

|  |
| --- |
| Projet Qualité Gestion Des Risques Construisons ensemble les repères pour sécuriser les organisations  |
| OUTILS POUR LA GESTION DE CRISE |

JUIN 2022

Table des matières

[Inventaire des équipements et matériels 3](#_Toc107221420)

[Parc automobile de l’établissement 3](#_Toc107221421)

[Matériels médicaux 3](#_Toc107221422)

[EPI 4](#_Toc107221423)

[Autres besoins 4](#_Toc107221424)

[Matériel technique : 5](#_Toc107221425)

[Logistique hébergement 5](#_Toc107221426)

[II Autres descriptions de l’établissement 6](#_Toc107221427)

[Gestion des décès 6](#_Toc107221428)

[III Liste des partenaires 7](#_Toc107221429)

[Coordonnées des Partenaires : 7](#_Toc107221430)

[IV Liste des personnels 9](#_Toc107221431)

[Numéros internes 9](#_Toc107221432)

[Numéros personnels des salariés 9](#_Toc107221433)

[V Liste des résidents et modalités de déplacement 10](#_Toc107221434)

[VI Liste des familles / tuteurs 11](#_Toc107221435)

[VII Fiche « Sécurité » 12](#_Toc107221436)

[Sécurisation de l’ESMSS en temps normal 15](#_Toc107221437)

[A ) Analyse des risques 15](#_Toc107221438)

[B ) Evaluation des vulnérabilités 15](#_Toc107221439)

[C) Procédure de sureté et de sécurité des biens 15](#_Toc107221440)

[D) Configuration du site 15](#_Toc107221441)

[E) Signaler les comportements et les situations inhabituelles 15](#_Toc107221442)

[F) Les numéros utiles 15](#_Toc107221443)

[Situation en cas de crise 16](#_Toc107221444)

[A) Comment donner l’alerte ? 16](#_Toc107221445)

[B) Ressources et moyens de l’urgence 16](#_Toc107221446)

[C) Procédures d’urgences : 16](#_Toc107221447)

[D) Conduite A Tenir (CAT) en cas d’attaque terroriste : 17](#_Toc107221448)

[Les conduites à tenir (CAT) 18](#_Toc107221449)

I Inventaire du matériel

## Inventaire des équipements et matériels

Listing des équipements et matériels disponibles au sein de l’établissement par grande rubrique (avec possibilité de détailler éventuellement les caractéristiques des matériels et équipements) :

## Parc automobile de l’établissement

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Nombre en gasoil** | **Nombre en essence** | **Nombre en hybride et électrique** |
| **Véhicules particuliers** **(Administration générale…)** |  |  |  |
| **Véhicules équipés (ambulances ou VSL)**  |  |  |  |
| **Véhicules aménagés pour le transport de personnes en fauteuil roulant** |  |  |  |
| **Petits véhicules de transports de personnes (9 pers.)** |  |  |  |
| **Grands véhicules de transports de personnes (>9 pers.)** |  |  |  |
| **Véhicules de transports de marchandise****(camion, fourgonnette…)** |  |  |  |

## Matériels médicaux

|  |  |
| --- | --- |
| **Chariot d’urgence** | oui/non |
| **Pharmacie**  | oui/non |
|  |
|  | **Nombre** |
| **Respirateurs de transport** |  |
| **Respirateurs mixtes** |  |

* Mettre le niveau du stock d’alerte en fonction de chaque établissement

En prévision d’une épidémie, disposer d’un stock équivalent à 3 mois d’une consommation habituelle pour l’ensemble des ressources matérielles citées ci-dessus.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| * Mettre le niveau du stock d’alerte
 | **Nombre** | **Type d’oxygène** **(liquide, gazeux, pression…)** | **Nom du fournisseur** |
| **Cuves fixes** |  |  |  |
| **Cuves mobiles** |  |  |  |
| **Extracteurs** |  |  |  |
| **Bouteilles** |  |  |  |

## EPI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| EPI | **Nombre** | **Lieu & conditions de stockage** | **Estimation de la consommation quotidienne en cas d’épidémie** |
| **Masques chirurgicaux** |  |  |  |
| **Masques FFP2** |  |  |  |
| **Sur-blouses** |  |  |  |
| **Tabliers plastiques** |  |  |  |
| **Gants** |  |  |  |
| **Lunettes de protection** |  |  |  |

