Mise en danger directe ou indirecte pour les personnes présentes dans l'établissement
 - Arrêt ou dysfonctionnement des réseaux de distribution (électricité, eau...)
 - Surcharge de travail du fait de l'absentéisme et/ou des mesures de sauvegarde à mettre en œuvre
 - Dégradation de la structure et des biens
- ✓ **Analyser le niveau de maîtrise du risque à partir du document d'analyse des risques**

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Elaborer un programme d'actions préventives et le calendrier permettant le suivi de la mise en œuvre**
 - Mesures pour être informé en temps réel de la situation de risque en lien avec les dispositifs locaux et nationaux
 - S'assurer des stocks en sable et sel de déneigement
 - Rédaction fiche rupture de flux pour anticiper le maintien de continuité des activités indispensables à la santé des résidents et les mesures de sauvegarde des biens matériels
- Plan de Continuité d'Activité (PCA) afin de déterminer les mesures indispensables à une reprise rapide des activités
- Prise de contact avec préfecture et mairie pour coordination des actions de prévention

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, résidents, Fondation, autorités
- ✓ Connaître **l'origine** de l'évènement et avoir connaissance de l'évolution
- ✓ Dans la mesure du possible, **limiter l'arrivée de la neige** dans les locaux (fermer les fenêtres, les portes, les volets...)
- ✓ Empêcher la chute d'objets sur les personnes ou les biens
- ✓ **S'éloigner des fenêtres**, se protéger la tête et ne pas rester sous des éléments pouvant s'écrouler
- ✓ Ranger les objets ou équipements extérieurs
- ✓ Effectuer une **sauvegarde informatique** des données indispensables-réalisée
- ✓ Recharger le téléphone portable de secours avant utilisation
- ✓ Mobiliser les personnels
- ✓ **Communiquer** auprès du personnel sur les conséquences sanitaires
- ✓ Définir un **périmètre de sécurité**
- ✓ Mettre en œuvre des **mesures de sauvegarde des résidents** en lien avec les services de secours et les autorités locales
- ✓ Mettre les **équipements en sécurité** (produits de santé, matériel informatique, biens des résidents)
- ✓ Veiller à **désobstruer les regards** d'écoulement des eaux
- ✓ Utiliser les **moyens d'éclairage de secours**
- ✓ Utiliser les réserves de secours en eau potable

- ✓ Couper les réseaux

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Protéger les personnels**
 - Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
 - Communiquer au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ **Réaliser un état des lieux avant d'entreprendre les actions de réhabilitation**
 - Effectuer un état des lieux pour informer l'assureur, le propriétaire si dommages
 - Prioriser les actions (évacuation des déchets, tri, rangement, nettoyage...)
 - Identifier d'éventuelles matières dangereuses
 - Sécuriser le site si besoin
 - Être vigilant au risque d'incendie
 - Utiliser des EPI pour réaliser l'état des lieux (gants, masques, combinaison, bottes...)
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** sur l'outil dédié Fondation et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un **RETEX** en équipe
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ **Faire l'état des lieux et reconstituer les stocks**
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange

Séisme

Le séisme est un risque potentiellement meurtrier tant par les effets directs (*chutes d'objets et effondrement de bâtiment*) qu'indirects (*mouvement de terrain, tsunami...*).

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Analyser le risque de séisme**
 - Consulter les documents d'analyse des risques produits par les autorités locales
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
 - Evaluer la probabilité de survenue et de sa gravité potentielle en tenant compte des caractéristiques de la structure
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des résidents**
 - Mise en danger directe ou indirecte pour les personnes présentes dans la structure
 - Arrêt ou dysfonctionnement des réseaux de distribution (électricité, eau...)
 - Surcharge de travail du fait de l'absentéisme et/ou des mesures de sauvegarde à mettre en œuvre
 - Dégradation des locaux et des biens (matériels informatiques, bâtiment...)
- ✓ **Analyser le niveau de maîtrise du risque à partir du document d'analyse des risques**

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Elaborer un programme d'actions préventives et le calendrier permettant le suivi de la mise en œuvre**
 - Mesures pour être informé en temps réel de la situation de risque en lien avec les dispositifs locaux et nationaux
 - **Ramassage des déchets** autour de l'établissement pour éviter les projectiles
 - Rédaction **fiche rupture de flux** pour anticiper le maintien de continuité des activités et les mesures de sauvegarde des biens matériels
 - **Plan de Continuité d'Activité** (PCA) afin de déterminer les mesures indispensables à une reprise rapide des activités
 - **Prise de contact avec préfecture et mairie** pour coordination des actions de prévention

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers familles, autorités
- ✓ **Fermer les bâtiments**
- ✓ Mobiliser les personnels
- ✓ **S'éloigner des fenêtres**, se protéger la tête et ne pas rester sous des éléments pouvant s'écrouler
- ✓ **Communiquer** auprès du personnel sur les conséquences sanitaires
- ✓ Mobiliser les personnels
- ✓ Ranger les objets ou équipements extérieurs
- ✓ Effectuer une **sauvegarde informatique** des données indispensables
- ✓ Recharger le téléphone portable de secours avant utilisation
- ✓ Définir un **périmètre de sécurité**
- ✓ Mettre les **équipements en sécurité** (matériel informatique)
- ✓ Couper les réseaux
- ✓ Utiliser les **moyens d'éclairage de secours**
- ✓ Utiliser les réserves de secours en eau potable
- ✓ Une fois les secourus terminées, évacuer le bâtiment

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Protéger les personnels**
 - Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
 - Communiquer au personnel, usagers familles, autorités
- ✓ **Réaliser un état des lieux avant d'entreprendre les actions de réhabilitation**
 - Effectuer un état des lieux pour informer l'assureur, le propriétaire si dommages
 - Prioriser les actions (évacuation des déchets, tri, rangement, nettoyage...)
 - Identifier d'éventuelles matières dangereuses
 - Sécuriser le site si besoin
 - Être vigilant au risque d'incendie
 - Être vigilant au risque d'effondrement
 - Utiliser des EPI pour réaliser l'état des lieux (gants, masques, combinaison, bottes...)
 - Demander un avis technique sur l'état du bâtiment
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un **RETEX** en équipe
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ **Faire l'état des lieux et reconstituer les stocks**
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange.

RISQUES MALVEILLANCE ET TERRORISME

Alerte Attentat

Un risque d'alerte à la bombe doit être envisagé à la suite :

- d'un message des autorités
- de la réception d'un message écrit ou enregistré (lettre, fax, message

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ La découverte d'un **objet suspect nécessite de prendre des précautions essentielles**. Elle doit conduire au **déclenchement d'une alerte**.
- ✓ **L'alerte à la bombe** résulte le plus souvent d'un appel téléphonique ou d'un courrier anonyme, l'heure supposée de l'explosion est parfois précisée dans le contenu du message

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Prévoir des itinéraires d'évacuation** (ce ne sont pas forcément les issues de secours)
- ✓ Constituer le **stock de secours** et le mettre à jour régulièrement : piles, lampes de poche, eau potable, trousse 1^{er} secours, couvertures,...
- ✓ Connaître les 3 types d'effets associés :
 - **Explosion** (avec effets thermiques et mécaniques) pouvant être ressentie à proximité du sinistre et dans un rayon de plusieurs centaines de mètres,
 - **Incendie** de produits inflammables solides, liquides ou gazeux engendrant des effets thermiques (brûlures) qui peuvent être aggravés par des problèmes d'asphyxie et d'intoxications
 - **Dégagement de produits toxiques** provenant d'une fuite de produits toxiques ou d'une combustion d'un produit non toxique

ETAPE 3

DU GESTION DU RISQUE

- ✓ Suivre les **plans de secours** mis en place
- ✓ **Donner l'alerte** si témoin de l'accident, ne pas déplacer les victimes éventuelles sauf en cas d'incendie
- ✓ Connaitre l'**origine de l'évènement** et avoir connaissance de l'évolution
- ✓ **Ecouter la radio** pour se tenir informer
- ✓ Ne pas toucher ou entrer en contact avec le produit
- ✓ S'éloigner de la zone et se confiner
- ✓ Fermer les bâtiments (portes, fenêtres) et les bouches d'aération, hottes de cuisine...
- ✓ **Mobiliser les personnels**
- ✓ **Communiquer auprès du personnel** sur les conséquences sanitaires
- ✓ Communiquer aux usagers/familles
- ✓ Définir un **périmètre de sécurité**
- ✓ **Rédiger l'EIG** et le transmettre aux autorités compétentes

