

Fiche réflexe - Gestion de crise



Conduite à tenir face à un événement d'urgence, à afficher en salle de crise ou au poste de sécurité.

Numéros d'urgence

N°	SERVICE	CAS D'USAGE
18	Sapeurs-pompiers	Incendie, explosion, fuite de produit dangereux, secours
15	SAMU : aide médicale urgente	Détresse vitale, accident corporel grave, malaise
17	Police / Gendarmerie	Intrusion, agression, ordre public
112	Urgence européen	Alternative (mobile, même verrouillé ; à l'étranger)
114	Urgence par SMS	Personnes sourdes, malentendantes, aphasiques
...	Cellule de crise interne	
...	Astreinte sécurité / HSE	
...	Gardiennage / accueil	

Premiers réflexes - communs à tout scénario

1 - PROTÉGER

2 - ALERTER

3 - METTRE EN SÉCURITÉ

4 - DÉCLENCHER LA CELLULE

- ☐ **PROTÉGER** : ne pas s'exposer ni exposer autrui ; écarter ou signaler le danger si possible sans risque.
- ☐ **DONNER L'ALERTE** : message structuré : **QUI** appelle - **QUOI** s'est passé - **OÙ** précisément - **COMBIEN** de personnes - **DEPUIS QUAND**. Ne jamais raccrocher le premier.
- ☐ **METTRE EN SÉCURITÉ** : évacuer ou confiner selon le danger ; guider vers le point de rassemblement ou la zone de confinement.
- ☐ **DÉCLENCHER LA CELLULE DE CRISE** : prévenir le directeur de crise / l'astreinte, qui active la cellule et la main courante.

Ne jamais utiliser les ascenseurs en cas d'incendie ; ne jamais revenir en arrière chercher des affaires.

Fiches réflexes par scénario

A - Incendie / Explosion

À FAIRE : donner l'alerte (18 + cellule) ; actionner l'alarme ; couper élec./gaz si accessible sans risque ; extincteur uniquement sur feu naissant ; évacuer par les issues balisées ; fermer les portes sans les verrouiller.

À NE PAS FAIRE : ne pas utiliser les ascenseurs ; ne pas ouvrir une porte chaude ; ne pas revenir en arrière.

Qui alerter : 18 (pompiers), cellule de crise, guide / serre-file.

Consigne : évacuation générale, comptage au point de rassemblement, remontée immédiate des manquants aux secours.

B - Fuite ou épandage de produit dangereux

À FAIRE : identifier le produit si possible (étiquette, FDS) sans s'approcher ; alerter en précisant produit et quantité ; se placer à l'écart, vent dans le dos ; confiner ou évacuer selon le POI ; couper la ventilation si confinement.

À NE PAS FAIRE : ne pas marcher dans l'épandage ; ne pas neutraliser sans formation ni équipement ; ne pas fumer ni approcher de flamme.

Qui alerter : 18 (pompiers), cellule de crise, référent HSE / POI.

Consigne : évacuation ou confinement selon la nature du produit et la direction du vent (voir POI) ; périmètre de sécurité.

C - Accident corporel grave

À FAIRE : protéger et baliser la zone ; alerter le 15 (message structuré) ; ne pas déplacer la victime sauf danger immédiat ; gestes de premiers secours si SST ; rester en ligne ; désigner un guide pour les secours.

À NE PAS FAIRE : ne pas donner à boire / manger ; ne pas mobiliser inutilement ; ne pas laisser la victime seule.

Qui alerter : 15 (SAMU), sauveteur secouriste du travail le plus proche, cellule de crise.

Consigne : sécuriser la zone, dégager l'accès véhicule pour les secours.

D - Intrusion / Attentat / Alerte à la bombe

À FAIRE : S'ÉCHAPPER → SE CACHER → ALERTER : fuir en silence si possible, sinon se cacher, verrouiller / bloquer, éteindre lumières et sonneries ; alerter le 17 en chuchotant ou par SMS. Alerte à la bombe : ne toucher à aucun objet suspect.

À NE PAS FAIRE : ne pas s'exposer pour observer ; ne pas déclencher l'alarme incendie (évacuation vers le danger) ; ne jamais toucher un objet suspect.

Qui alerter : 17 (police / gendarmerie), 112, cellule de crise (canal discret).

Consigne : confinement le plus souvent recommandé ; suivre les consignes des forces de l'ordre, mains visibles et vides.

E - Événement climatique majeur (tempête, inondation)

À FAIRE : suivre la Vigilance Météo-France et les consignes ; mettre à l'abri le matériel sensible, couper les réseaux si inondation ; regrouper le personnel en zone sûre ; limiter les déplacements.

À NE PAS FAIRE : ne pas s'approcher des façades, arbres ou lignes électriques ; ne pas circuler en zone inondée.

Qui alerter : cellule de crise, autorités locales si évacuation demandée, 18 en cas de danger immédiat.

Consigne : confinement en zone haute / sûre ou évacuation selon consignes préfectorales relayées par la cellule.

Cellule de crise - rôles & contacts

RÔLE	MISSION PRINCIPALE	NOM / CONTACT
Directeur de crise (DOI)	Décision finale, coordination, interface autorités	
Responsable communication	Message interne / externe, médias, familles	
Responsable logistique / moyens	Mobilisation des moyens, accès secours	
Responsable main courante	Consignation chronologique horodatée	
Responsable sécurité / HSE	Expertise technique, lien secours extérieurs	
Référent RH / social	Suivi des personnes, soutien psychologique	

Main courante : tenir un registre chronologique horodaté de chaque appel, décision et action, indispensable au retour d'expérience (RETEX) et à la traçabilité.

Points de rassemblement / confinement (à compléter)

TYPE	LOCALISATION	CAPACITÉ	RESPONSABLE COMPTAGE
Point de rassemblement principal			
Point de rassemblement secondaire			
Zone de confinement			

Joindre en annexe un plan du site avec cheminements d'évacuation et emplacement des points de rassemblement.

QUAND L'URGENCE FRAPPE, VOUS AVEZ 5 MINUTES

Gérez vos crises en temps réel avec CountAct

- Évacuation et comptage de chaque personne présente (salariés, visiteurs, prestataires), en direct
- Cellule de crise coordonnée et main courante horodatée automatiquement pour le RETEX
- Fiches réflexes accessibles à tous sur mobile, au moment précis où tout se joue

Cadre : obligation générale de sécurité de l'employeur (Code du travail L.4121-1 et s.) ; consignes et exercices (R.4227-28 et s.) ; POI : Code de l'environnement (R.512-29 et s.) pour les ICPE soumises à autorisation et sites Seveso ; le PPI (préfet) prend le relais si les effets dépassent le site.

Avertissement : aide-mémoire fourni par CountAct, non contractuel. Il complète, sans s'y substituer, le POI, le plan de gestion de crise et les consignes propres à l'établissement. À imprimer, afficher, tester lors des exercices et adapter aux risques et à l'organisation du site. À valider par le responsable sécurité / HSE.