## Autres besoins

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Autres besoins | **Nombre** | **Lieu & conditions de stockage** | **Estimation de la consommation quotidienne en cas d’épidémie** |
| **Solution Hydroalcoolique** |  |  |  |
| **Savon doux liquide** |  |  |  |
| **Boite de mouchoirs à UU** |  |  |  |
| **Rouleaux de sac poubelle** |  |  |  |
| **Rouleaux de papier toilette** |  |  |  |
| **Essuie main à usage unique** |  |  |  |

**Lieu & conditions de stockage :**

**ÉQUIPEMENTS**

**DE STOCKAGE**

**LOCAUX**

**PRINCIPES**

## Matériel technique :

Stock de sel de déneigement

Pelles, appareil à déneiger…

## Logistique hébergement

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Nombre** | **Lieu** |
| **Couvertures** |  |  |
| **Lits d’appoints** |  |  |
| **Ventilateurs** |  |  |
| **Climatiseurs (avec maintenance annuelle)** |  |  |
| **Radiateurs d’appoints** |  |  |
| **Brumisateur** |  |  |
| **….** |  |  |

# II Autres descriptions de l’établissement

## Gestion des décès

* **Si crise interne** = voir procédure interne

**Si crise externe** = voir [dispositif ORSAN](https://solidarites-sante.gouv.fr/systeme-de-sante-et-medico-social/securite-sanitaire/article/le-dispositif-orsan) + « gestion des décès » du [Plan ORSEC](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/section_lc/LEGITEXT000025503132/LEGISCTA000029657124/) + se référer aux annonces préfectorales (catastrophes naturelles, technologiques, attentat, épidémie…)

**Modalités du constat et certificat de décès (crise interne et externe)**

**Attention si crise externe** : Tenir compte des recommandations régionales ou nationales pour l’appel au SAMU

*NB : La loi précise que le certificat de décès est établi par « un médecin, en activité ou retraité, par un étudiant en cours de troisième cycle des études de médecine en France ou un praticien à diplôme étranger hors Union européenne autorisé à poursuivre un parcours de consolidation des compétences en médecine. »*

**Capacité de conservation des corps**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Nombre | Lieu |
| Chambre mortuaire |  |  |
| Chambre réfrigérée |  |  |
| Lieu réfrigéré |  |  |
| Housse mortuaire |  |  |

# III Liste des partenaires

## Coordonnées des Partenaires :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Intitulé / Nom** | **Personne référente** | **Téléphone général** | **Ligne directe de la personne référente** | **Mail de contact** |
| **ARS** | PFR (Point Focal Régional)H24-7/7 | 0809 404 900 |  | ars-bfc-alerte@ars.sante.fr |
| **Préfecture** |  |  |  |  |
| **Mairie** |  |  |  |  |
| **Gendarmerie/ Police** |  |  |  |  |
| **Conseil Départemental** |  |  |  |  |
| **Centre Hospitalier : bureau des entrées** |  |  |  |  |
| **Centre Hospitalier : urgences** |  |  |  |  |
| **CPias BFC** | Dr N. Floret (NF)I. Rousseaux (IR)* + - 1. R
 | Secrétariat Besançon : 03 81 66 85 57Secrétariat Dijon : 03 80 29 30 25 | NF : 03 81 66 85 50IR :03 80 29 30 40 | cpias-besancon@chu-besancon.frcpias-dijon@chu-dijon.fr |
| **Fournisseur d’énergie : électricité (nom)** |  |  |  |  |
| **Fournisseur d’énergie : autre (nom)** |  |  |  |  |
| **Fournisseur d’eau (nom)** |  |  |  |  |
| **Pharmacie partenaire** |  |  |  |  |
| **Laboratoire départemental** |  |  |  |  |
| **Laboratoire partenaire** |  |  |  |  |
| **Prestataire partenaire pour les dispositifs médicaux** |  |  |  |  |
| **Société de transport (nom)** |  |  |  |  |
| **Entreprises responsables des différentes maintenances (1 ligne par entreprise : ascenseur, chauffage……)** |  |  |  |  |
| **Pompes funèbres** |  |  |  |  |