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Protéger les personnels**
 - Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
 - Communiquer au personnel, usagers familles, autorités
- ✓ **Réaliser un état des lieux avant d'entreprendre les actions de réhabilitation**
 - Se rappeler que les effets toxiques peuvent être ressentis jusqu'à plusieurs centaines de kilomètres du lieu du sinistre en fonction du type de produit, des quantités et des conditions météorologiques
 - Effectuer un état des lieux pour informer l'assureur, le propriétaire si dommages
 - Identifier d'éventuelles matières dangereuses
 - Sécuriser le site si besoin
 - Utiliser des EPI pour réaliser l'état des lieux (gants, masques, combinaison, bottes...)
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un **RETEX** en équipe
- ✓ **Mettre à jour les procédures** si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ Envisager une **analyse de la pratique**, des **temps d'échange**
- ✓ Solliciter une **cellule d'urgence médico-psychologique** (CUMP), dispositif sanitaire spécifique de prise en charge précoce des blessés psychiques dans des situations d'urgence collective : accidents catastrophiques, catastrophes, ou attentats. Les CUMP interviennent dans le cadre du SAMU et sont placées sous la responsabilité des Agences Régionales de Santé (ARS). Les CUMP sont départementales et organisées en un réseau national de l'urgence médico-psychologique
 - Prendre conscience du risque de traumatisme
 - Comprendre le traumatisme psychologique
 - Envisager un temps de repos
 - Se mettre en lien avec d'autres personnes ayant vécu ce traumatisme

Cyberattaque

L'accélération du numérique, la disponibilité du système d'information et l'intégrité des données des usagers et des professionnels sont des enjeux majeurs pour garantir un **accompagnement sécurisé** dans le secteur social et médico-social.

Le secteur social et médico-social est confronté aux **risques cybersécurité**, pouvant impacter le quotidien des professionnels de santé mais aussi mettre en péril la prise en charge du patient. **Ces dernières années, la cybersécurité est un enjeu majeur.**

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

✓ Niveau de sécurisation du système d'information

(Sécurisation mise en œuvre par la Direction)

- **Connaissance du parc informatique** (inventaire des équipements, des logiciels utilisés, des données et traitements de données, des droits d'accès, des interconnexions)
- Réalisation de **sauvegarde régulières** (DSI - siècle)
- **Application régulière des mises à jour**
 - Utilisation d'es solutions matérielles et logicielles maintenues
 - Activation de la mise à jour automatique des logiciels et matériels
- **Utilisation d'antivirus**
 - Déploiement d'un antivirus sur tous les équipements
 - Centralisation de la gestion des antivirus
- **Politique d'usage des mots de passe robuste**
 - Formalisation des exigences en matière de complexité des mots de passe
 - Définition régulière de la fréquence de changement des mots de passe
- **Activation d'un pare-feu**
 - Installation d'un pare-feu sur le poste de travail et paramétrage par défaut

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

✓ Informer et sensibiliser les collaborateurs

- Formaliser une **charte informatique**
- Prévoir des **formations à la cybersécurité**
- Sensibiliser et **former aux bonnes pratiques** de l'informatique pour devenir acteur de la sécurité numérique
 - Prendre des précautions pour protéger les informations et les échanges avec les différents partenaires et collaborateurs
 - Solliciter le service informatique en cas de questions ou d'installations de logiciels et lui faire approuver les outils installés, mais ne pas modifier les ordinateurs et matériels
 - Eteindre les postes quotidiennement et ne pas les mettre en veille
 - Verrouiller la session personnelle en cas d'absence temporaire dans la journée pour éviter l'usurpation d'identité
- **Analyser les risques et protéger les systèmes d'information sensibles**
 - Connaître les systèmes d'information les plus importants pour le bon fonctionnement afin de pouvoir traiter les risques susceptibles de les fragiliser
- **Préparer les professionnels à une attaque informatique**
 - Etablir un plan de réaction aux incidents de sécurité et le tester
 - Etablir une chaîne de remontée des incidents afin de reconnaître au plus tôt une tentative d'attaque
 - Diffuser et faire connaître ces actions aux professionnels
- **Organiser des exercices simulant une attaque**
 - Réaliser un exercice de gestion de crise afin de vérifier la solidité des procédures et leur connaissance par les professionnels
 - Réajuster les procédures si besoin



ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Le premier réflexe doit être de déconnecter son équipement ou son système d'information du réseau Internet.** Pour un équipement individuel, cela peut se traduire par le retrait de la prise ou la désactivation des services Wifi. Cela évitera une fuite éventuelle de données
- ✓ **Ne pas éteindre ni modifier les ordinateurs et matériels affectés par l'attaque** : ils seront utiles aux enquêteurs
- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** sur l'outil dédié Fondation et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer à la Direction, aux autorités dont CNIL
- ✓ **Prévenir le responsable de la sécurité des systèmes d'information**
- ✓ Il est impératif de prévenir immédiatement le Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI) ou correspondant informatique ainsi que la direction, qu'une intrusion a été détectée. La procédure d'alerte doit être connue des utilisateurs du réseau informatique au sein de l'établissement.
- ✓ Vous pouvez contacter le service informatique au :
- ✓ **Prévenir les professionnels de l'attaque en cours** afin de prendre les mesures nécessaires pour protéger les équipements. Une mauvaise manipulation de la part d'un collaborateur pourrait aggraver la situation.
- ✓ **En cas de rançongiciel, ne pas payer la rançon demandée.** Il est recommandé d'ouvrir une main courante pour tracer les actions et événements liés à l'incident, (l'heure et la date de l'action ou de l'événement, le nom de la personne à l'origine de cette action ou ayant informée sur l'événement, la description de l'action ou de l'événement)
- ✓ Pour un ESSMS, il convient de concevoir et de déployer un dispositif de communication relatif à l'incident. Ce dispositif doit être proposé par le référent communication (en lien avec les experts techniques) et porté par la direction.
- ✓ Le décret d'application n°2022-715 du 27 avril 2022 précise que **les incidents graves de sécurité des systèmes d'information du secteur santé doivent être signalés sans délai sur le portail du CERT Santé.**
- ✓ Si un incident implique des données personnelles et présente **un risque pour les droits et libertés des personnes, l'ESSMS doit également informer la CNIL.** En cas de risque élevé, l'ESSMS doit également notifier les personnes concernées par l'incident.
- ✓ Ces obligations de déclaration doivent permettre aux autorités compétentes (ANSSI, CNIL, CERT-Santé) d'éviter la propagation des cyberattaques à d'autres ESSMS. Il est essentiel de porter plainte.
- ✓ Il est également recommandé de se rendre sur la plateforme numérique www.cybermalveillance.gouv.fr

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un RETEX avec l'équipe pluri professionnelle
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange

INSTRUCTION N° SHFDS/FSSI/2023/78 du 23 mai 2023 relative au traitement des incidents significatifs ou graves de sécurité des systèmes d'information
En cas d'incident <https://www.ssi.gouv.fr/en-cas-dincident/>

Prévention & signalement des cas de radicalisation

Le processus de radicalisation se caractérise par une adhésion à une idéologie avec des composantes de violence et de rupture avec l'environnement habituel. La complexité du phénomène porte sur l'identification du niveau de radicalisation et de ces conséquences (extrémisme, terrorisme)

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

La radicalisation est un **phénomène complexe** amplifié par le développement d'internet et des réseaux sociaux. La radicalisation apparaît comme un phénomène profondément lié à l'exploitation de conflits d'identité, de frustrations ou de fragilités. Certains groupes terroristes cherchent notamment à enrôler des individus en perte de repères et vulnérables.