# IV Liste des personnels

## Numéros internes

Vous pouvez décrire en quelques mots la manipulation à effectuer afin de composer un numéro en interne.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Numéro de poste** | **Fonction attribuée à ce poste** | **Nom de la personne titulaire du poste** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

## Numéros personnels des salariés

**Cette liste doit être disponible sous pli cacheté dans le document plan bleu.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom/ Prénom** | **Fonction** | **Site** | **Téléphone Mobile** | **Téléphone fixe** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| …. |  |  |  |  |

**Il est important de tenir à jour la liste de ces numéros de téléphone puisqu’elle servira en cas de crise**.

# V Liste des résidents et modalités de déplacement

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nom, prénom du résident** | **Chambre occupée** | **MODALITE DE DEPLACEMENT *(AUTONOMIE / FAUTEUIL / CANNE / ALITE)*** | **Etablissement de réorientation *(le cas échéant)***  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# VI Liste des familles / tuteurs

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nom, prénom** | **Nom et prénom du résident/protege** | **Téléphone** | **Mail** | **Adresse** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# VII Fiche « Sécurité »

|  |
| --- |
| **Lieu de classement du document** |
| **Historique du document** |
| **Date** | **Version** | **Nature des modifications** |
|  |  |  |

|  |
| --- |
| **Objectif(s)** |
| * Etablir une stratégie de protection en cas d’attaque terroriste et en cas de cybercriminalité
 |

|  |
| --- |
| **Document(s) de référence** |
| * Instruction du 4 juillet 2017 relative aux mesures de sécurisation dans les établissements et services médico-sociaux
* SGDSN, Organiser un confinement face à une menace terroriste. Fiche pratique à destination des responsables d’établissement accueillant du public ; septembre 2017
* Ministère des Solidarités et de la Santé. Guide « Outil d’auto-évaluation de sûreté - Modèle de fiche de sécurité » ; octobre 2017
* Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale. Faire face ensemble. Vigilance, prévention et protection face à la menace terroriste ; décembre 2016
* CIRCULAIRE MINISTERIELLE N° DGCS/SD2C/2016/261 du 17 août 2016 relative à la préparation aux situations d’urgence particulière pouvant toucher la sécurité des établissements d’accueil du jeune enfant ou des établissements relevant de la protection de l’enfance-
* Service du Haut fonctionnaire de défense et de sécurité. Guide de déclinaison des mesures de sécurisation périmétriques et bâtiments ; juillet 2016.
* Ministère des Affaires Sociales et de la Santé. Vigilance attentats : les bons réflexes. Guide à destination des équipes de direction des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ; juin 2016
* Ministère des Affaires Sociales et de la Santé. Vigilance attentats : les bons réflexes. Guide à destination des personnels des établissements de santé, sociaux et médico-sociaux ; juin 2016
 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Rédaction** | **Vérification** | **Approbation** |
| **Nom(s)** |  |  | CVS ou structure de participation des usagers équivalente |
| **Fonction(s)** |  |  |  |
| **Date** |  |  |  |
| **Visa** |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Domaine d’application** |
| **Personne(s) concernée(s)** |  |
| **Fréquence d’action** |  |
| **Lieu d’action : service(s) concerné(s)** |  |

|  |
| --- |
| **Recommandation(s)** |
|  |

|  |
| --- |
| **Mode d’évaluation** |
| * **Simulation, exercice**
 |

|  |
| --- |
| **Identification de la structure** |
| **Type d’établissement**  |  |
| **Capacité d’accueil** |  |
| **Nombre de salariés** |  |
| **Adresse** |  |
| **Téléphone** |  |
| **Responsable de l’établissement** |  |
| **Responsable de la sécurité et coordonnées et coordonnées** |  |
| **Coordonnées en cas d’absence du responsable de l’établissement et du responsable sureté** |  |
| **Coordonnées en cas d’absence du responsable de l’établissement et du responsable sureté informatique** |  |
| **Identification et coordonnées du correspondant police et gendarmerie** |  |
| **Identification et coordonnées du correspondant de l’autorité de tutelle** |  |

## Sécurisation de l’ESMSS en temps normal

#### A ) Analyse des risques

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Risques identifiés** | **Conséquence sur l’établissement**  | **Degré de priorité de traitement** |
|  |  |  |
|  |  |  |

#### B ) Evaluation des vulnérabilités

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Vulnérabilités identifiées** | **Nature\* de la vulnérabilité** | **Mesure corrective** |
|  |  |  |
|  |  |  |

 \* Organisationnel, physique ou logique (systèmes d’informations)

#### C) Procédure de sureté et de sécurité des biens

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la procédure**  | **Lieu de stockage** |
| **Gestion des accès** |  |
| **Réception des plis et colis** |  |
| **Accueil fournisseurs** |  |
| **Accueil visiteurs/ familles** |  |
| **Sortie inopinée ( disparition inquiétante)**  |  |
| **Règles d’utilisation des outils informatiques** |  |

#### D) Configuration du site

*Décrire en quelques lignes la configuration de l’établissement (nombre d’accès, nombre de sorties de secours, l’environnement direct de la structure…)*

#### E) Signaler les comportements et les situations inhabituelles

*Formaliser auprès de qui signaler ce type de situations : sac abandonné, colis suspect, véhicule suspect, rodeurs…*

#### F) Les numéros utiles

*Mettre ici les numéros utiles : direction, gendarmerie, commissariat, pompiers…*

## Situation en cas de crise

La situation n'est pas figée, elle évolue. Les modes de réaction sont adaptés aux circonstances Dans tous les cas, si une consigne officielle a été communiquée par les forces de sécurité, elle doit être appliquée.

La direction ou son représentant prendra les mesures adaptées à la situation :

* Si l'attaque a lieu à l'extérieur du site, la mise à l’abri peut être préférée à l'évacuation ;
* Si l'attaque a lieu à l’intérieur du site, les mesures d’évacuation ou de mise â l'abri doivent être envisagées en fonction des circonstances et des lieux ;
* Pour envisager une évacuation, il faut réunir 3 conditions :
	+ avoir identifié la localisation exacte du danger ;
	+ la majorité des personnes présentes sur le site peuvent s'échapper sans risque ;
	+ l’alerte a bien été donnée en interne et en externe.

#### A) Comment donner l’alerte ?

*Décrire ici les moyens d’alerte interne à l’établissement : numéros à contacter en priorité, des professionnels à prévenir…
Décrire comment donner une alerte aux services extérieurs : police, commissariat, pompiers…*

####  B) Ressources et moyens de l’urgence

|  |  |
| --- | --- |
| **Moyens d’alerte** | **Lieu de stockage** |
| **Système d’alarme déclenchant l’évacuation ou le confinement** |  |
| **Locaux identifiés pour le confinement** |  |

#### C) Procédures d’urgences :

|  |  |
| --- | --- |
| **Nom de la procédure**  | **Lieu de stockage** |
| **Activation de la cellule de crise** |  |
| **Alerter les forces de sécurité intérieures** |  |
| **Réagir face à un colis suspect** |  |
| **CAT en cas d’attentat (se confiner ou évacuer, alerter en toute discrétion)** |  |
| **CAT Alerter** |  |
| **CAT se confiner** |  |
| **CAT évacuer** |  |
| **Réception des plis et colis** |  |
| **Réagir face à une cyberattaque** |  |

#### **D)** Conduite A Tenir (CAT) en cas d’attaque terroriste :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Tous professionnels Concernés  | NONOUINONOUIConfinementLes 3 conditions suivantes sont-elles respectées ? 1 : Localisation du danger identifiée 2 : Majorité des personnes peuvent s’échapper sans risques 3 : Alerte donnée en interne et en externe S’échapperAlerter**Déclencher l’alerte**Attaque à l’extérieur ? | Où ? Quoi (nature de l’attaque) ? Qui ? CAT ALERTER CAT CONFINEMENTCAT S’ECHAPPER |

### Les conduites à tenir (CAT)

**CAT « ALERTER »**

Quel message ?

Qui appeler ?

A Qui Donner le Message ?

Comment donner l’alerte ?

Quand donner l’alerte ?

**Ne pas déclencher l’alarme incendie**

**CAT « CONFINEMENT »**

1 : Fermer les unités, bloquer les portes ;

2 : Se barricader au moyen du mobilier et des outils identifiés auparavant ;

3 : Eteindre les lumières ;

4 : S’éloigner des cloisons, portes et fenêtres ;

5 : S’allonger au sol derrière plusieurs obstacles solides ;

6 : Faire respecter le silence absolu (mode silence des téléphones) ;

7 : Rester proche des personnes fragiles émotionnellement et les rassurer ;

8 : Attendre l’intervention des forces de sécurité.