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

✓ Identifier une situation de radicalisation

- Appliquer les préceptes d'une religion ne constitue pas un élément alarmant en soi. La pratique religieuse doit alerter quand elle s'accompagne pour l'intéressé d'une volonté de rupture avec sa propre personnalité antérieure et avec son entourage proche et tout ce qui peut le ramener à sa vie d'avant.
- Identifier un processus de radicalisation ne se fait pas sur la base d'un seul indice. Pris isolément, un des comportements listés ci-dessous ne signifie pas qu'il y a radicalisation. C'est la combinaison de plusieurs signes qui donne une forme de cohérence et qui doit provoquer vigilance et alerte.
 - Changements physiques, vestimentaires et alimentaires
 - Propos asociaux
 - Passage soudain à une pratique religieuse très ritualisée
 - Rejet de l'autorité et de la vie en collectivité
 - Rejet brutal des habitudes quotidiennes
 - Repli sur soi
 - Haine de soi, rejet de sa propre personne, déplacement de la haine de soi sur autrui
 - Rejet de la société et de ses institutions (écoles...)
 - Eloignement de la famille et des proches
 - Modification soudaine des centres d'intérêts
 - Appréhension complotiste, antisémite, apocalyptique de la société

✓ Initier une démarche de signalement

- L'objectif est de prévenir, voire d'éviter, le basculement vers un comportement violent
- En signalant, la protection est pour l'intéressé en lui évitant de participer à un acte criminel mais également pour la société contre de possibles préméditations de meurtres. **SIGNALER = PROTEGER et PREVENIR**
- Dans quels cas appeler :
 - Pour signaler une situation inquiétante
 - En cas de doute ou de questions sur une situation
 - Pour obtenir des renseignements sur la conduite à tenir
 - Pour être écouté, conseillé dans vos démarches

Appeler le numéro vert : 0 800 005 696

Appels strictement confidentiels, identité non dévoilée

Remplir le formulaire en ligne : <https://www.stop-djihadisme.gouv.fr>

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

✓ Identification d'une potentielle situation de radicalisation

- Contacter les services de l'état afin que des spécialistes se chargent de qualifier la situation de préoccupante ou non
- Si la situation est jugée préoccupante par les services de l'Etat, la personne faisant l'objet du signalement ainsi que sa famille bénéficieront d'un accompagnement spécialisé et adapté à leur situation
- Signaler une situation ne sera jamais reproché
- Signaler et gérer la situation en lien avec la Fondation

✓ Contenu(s) haineux ou faisant l'apologie du terrorisme sur internet

- En cas de constat de contenus appelant à la haine ou faisant l'apologie du terrorisme sur internet, signaler les comportements illicites sur :

<https://www.internet-signalement.gouv.fr>

- ✓ Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, Fondation, autorités

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ Clôturer avec le RETEX l'EIG et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un RETEX en équipe
- ✓ Mettre à jour les procédures, si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange

RISQUES DYSFONCTIONNEMENT DE LA STRUCTURE



Rupture approvisionnement fluides par réseaux de distribution

La rupture d'approvisionnement en fluides peut concerner l'électricité, l'eau potable, le chauffage, la climatisation...

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

✓ **Identifier les prestations externes à risque de rupture d'approvisionnement**

▪ **Réseaux collectifs**

- . Fourniture d'électricité
- . Fourniture de téléphonie
- . Fourniture d'eau
- . Accès à internet
- . Chauffage, climatisation

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

✓ **Pour chacune des prestations externes dont bénéficie la structure**

- S'assurer de leur maintenance régulière et d'un contrat de maintenance avec intervention 24/24
- Disposer des coordonnées des prestataires (*service technique, plombier, chauffagiste...*) pouvant être joints en cas d'urgence
- Prévoir des solutions alternatives en cas de défaillance à inclure dans le contrat
- S'assurer de l'alimentation des installations de chauffage, des systèmes de détection incendie par les systèmes de secours dans des délais rapides

✓ **Installer dans des zones sécurisées les prestations externes suivantes et vérifier au moins biannuellement l'intégrité et la qualité opérationnelle des moyens palliatifs à mettre en œuvre en cas de défaillance**

- **Electricité** : compteur fonctionnel et disjoncteur
- **Gaz** : compteur fonctionnel et vanne A/M
- **Eau potable** : dans les stocks de sécurité, prévoir des stocks d'eau en bouteille
- **Chauffage** : prévoir des couvertures de survie, de quoi préparer des boissons chaudes, radiateurs électriques d'appoint
- **Moyens informatiques et communication** : téléphones portables avec leurs chargeurs et des batteries de secours chargées, ordinateur de secours avec sauvegardes récentes des dossiers
- **Produits d'entretien et d'hygiène** : stocks EPI suivant ETP/agence
- **Autre** : éclairages de secours pour les personnels (lampes frontales) et zones de stockage des déchets en cas de retard du prestataire de traitement, stockage de déchets à l'abri des rongeurs notamment et sans nuisances olfactives

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Réaliser des exercices d'entraînement des personnels à la mise en œuvre de ces dispositions** et réaliser les formations habilitation électrique, notamment pour remise en service de l'électricité)
- ✓ **Anticiper une situation de sous-effectifs et/ou de surcharge de travail en prenant en compte les besoins à la fois en termes d'effectifs et de compétences**
 - En hiérarchisant les tâches :
 - qui devront être assurées sans interruption (hygiène, repas, aide aux personnes)
 - qui pourront être interrompues pendant une à deux semaines
 - qui pourront être interrompues 8 à 12 semaines
 - En évaluant les ressources nécessaires à la conduite des tâches prioritaires
 - En envisageant une réorganisation du travail qui viserait à :
 - Affecter le personnel disponible sur les tâches prioritaires en fonction du taux d'absentéisme (plusieurs scénarios)
 - Adapter les fréquences d'intervention pour certaines tâches
 - Aménager temporairement les horaires, le temps de travail (heures supplémentaires ou complémentaires pour les salariés à temps partiel), les conditions de travail (télétravail), les moyens de transport (mise à disposition, covoiturage), voire d'autres mesures (hébergement des professionnels...) avec l'accord des professionnels
 - En anticipant la phase de retour à l'activité (ne pas mobiliser tous les professionnels lors de la crise mais en prévoir pour la relève)
 - En priorisant la protection des professionnels en cas de danger (consigne de ne pas venir si le trajet est dangereux, stock de masques, moyens de lavage des mains...)
 - En listant les coordonnées des professionnels ou bénévoles de tous statuts et/ou des personnes bénévoles proches pouvant être contactées en cas de besoin de renfort dans l'établissement, y compris médicaux

Vérifier les éléments suivants en cas de coupure électrique

✓ Accès & circulation

- **Portails d'accès, portes de parking souterrain**
 - Contrôler la batterie et/ou les panneaux solaires d'alimentation
 - Disposer de la clé de débrayage des moteurs des portails

✓ Sécurité incendie

- Vérifier l'entretien des éclairages de sécurité (Remplacement des batteries ou blocs si nécessaire)
- Vérifier le bon fonctionnement pour **les 2 attendus ci-dessous**
 - La détection incendie sera maintenue (12h d'autonomie)
 - L'éclairage de sécurité sera maintenu en cas de coupure de courant

✓ Matériels

- **Volets roulants électriques** : à laisser en position haute
- **Réfrigérateurs** : vérifier l'état de fonctionnement

✓ Moyens de communication

- Rappel : le 112 reste fonctionnel
- Si coupure électrique mais maintien du relai GSM
 - Téléphonie : arrêt de l'autocom et des lignes fixes
 - Prévoir 1 ligne de secours de type GSM
 - Récupérer les numéros de mobiles des personnels présents
 - Disposer de batteries externes pour recharger les téléphones
 - Informatique : ordinateurs portables et tablettes peuvent fonctionner via un routeur GSM mais s'assurer de disposer de batteries externes
- Si coupure électrique et du relai GSM
 - Informatique
 - Prévoir un fonctionnement en mode dégradé (dossiers papier) et télétravail
- Télécharger l'application **ECOWATT** pour se tenir informé des éventuelles alertes
-

✓ Ressources humaines

- S'assurer que **seules les personnes habilitées** manipulent les installations électriques
- S'assurer que des prestataires d'entretien/maintenance peuvent être mobilisés en l'absence de personnel technique en interne

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

Focus coupure électrique

MON ÉTABLISSEMENT
 DISPOSE D'UN GROUPE ÉLECTROGÈNE
OU EST EN MESURE D'EN LOUER UN

MON ÉTABLISSEMENT
 NE DISPOSE PAS
DE GROUPE ÉLECTROGÈNE

Je fais vérifier par une personne habilitée l'état de fonctionnement du groupe électrogène

Mon établissement dispose d'un groupe électrogène fixe

- Je contrôle le niveau du fioul dans les cuves
- Je fais un essai avec exploitation de l'établissement sur le groupe électrogène (essai en charge)
- Je vérifie le fonctionnement de l'Inverseur (bascule vers le groupe électrogène puis retour sur l'alimentation primaire)

Mon établissement souhaite louer un groupe électrogène

- Je m'assure d'avoir l'emplacement suffisant pour l'installation du groupe électrogène
- Je m'assure que le groupe électrogène loué peut être armé dans les délais
- Je m'assure d'avoir un Inverseur de source et des bornes de raccordement

Je vérifie le périmètre repris par le groupe électrogène

Le groupe électrogène assure un secours total (reprise de l'ensemble des fonctions et des équipements)



Le groupe électrogène n'assure pas un secours total (reprise partielle des fonctions et équipements)

Je recense l'ensemble des équipements concernés par une coupure électrique

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

Focus rupture d'eau

✓ Mettre en œuvre des actions pour réduire la consommation en eau

- **Vérifier le réseau d'eau intérieur** (assurer la maintenance préventive, maintenir à jour les plans des réseaux avec la position des vannes pour intervenir rapidement en cas de fuite)
- **Surveiller sa consommation d'eau** et avoir une connaissance détaillée des volumes d'eau consommés
- **Optimiser le fonctionnement des postes les plus consommateurs** (optimiser le processus des cycles de lavage pour le linge, la vaisselle, ne pas laisser couler l'eau inutilement...)
- **Vérifier et contrôler la pression du réseau**
- **Installer des équipements économes en eau** (chasses d'eau économes, robinets à fermeture automatique d'eau)
- Donner du sens aux actions entreprises et communiquer sur les éco gestes

✓ Matériels

- Lister, contrôler et réapprovisionner le stock d'urgence (eau en bouteille permettant un fonctionnement global de 24h)

✓ Mesures de limitation de la consommation de l'eau

- Utilisation de matériel à usage unique
- Utilisation d'eau en bouteille (voir plan local mairie)
- Renforcement de l'utilisation de solution hydroalcoolique pour l'hygiène des mains
- Report ou transfert des activités de linge
- Utilisation de linge et tenues de travail à usage unique
- Report ou suspension de l'entretien des espaces extérieurs, de l'entretien et nettoyage des véhicules
- Nettoyage des surfaces avec lingettes pré-imprégnées
- Bionettoyage vapeur
- Utilisation de vaisselle jetable
- Mise à disposition de l'eau embouteillée, gélifiée ou ensachée.



ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers familles, autorités
- ✓ **Identifier la nature de la rupture**
- ✓ **Contacter les prestataires** pour s'informer des services qui peuvent être assurés (chauffage, repas, traitement de linge, transports, collecte de déchets ménagers ou particuliers,...)
- ✓ **Vérifier l'origine de l'arrêt d'approvisionnement** (interne ou externe)
- ✓ **Vérifier le bon fonctionnement des réseaux collectifs** (rupture d'électricité, d'eau destinée à la consommation humaine, de gaz, de téléphonie, d'accès à internet,)
Le cas échéant, **signaler un dysfonctionnement au responsable** (prestataire, service technique, fournisseur) et à la **mairie** (pour le réseau de gaz) et s'informer de sa durée prévisible,
- ✓ **Evaluer les conséquences** des dysfonctionnements et adapter la prise en charge au fonctionnement en mode dégradé en utilisant les moyens palliatifs prévus,
- ✓ **Mobiliser les personnels**
- ✓ **Communiquer** auprès du personnel sur les conséquences sanitaires
- ✓ **Solliciter les établissements proches pour une aide en matériel, personnel ou autre**
- ✓ **Rassurer les usagers et familles**

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ Mettre en œuvre la séquence de retour à l'activité en amont
- ✓ S'assurer du feu vert du responsable avant de réutiliser les réseaux
- ✓ Reconstituer les stocks consommés
- ✓ Vérifier le fonctionnement des équipements utilisés
- ✓ Evaluer la qualité et l'intégrité des produits alimentaires
- ✓ Reconstituer le stock de bouteilles d'eau si utilisé
- ✓ Modifier les contrats avec les prestataires si nécessaire
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'EIG et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un RETEX
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX

Par anticipation des difficultés d'approvisionnement électrique et mesures de délestage éventuelles, nous vous recommandons l'inscription sur le dispositif d'alerte vigilance coupure accessible depuis le lien suivant : <https://www.monecowatt.fr/inscription-alerte-vigilance-coupure>

Rupture des moyens de communication & d'information

Une rupture des moyens de communication et d'information peut correspondre à une défaillance du réseau informatique, de la téléphonie fixe... Elle peut entraîner un défaut dans la prise en charge avec des conséquences graves.

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Evaluer la probabilité de survenue du risque de rupture des moyens de communication & information**
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des usagers**
 - Mise en danger directe ou indirecte pour les personnes accompagnées
- ✓ **Analyser le niveau de maîtrise du risque à partir du document d'analyse des risques**

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Elaborer un programme d'actions préventives et le calendrier permettant le suivi des équipements et installations**
 - Installation et maintenance des équipements visant à limiter l'impact en cas de défaillance/ rupture
- ✓ **Mettre en place des procédures dégradées** (sauvegarde informatique) et veiller à la bonne connaissance par tous les professionnels
- ✓ **Installer une ligne de téléphone de secours (fixe ou mobile)** et veiller à son bon fonctionnement régulièrement avec batterie de secours



ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ **Identifier la nature de la rupture**
- ✓ Contacter le **support informatique** si nécessaire
- ✓ **Communiquer auprès du personnel** sur les conséquences sanitaires
- ✓ **Utiliser les procédures dégradées**
- ✓ **Mettre en place une surveillance plus régulière des usagers**
- ✓ **Utiliser la ligne de téléphone de secours (fixe ou mobile)**

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Lever l'alerte**
- ✓ **Communiquer au personnel, usagers familles, autorités**
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** sur l'outil dédié Fondation et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ **Réaliser un RETEX** avec l'équipe pluri professionnelle
- ✓ **Mettre à jour les procédures** si besoin
- ✓ **S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX**

Incendie

Le départ de feu concerne les situations de feu à l'intérieur de la structure (*locaux agence, siège...*) et de feu à l'extérieur de la structure (*feu de forêt, feu de bâtiment voisin,...*)

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Evaluer la probabilité de survenue du risque d'incendie**
 - Consulter les documents d'analyse des risques produits par les autorités locales
 - Recenser les événements de même nature survenus dans la structure ou la région ainsi que leur RETEX
 - Evaluer la probabilité de survenue et de sa gravité potentielle en tenant compte des caractéristiques de l'établissement
- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des résidents**
 - Mise en danger directe ou indirecte pour les personnes présentes
 - Surcharge de travail du fait de l'absentéisme et/ou des mesures de sauvegarde à mettre en œuvre
 - Arrêt ou dysfonctionnement des réseaux de distribution (électricité, eau...), des services prestataires (repas, linge...)
 - Dégradation de l'établissement et des biens (biens personnels résidents, bâtiment...)
- ✓ **Analyser le niveau de maîtrise du risque** à partir du document d'analyse des risques

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Assurer la sécurité incendie**
 - **En respectant les entretiens et suivis périodiques** des contrôles, des alarmes, des détecteurs, des extincteurs...
 - **En levant les observations émises lors des commissions sécurité incendie**
 - En réalisant **les formations annuelles obligatoires à destination des personnels**
 - En réalisant les **exercices incendie** (1 fois/an)
- ✓ **Définir les lieux de rassemblement extérieur et les faire connaître aux personnels.** Les rappeler lors des différentes formations avec le prestataire de sécurité

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Identifier la nature de l'incendie**
 - Effectuer la **levée de doute** et demander à une personne de se rendre devant le tableau SSI (ou reports d'alarmes)
 - Identifier la **zone de déclenchement** et se rendre sur celle-ci
 - Faire sortir les personnes extérieures

FEU MAITRISABLE

→ Tenter d'éteindre le feu avec les extincteurs sans prendre de risque. Sinon, passer à l'étape FEU NON MAITRISABLE

FEU NON MAITRISABLE

→ Mettre les personnes en sécurité derrière les portes coupe-feu
→ Recenser les personnels, personnes extérieures...
→ Se regrouper aux points de rassemblement extérieurs

- ✓ Communiquer au personnel, autorités
- ✓ Faciliter l'accès aux véhicules d'évacuation et organiser l'accueil des pompiers
- ✓ Couper les compteurs accessibles : la ventilation, le chauffage, le gaz, l'électricité
- ✓ En cas d'évacuation, prévoir des lunettes de protection, un masque de protection et veiller à porter des vêtements à manches et en coton
- ✓ Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Suivre l'évolution du feu

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Protéger les personnels**
 - Lever l'alerte et suivre les consignes des autorités
 - Communiquer au personnel, autorités
- ✓ **Réaliser un état des lieux avant d'entreprendre les actions de réhabilitation**
 - Effectuer un état des lieux pour informer l'assureur, le propriétaire si dommages
 - Prioriser les actions (évacuation des déchets, tri, rangement, nettoyage...)
 - Identifier d'éventuelles matières dangereuses
 - Sécuriser le site si besoin
 - Utiliser des EPI pour réaliser l'état des lieux (gants, masques...)
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** sur l'outil dédié Fondation et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser un **RETEX** en équipe
- ✓ Mettre à jour les procédures si besoin
- ✓ S'assurer de la mise en place des actions à la suite du RETEX
- ✓ Faire l'état des lieux et reconstituer les stocks
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange

RISQUES SANITAIRES

Risque Infectieux et Epidémie

Le risque infectieux peut se définir ainsi : « causes potentielles liées à une contamination microbiologique qui peuvent entraîner des conséquences infectieuses ». Une épidémie correspond à la survenue de 3 cas dans un délai de 4 jours parmi les personnels ou personnes accompagnées.