**NB**: Rester enfermer jusqu’à ce que les forces de l’ordre procèdent à l’évacuation

 Evacuer calmement les mains ouvertes et apparentes pour éviter d’être perçu comme un suspect

 Signaler les blessés et l’endroit où ils se trouvent

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lieux de confinement où se cacher dans l’établissement | Outils et mobiliers pour se barricader au besoin | Comportements à avoir dans ce lieu | Missions du professionnel responsable du lieu (le cas échéant) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**CAT « S’ECHAPPER »**

1 : Rester calme ;

2 : Laisser toutes les affaires sur place ;

3 : Dans la mesure du possible se déplacer à couvert ;

4 : Prendre la sortie la moins exposée et la plus proche ;

5 : Utiliser un itinéraire connu ;

6 : Si possible, aider les autres à s’échapper ;

7 : Alerter les autres personnes autour de vous ;

8 : Dissuader toute personne de pénétrer dans la zone en danger.

**Insérer ici un plan des lieux de confinements de l’établissement**

*NB : Se reporter à la partie « Les procédures incontournables »*

**Conduite A Tenir en cas de cybercriminalité**

En France, la législation punit le cyber piratage et prévoit des sanctions pour ses auteurs. II ne faut donc pas hésiter à porter plainte dès Iors qu’une exfiltration de données ou tentative d’hacking est observée. Attention toutefois : dénoncer nommément une personne même en cas de suspicion peut être perçu comme un acte calomnieux et susceptible de porter préjudice. L’accusé peut à son tour porter plainte en cas de preuves manquantes d’où l’importance de ne mentionner aucun nom dans la dénonciation. En plus de cette mesure, il est également important de laisser les autorités faire leur travail jusqu’à la résolution du problème. Le risque de destruction des preuves indispensables à l’enquête judiciaire est en effet important.

Propositions d’actions de prévention :

* Procéder à une sauvegarde hebdomadaire du serveur et des disques durs
* Mise à jour des antivirus, des différents logiciels…
* Accès « administrateur » à distance pour un nombre réduit de professionnels
* Accès à une messagerie sécurisée en cas d’échanges de données médicales
* Réaliser des bilans quotidiens avec la Direction des Services Informatiques (DSI)

et/ou avec les hébergeurs réseaux (FC Net…)

Propositions d’actions en cas de crise :

* Contacter immédiatement la DSI et/ou l’hébergeur
* Constituer des preuves matérielles du cyberpiratage le plus rapidement possible (captures d’écran, mails suspects, numéro de série de l’ordinateur…)
* Dresser une liste détaillée des dommages subis
* Porter plainte auprès du service compétent :

|  |  |
| --- | --- |
| Type d’attaque virtuelle | Instance où porter plainte |
| Cyber attaque | * Commissariat ou gendarmerie de résidence
* Service Régionale de la police judiciaire et demander l’enquêteur spécialisé sur la criminalité informatique
 |
| Hijack, keylogger, phishiing, spyware, trojan | * Office Central de Lutte contre la Criminalité Liée aux Technologies de l’Information et de la Communication (OCLCTIC)
 |
| Spams | * Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)
 |
| Utilisation frauduleuse de données bancaires | * Répression des Contrefaçons des Cartes de Paiement (B.C.R.C.C.P.)
* Office Central de Lutte contre la Criminalité Liée aux Technologies de l’Information et de la Communication (OCLCTIC)
 |

Propositions d’actions après la crise**:**

* Faire un état des lieux de la cybersécurité avec les personnes ressources
* Faire un RETEX avec la DSI et/ou l’hébergeur

Personnes à contacter en cas de cybercriminalité :

|  |  |
| --- | --- |
| En interne | En externe |
| Direction (Nom-Prénom-Tel) | ARS (Nom-Prénom-Tel) |
| Cellule de crise (Nom-Prénom-Tel) | Conseil départemental (Nom-Prénom-Tel) |
| DSI ( Nom-Prénom-Tel) | Hébergeur (Nom-Prénom-Tel) |
| … | … |