ETAPE 1

EVALUATION DU RISQUE

- ✓ **Evaluer les conséquences sur la structure et la prise en charge des personnes**
 - **Mise en danger directe** (infection, majoration pathologie existante, décès...), **indirecte** pour les personnes exerçant à domicile
 - **Surcharge de travail** du fait de l'absentéisme et/ou des mesures de sauvegarde à mettre en œuvre
- ✓ Déterminer leur **criticité** (gravité x fréquence)
- ✓ Analyser le **niveau de maîtrise du risque**

ETAPE 2

PREVENTION DU RISQUE

- ✓ **Elaborer le programme d'actions prioritaires**
 - **Sensibilisation /formation des personnels** à la détection du risque (précautions standards, précautions complémentaires, bon usage et résistance antibiotiques, BMR, hygiène des mains, hygiène des locaux dont domicile, utilisation des EPI...)
 - **Sensibilisation des personnels à la vaccination** (grippe, rappel DTP-Coqueluche, COVID)
 - **Sensibilisation des usagers à la vaccination** (grippe, COVID, pneumocoque) **et à l'hygiène**
 - **Formation du personnel aux procédures de signalement Evènement Indésirable**
 - Elaboration, intégration et diffusion des **protocoles d'hygiène** (mains, linge, locaux...) et les **protocoles spécifiques** (IRA, grippe, gestion des déchets...)
 - Création d'affiches types de **rappel des consignes** selon l'épidémie, le type d'isolement...
 - ✓ Suivre le programme avec des **évaluations périodiques** permettant de mesurer les progrès, réajuster et maintenir une démarche d'amélioration continue de la qualité de prise en charge.

ETAPE 3

GESTION DU RISQUE

- ✓ **Rédiger l'EIG, mettre à jour à chaque évolution** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Communiquer au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ Réaliser la **déclaration de l'événement sur le portail dédié ARS**
- ✓ **Informersur les décisions prises** à chaque étape, les résultats et les réajustements éventuels
- ✓ **Informers les professionnels et les mobiliser**
- ✓ Transmettre l'alerte à la Direction
- ✓ Activer la **cellule de crise**
- ✓ Informer l'ensemble des personnels de l'établissement (et des bénévoles le cas échéant) sur les **risques encourus**
- ✓ **Utiliser les EPI** nécessaires (masque FFP2, masques chirurgicaux, gants non stériles, lunettes de protection, tabliers plastiques, charlottes, GHA, surblouse...)
- ✓ Mettre en œuvre des **mesures barrières** pour limiter la propagation de l'agent infectieux (rappel des professionnels de santé, hygiène alimentaire et de l'environnement, isolement des malades, masques de protection, réduction des contacts avec les personnes malades et de leurs déplacements, limitation des activités sociales...)
- ✓ Mettre en œuvre les **mesures curatives et / ou préventives**
- ✓ **Evaluer les besoins humains et matériels supplémentaires nécessaires** pour assurer la continuité des activités principales
- ✓ **Déterminer la stratégie de communication**
- ✓ **Mettre en œuvre les mesures de surveillance continue** dès le premier cas détecté
- ✓ **Faire un signalement et/ou une demande d'appui coordonné à l'ARS** selon les modalités réglementaires (maladies à déclaration obligatoire, cas groupés d'infections respiratoires aiguës (IRA) ou de gastro-entérites...)

ETAPE 4

FIN DU RISQUE

- ✓ **Lever l'alerte**
- ✓ **Communiquer** au personnel, usagers et familles, autorités
- ✓ Clôturer avec le RETEX l'**EIG** et le transmettre aux autorités compétentes
- ✓ Réaliser le **RETEX** en équipe avant de clôturer l'EIGS (Volet 2 - portail dédié ARS)
- ✓ Faire l'état des lieux et reconstituer les stocks EPI
- ✓ **Mettre à jour les procédures** si besoin
- ✓ **S'assurer de la mise en place des actions** à la suite du RETEX

Annexe 1

OUTILS OPERATIONNELS

Mise à l'abri

La mise à l'abri consiste à rassembler dans une zone définie et sécurisée les personnels afin de les protéger. Elle peut être une action préalable à une évacuation.

PREVENTION DE LA CRISE

- ✓ Déterminer les **lieux de mise à l'abri** possibles selon la nature de la crise (à l'étage, au rez-de-chaussée...)
- ✓ **Faire afficher les procédures utiles** et vérifier que le personnel les a bien assimilées
- ✓ Etablir les **mesures de sécurisation** à mettre en œuvre

- ✓ Prévoir les **lieux de rassemblement les plus sécurisés à l'intérieur** des locaux. Cela peut prendre différentes formes et être établi selon des modalités différentes afin de s'adapter à la nature de la menace (risque infectieux, chimique...)
- ✓ **Vérifier la complétude des matériels et le bon fonctionnement des équipements de sécurité**, des moyens de communication (téléphones chargés et batteries de secours...) et des éclairages de secours personnels (lampes frontales).
- ✓ **Anticiper la traçabilité et le suivi des mises à l'abri du personnel et visiteurs**
- ✓ Vérifier l'indication et la mise à jour d'une **personne à contacter en cas d'urgence**
- ✓ Lister le matériel indispensable mais non transportable
- ✓ Définir les **mesures de sécurisation des lieux de mise à l'abri** possibles selon la nature de la crise (à l'étage, au rez-de-chaussée...)



GESTION DE LA CRISE

✓ Gestion de la crise temporaire

- Rejoindre les **lieux de rassemblement les plus sécurisés à l'intérieur** des locaux selon le risque identifié
 - **Récupérer les matériels et les équipements de sécurité**, les moyens de communication (téléphones chargés et batteries de secours...) et les éclairages de secours personnels (lampes frontales)
 - **Tracer les mises à l'abri du personnel et visiteurs**
 - **Rassurer les personnes** et les accompagner
 - Récupérer le matériel pour la continuité
 - Mettre en œuvre les **mesures de sécurisation**
 - Mettre en œuvre des **éventuelles mesures de protection** des bâtiments, véhicules, équipements, outils informatiques et des stocks de produits et matériels
- ✓ **Informers les autorités.**

POST-CRISE

- ✓ **Informers les usagers et familles**
- ✓ **Faire le bilan des sinistrés, des éventuelles victimes et des dégâts matériels**
 - Communiquer à la préfecture, au conseil départemental et à l'ARS
 - Prendre des photos avant toute opération de nettoyage et de déblaiement en cas de dégâts matériels
- ✓ Etablir un **planning prévisionnel de retour à la normale**
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange ou une cellule psychologique
- ✓ **Réaliser un RETEX**
- ✓ **Mettre à jour les procédures** si besoin
- ✓ **S'assurer de la mise en place des actions** à la suite du RETEX

Evacuation



L'évacuation de locaux consiste à en faire sortir les personnes pour assurer leur sécurité. Elle prend en compte l'ensemble des personnes qui s'y trouvent (personnels, prestataires, bénévoles, familles...). Compte tenu de la complexité et des risques engendrés par le transfert de personnes dans le cadre d'une évacuation, **celle-ci n'est décidée qu'en dernier recours par les services de secours.**

PREVENTION DE LA CRISE

- ✓ Déterminer les **voies d'évacuation** et **moyens matériels nécessaires** (*signalisation de secours, éclairage de sécurité, civières d'évacuation...*)
- ✓ Prévoir les **lieux de rassemblement** possibles à proximité de l'établissement
- ✓ S'assurer que le **plan d'évacuation est balisé, affiché et connu du personnel**, dans le respect de la réglementation qui s'applique
- ✓ **Faire afficher les procédures utiles** et vérifier que le personnel les a bien assimilées
- ✓ Vérifier l'indication et la mise à jour d'une **personne à contacter en cas d'urgence**
- ✓ Etablir et marquer l'emplacement du **stationnement des véhicules de secours** ainsi qu'un **plan de circulation**

GESTION DE LA CRISE

- ✓ Identifier les **personnels et visiteurs à évacuer**
- ✓ Définir un **ordre d'évacuation**
- ✓ Rechercher les **points d'accueil** pour un premier regroupement hors de la zone de risques
- ✓ Sécuriser les locaux pendant toute la durée de l'évacuation pour éviter notamment les effractions et vols
- ✓ Assurer le **suivi et la traçabilité des actions**
- ✓ Assurer la **sécurité des personnes** et vérifier que **l'ensemble des personnes a bien été évacué** notamment le personnel et les visiteurs

POST-CRISE

- ✓ **Informers les familles et les usagers**
- ✓ Faire le **bilan des sinistrés, des éventuelles victimes et des dégâts matériels**
- ✓ Communiquer à la préfecture, au conseil départemental
- ✓ En cas de dégâts matériels, prendre des photos avant toute opération de nettoyage et de déblaiement.
- ✓ Etablir un **planning prévisionnel de retour à la normale**
- ✓ Envisager une analyse de la pratique, des temps d'échange
- ✓ **Réaliser un RETEX**
- ✓ **Mettre à jour les procédures** si besoin
- ✓ S'assurer de la **mise en place des actions** à la suite du RETEX

Modalités de déclenchement & levée de cellule de crise

DECLENCHEMENT CELLULE DE CRISE

✓ Quand → Suite à une alerte

- **De l'établissement** suite à événement externe ou à une crise interne
- **Des autorités** en cas d'événement extérieur par le préfet, l'ARS, la commune, le conseil département...

✓ Qui

- **Directeur** ou son représentant

✓ Communication

EN INTERNE

- Direction
- Membres de la **cellule de crise**, le cas échéant
- **Collaborateurs**
- **Instances représentatives du personnel**
- **Usagers, proches et familles**

EN EXTERNE

- **Autorités administratives compétentes** (CD, ARS, Mairie...)

- ✓ **Information adaptée et concise** sur la **nature** de l'événement et son **ampleur**

- ✓ Utilisation du **Plan Bleu** et installation de la **cellule de crise**

- ✓ Utilisation d'un **message pré établi d'alerte** « Une situation **...préciser la nature.....** nécessite l'activation du **Plan Bleu** et la mise en place d'une cellule de crise. Nous vous remercions de vous rendre disponibles au plus vite dans la salle identifiée 'Gestion de crise' ».

LEVEE CELLULE DE CRISE

✓ Quand

- A la fin de la crise, lorsque la situation est sous contrôle
- **Suite à la validation des autorités**
- Suite à la confirmation de tout danger écarté
- En amont d'un retour à la normale de manière progressive

✓ Qui

- **Directeur** ou son représentant

✓ Communication

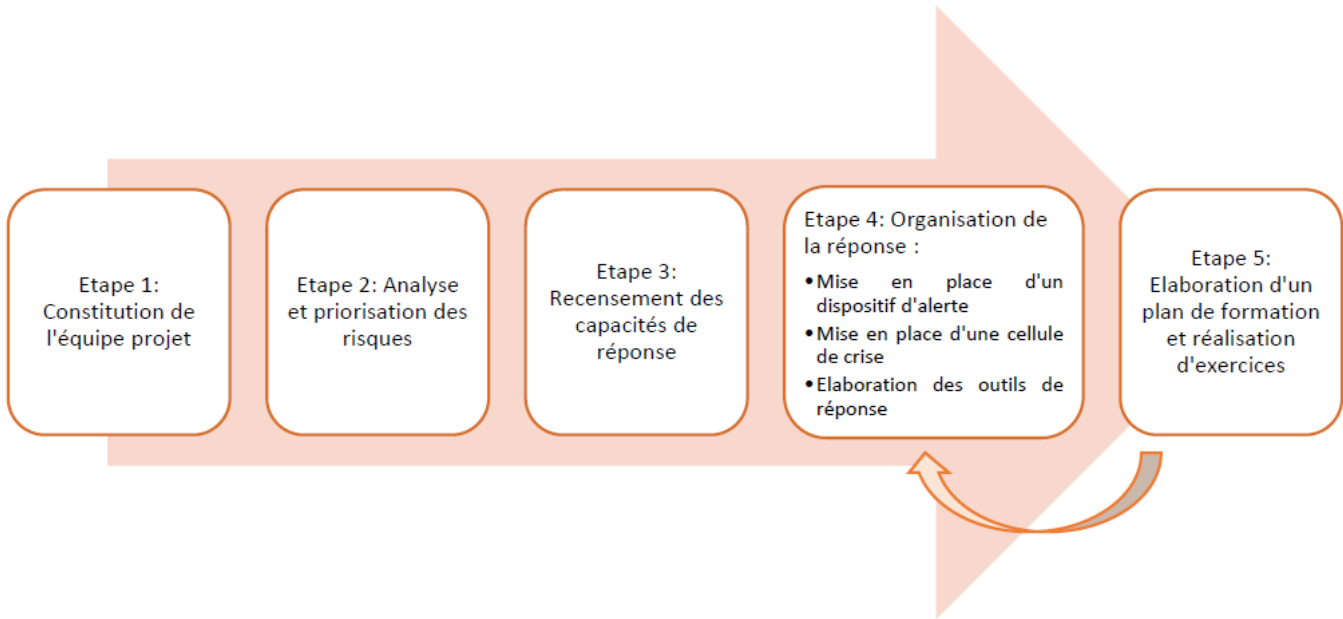
EN INTERNE

- Direction
- Membres de la **cellule de crise**, le cas échéant
- **Collaborateurs**
- **Instances représentatives du personnel**
- **Usagers, proches et familles**

EN EXTERNE

- **Autorités administratives compétentes** (CD, ARS, Mairie...)

Méthodologie d'élaboration & contenu du Plan Bleu



Identification & suivi des actions pour l'élaboration du Plan Bleu

Actions à mener & procédures à mettre en place		OUI/NON
Désignation de référents prévention et gestion de crise		OUI
Constitution de l'équipe projet		OUI
Identification et analyse d'impact		OUI
Identification des capacités de réponse de l'établissement	Recensement des moyens humains disponibles	OUI
	Recensement des moyens matériels disponibles	OUI
Mise en place des outils génériques de réponse	Définition des modalités et des conditions de maintien et de rappel du personnel et élaboration des procédures	OUI
	Elaboration d'un listing avec les coordonnées des personnels disponibles, et maintien à jour	OUI
	Détermination d'une voie d'entrée unique ou d'un point de regroupement pour les personnels rappelés pour permettre l'accueil, le recensement et l'affectation (émargement obligatoire)	NON
	Détermination des modalités d'accueil et d'orientation des usagers	NON
	Identification d'une zone dédiée à l'accueil des familles	OUI, siège
	Constitution de stocks de produits EPI et d'équipements logistiques	NON
	Mise en place d'un suivi en temps réel des stocks matériels disponibles	OUI
	Détermination des modalités et des procédures de mise à l'abri et d'évacuation (critères de priorisations et suivi pendant et après l'évacuation, répartition des tâches entre les différents acteurs, voies de circulation et d'évacuation, modes de transports utilisables, etc.)	NON
	Elaboration du Plan Bleu, comprenant les procédures de fermetures des accès et de sécurisation du site	OUI
	Mise en place d'une signalétique	NON
Stockage du matériel pour signalétique, ruban de signalisation, vérification des EPI agences	NON	

Actions à mener & procédures à mettre en place		OUI/NON
Constitution de la cellule de crise	Détermination de la composition de la cellule de crise	OUI
	Détermination du fonctionnement de la cellule de crise	OUI
	Désignation pour chaque fonction d'un suppléant	OUI
	Réalisation d'un listing des personnes composant la cellule et de leurs suppléants (noms, prénoms, tel, fax, adresses, etc.)	NON
	Définition des rôles des membres de la cellule de crise	OUI
	Détermination de la localisation de la cellule de crise	OUI
	Identification et stockage du matériel nécessaire au fonctionnement de la cellule de crise et pré-équipement des locaux	OUI
	Elaboration de la procédure d'activation de la cellule de crise	OUI
	Rappel des membres de la cellule de crise	OUI
	Détermination des modalités de communication de la cellule de crise en interne et en externe	NON
	Structuration de la réponse selon deux niveaux de gradation	Activation et diffusion de l'alerte valable 24h/24 et 7j/7
Création des messages d'alerte et de levée de l'alerte		NON
Elaboration d'un cadre d'analyse et d'évaluation pour identifier la nature, l'ampleur et les conséquences probables de l'événement		NON
Rédaction d'une check-list pour les premières actions		NON
Elaboration de la procédure de fin de crise		OUI
Elaboration d'un plan de sensibilisation/formation des personnels		NON
Mise en place d'une politique de formation du personnel	Formation du référent SSE, le cas échéant	NON
	Formation des membres de la cellule de crise	NON
	Formation du personnel médical et paramédical	NON
	Réalisation d'exercices pour tester le déclenchement, la mise en œuvre, l'opérationnalité et la levée du plan bleu	NON
Exercices & RETEX	Réalisation de RETEX après chaque événement réel ou fictif (exercice)	NON
	Mise en place d'un processus d'amélioration continue	OUI
Communication	Définition des modalités et des circuits d'information et de communication en interne et en externe	OUI
	Définition des outils et des moyens de communication sécurisés	OUI
	Identification d'une zone dédiée à l'accueil des médias	NON
	Mise en place d'une organisation permettant la remontée d'information, et la mise à jour régulière des données	OUI
	Principes de communication à appliquer avec les autorités, les familles et les médias en lien avec la Direction	NON




Sortie de crise



A l'issue d'un exercice de crise ou d'une crise réelle, il est nécessaire de mener une démarche de retour d'expérience (RETEX). Le but est d'améliorer les pratiques collectivement.

Démarche RETEX

Préparer

 1 pilote
Comptes-rendus,
plannings,
transmissions...

Collecter

 Entretiens,
rapports,
comptes-rendus..

Analyser

Faits, forces,
faiblesses,
menaces,
opportunités...

Progresser

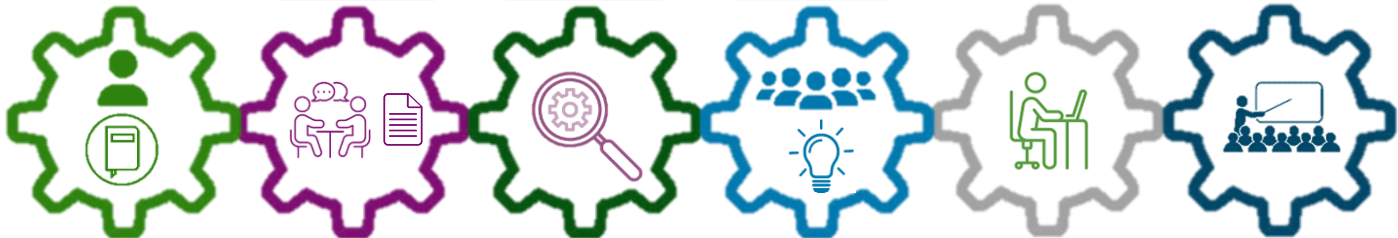
Actions
amélioratives et
correctives

Rédiger

Le support,
compte-rendu
selon méthode
choisie

Restituer

Aux professionnels,
autorités,
Fondation...



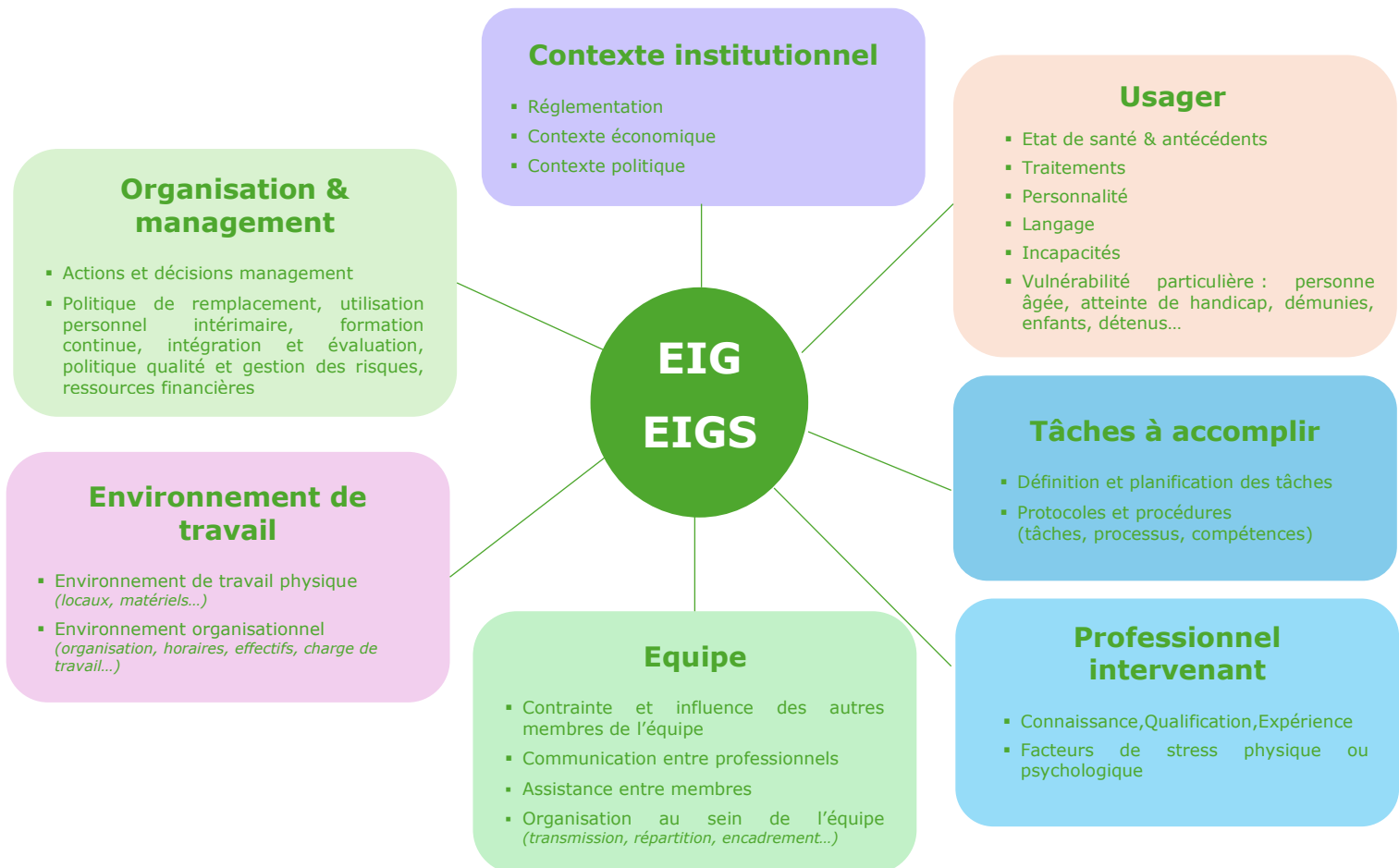
Méthode d'analyse systémique en 6 étapes : ORION





Méthode d'analyse ALARME

La grille ALARME classe l'ensemble des causes racines en **7 catégories** (ou facteurs contributifs) permettant une exploration systématique du contexte de l'évènement.



Communication

La communication en interne et avec l'extérieur en gestion de crise est indispensable. Elle a pour objectif de maîtriser le rythme, la nature et la cohérence des informations délivrées.

PRINCIPES

En lien avec la Direction de la Communication au siège :

- ✓ **Anticiper et préparer les réponses** à la crise par la mise en place d'un dispositif de communication (organisation, stratégie, outils et plan d'actions) en rapport avec l'analyse des risques
- ✓ Faire de la **pédagogie** : une action, une mesure, une décision n'a aucun impact si elle n'est pas connue, expliquée et comprise
- ✓ Établir et maintenir la **confiance** : la communication doit permettre d'établir un climat de confiance avec le public
- ✓ **Reconnaître et communiquer sur l'incertitude**
- ✓ Être **transparent** : dans les limites fixées par la loi (secret médical, secret de l'instruction...)
- ✓ Communiquer de **manière graduelle et proportionnée** : les dispositifs de communication doivent être adaptés à l'ampleur de l'alerte et/ou de la crise
- ✓ Identifier **1 porte-parole** : le directeur ou son représentant

EN INTERNE

- ✓ Elaborer les éléments de communication en lien avec la **direction au siège**
- ✓ Informer le personnel des évolutions et de la levée du dispositif
- ✓ Être **précis et synthétique**

AVEC L'EXTERIEUR

- ✓ Délivrer les **informations relatives à la situation de la structure uniquement** sans aborder ce qui relève des autres corps professionnels (gendarmerie, pompiers...)
- ✓ **La cohérence des messages est très importante** : harmoniser les messages transmis avec ceux délivrés par les autorités et le siège.
- ✓ **Adapter la communication avec le public, la sensibilité et la criticité de l'événement.**

Plan de Continuité des Activités

Le plan de continuité d'activité prévoit les modes d'organisation spécifiques en situation dégradée et la protection des personnels sur le lieu de travail.

Pour bâtir son PCA, l'établissement examine les conséquences d'une crise sur son activité habituelle, en se basant sur les taux d'absentéisme du personnel (administratif, soignant, technique), puis elle identifie et hiérarchise ses missions :

- Celles qui devront être assurées en toutes circonstances,
- Celles qui pourront être interrompues pendant une à deux semaines,
- Celles qui pourront être interrompues 8 à 12 semaines.

Annexe 2

OUTILS DE SUIVI

Description de l'événement

(date de début...)

Point de situation

Le point de situation permet d'échanger avec les différentes parties prenantes sur les derniers éléments de la crise, et de mettre à jour le plan d'action.

Impact de l'événement et conséquences

(organisationnelles, médiatiques, sur la sécurité, sur l'accueil des résidents...)

Mesures de gestion

(activation Plan Bleu, cellule de crises, rappel de personnel, mobilisation de moyens matériels supplémentaires, évacuation, mise à l'abri...)

Fait	En cours	Non fait

Autre informations

Annexe 3

OUTILS D'AUTO-EVALUATION

Auto-évaluation -RISQUES



Ce travail d'identification, d'évaluation et de hiérarchisation des risques et menaces est essentiel dans le processus de planification pour permettre à la structure de disposer d'une **vision globale des risques** pouvant l'impacter et d'élaborer un **plan de réponse adapté et efficace**.



Auto-évaluation - Risques


L'auto-évaluation des risques permet à l'établissement de **recenser les principaux risques et menaces** auxquels il doit se préparer. A cet effet, chaque établissement mène une démarche **méthodologique d'identification, d'analyse et de hiérarchisation des risques et menaces** qui peuvent impacter son fonctionnement. Il établit sa **cartographie**, notamment à partir de l'historique des événements l'ayant préalablement impacté et des différentes sources d'information internes et externes disponibles analysant les risques inhérents au territoire dans lequel il est implanté.

Types de risque : <i>naturel</i> <i>malveillance & terrorisme</i> <i>dysfonctionnement de structure sanitaire</i> <i>industriel</i>	Libellé du risque	Exposition du bâtiment			Exposition des voies d'accès			Priorité 1 - 2 - 3
		Faible	Moyenne	Elevée	Faible	Moyenne	Elevée	
Naturel	Inondation	+			+			3
	Grand froid	+						3
	Canicule		+					2
	Neige, verglas, avalanche		+			+		2
	Séisme		+			+		2
Malveillance & terrorisme	Alerte Attentat	+			+			3
	Cyberattaque		+					2
	Prévention & signalisation en cas de radicalisation	+						3
Dysfonctionnement de la structure	Rupture d'approvisionnement fluides par réseau de distribution		+					2
	Rupture des moyens de communication et d'information							3
Sanitaires	Incendie	+			+			3
	Infectieux		+					2
	Epidémies		+					2
	EIG	+						3

EXPOSITION AUX RISQUES
Identification & priorisation

**ORGANISATION
EXERCICES**

<i>Type d'exercice</i>	<i>Date de réalisation</i>	<i>Retour d'expérience</i>

	PROCEDURE PREVENTION DES RISQUES PAR L'ECOUTE	PROC_Procédure Prévention_V2_0 27/01/2025
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------

Objet

Cette procédure a pour but de définir les règles à appliquer pour conduire et suivre la démarche de prévention des risques par l'écoute initiée par Home Services en 2014.

Domaine d'application

Cette procédure s'applique à tout salarié administratif d'HOME SERVICES habilité à réaliser des entretiens d'écoute du personnel.

Responsabilités

La gestion de cette procédure (rédaction et mise à jour) ainsi que la vérification de son application est sous la responsabilité du Responsable Qualité d'Home Services.

Destinataires

Tout le personnel administratif d'HOME SERVICES est destinataire de la présente procédure. Cette dernière est accessible **sur la base qualité du logiciel Perceval**.

La démarche de prévention par l'écoute : Siège social et agences

Home Services s'est initié dans une démarche de prévention des risques professionnels en avril 2014. Cette démarche a pour objectif de placer chaque salarié au cœur de l'évaluation des risques professionnels dans sa situation de travail et l'impliquer dans la mise en œuvre concrète des actions de prévention.

A. Définitions

	Définition	Source
Risque	Probabilité d'apparition d'un évènement indésirable	Glossaire du Référentiel « Compétences de base en prévention » 2008
Risque professionnel	Probabilité d'apparition d'une atteinte à l'intégrité d'un salarié	
Danger	Source potentielle de dommage	

B. Modalités de la démarche

Qui est concerné ?

Le personnel intervenant d'Home Services

Où réaliser l'entretien d'écoute ?

A l'agence pour le premier. Les entretiens suivants pourront être réalisés par téléphone pour limiter les déplacements des salariés.

Quand ?

Une fois par an, au bout de 6 mois d'ancienneté.

Combien de salariés doivent être écoutés ?

100 %

Comment ?

A l'aide du guide des entretiens d'écoute (voir ci-dessous) et par le biais du module contact de Perceval (voir le mode opératoire « Traçabilité d'un entretien d'écoute et des PAI »)

Pourquoi cette démarche ?

Identifier les risques, les traiter pour éviter les accidents du travail, accidents de trajet et maladies professionnelles

C. Étapes de la démarche

→ Instaurer des espaces de discussion afin de prendre en compte les activités réelles des salariés

→ Impliquer les salariés de la détection des risques jusqu'à leurs propositions d'amélioration

→ Mettre en place des actions immédiates et un programme annuel de prévention

D. **Quelles attitudes adopter lors d'un entretien d'écoute ?**

- Faire preuve de bienveillance et reconnaître la participation du salarié
- Faire preuve de neutralité, c'est-à-dire, comprendre sans prendre partie
- Reformuler les propos échangés sans chercher à les déformer
- Faire preuve d'empathie : partir de l'autre et non de soi
- Prendre des notes en toute transparence et faire valider leur synthèse

Repérer un danger ne suffit pas pour définir et prévenir les risques encourus par un individu dans l'exercice de son travail, il faut donc poser une série de questions pour connaître les conditions d'exposition à un danger.

Les indications mentionnées dans le tableau ci-dessous permettront peut-être au salarié d'évoquer des situations à risque qu'il vit quotidiennement et auxquelles il ne pense pas de prime abord. Cette liste n'est pas exhaustive, il s'agit d'un guide. Vous pouvez l'adapter selon le déroulement de l'entretien et l'état d'esprit dans lequel est le salarié.

ECOUTE DU SALARIE : AGENT A DOMICILE/JARDINIER			
	Qu'est-ce qui peut blesser le salarié ?	Fréquence de survenance du danger ?	Quel domicile ?
CONDITIONS DE TRAVAIL			
Amplitude horaire			
Inter-vacation/temps de trajet			
Temps de repas/de pause			
Relations avec la hiérarchie			
PRESTATIONS			
Accès au logement			
Outils de travail/produits ménagers			
Port de charges			
Relations avec le client			
OBSERVATIONS/SOUHAITS DU SALARIE			

E. Le Plan d'Action Immédiat (PAI) : la réponse de 1er niveau

L'action immédiate représente les **mesures prises pour éliminer la cause d'un problème.**

Exemple : la salariée se plaint de ne pas avoir assez de temps pour prendre sa pause déjeuner car elle a fini la prestation à 12h30 et que la prochaine est à 13h15 avec 20 minutes de trajet, l'action immédiate sera de décaler la prestation de 13h15 à 13h30.

Se référer au mode opératoire « Traçabilité d'un entretien d'écoute et des PAI ».