

© QualiREL Santé

[illegible]

Durant le courant de l'année 2016, le réseau QualiREL Santé a été sollicité par de nombreux établissements afin de créer un outil leur permettant de tester leur dispositif de gestion de crise. Pour ce faire, un groupe de travail a été formé regroupant une quinzaine de professionnels, essentiellement issu du domaine de la Qualité et de la Gestion des Risques dans divers établissements sanitaires et médico-sociaux de la région Pays de la Loire. Afin de répondre au mieux aux besoins et attentes des professionnels demandeurs, plusieurs réunions de travail animées par les membres du réseau ont eu lieu.

Lors de ces réunions, il a été convenu de créer un kit contenant :

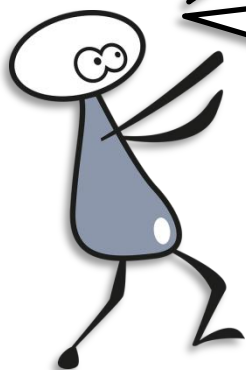
- Un **guide** permettant de s'informer et de découvrir les différents dispositifs de gestion de crise,
- Un **outil** Excel® et son guide d'utilisation permettant d'accompagner les établissements dans la mise en œuvre de l'expérimentation,
- Une **banque** proposant divers **scénarios** à mettre en œuvre dans le cadre de l'expérimentation,
- Un livret contenant l'ensemble des **fiches-types** demandées par les établissements du groupe de travail afin de faciliter la mise en œuvre de la gestion d'une crise,
- Des **annexes** : Retours d'expérience des expérimentations mises en œuvre dans les établissements, analyse de la satisfaction des participants à l'expérimentation, un modèle de diaporama de présentation du REX etc.

L'ensemble de ces éléments est téléchargeable sur le site www.qualirelsante.com à la rubrique « **Notre accompagnement** ».



SOMMAIRE

1. Présentation du fichier
2. Ouverture du fichier
3. Se préparer
4. S'organiser
5. Expérimenter
6. Analyser
7. Débriefe
8. S'améliorer



*Oyez Oyez!
Pour celles/ceux qui ont lu le guide sur
les fondamentaux en matière de
gestion de crise, vous me connaissez
déjà. Pour les autres, je me présente,
mon nom est Mister Sécurité. Je vous
accompagnerai tout au long de ce
guide pour vous donner des conseils
sur l'utilisation de l'outil proposé.*

*Je vous rappelle que pour être
opérationnels, les plans blanc et bleu
doivent être présentés et accessibles à
l'ensemble du personnel. Des
exemplaires doivent être déposés dans
des lieux identifiés et portés à la
connaissance de chacun. Des
formations régulières du personnel et
des exercices annuels pratiques
devront être prévus afin de compléter
leur efficacité.*

1 – PRÉSENTATION DU FICHIER



Tout d'abord, avant de nous lancer dans l'utilisation de l'outil, je vais vous présenter l'outil dans les grandes lignes. Cet outil a été créé pour vous assister dans la mise en œuvre d'expérimentation du dispositif de gestion de crise de votre établissement. Il est donc divisé en plusieurs étapes d'une expérimentation : la préparation, l'organisation, l'expérimentation, l'analyse, le débriefing et l'amélioration.

En fonction de l'ancrage de la culture de gestion de crise dans votre établissement et de vos besoins, vous pourrez choisir les onglets que vous déciderez d'utiliser. L'outil est composé de 7 onglets et se présente de la manière suivante :

- Un « **Sommaire** », permettant de naviguer entre les onglets en fonction de l'utilisation souhaitée. Les boutons « Accéder » vous permettent de vous rendre directement sur les étapes voulues.

SOMMAIRE

- Un onglet « **Se préparer** », permettant de se préparer à la gestion d'une crise. Il comprend des pistes de réflexions en amont d'une crise, par étapes et par objectifs, afin de vérifier que les mesures à prendre sont correctement définies et que les documents ont bien été réalisés. Cet onglet est complété par un livret (cf. Outils 2 : Livret de fiches-types) proposant des modèles de fiches-types pouvant être utilisés dans l'anticipation et la gestion des crises.

SE PRÉPARER

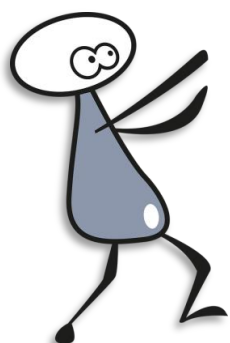
- Un onglet « **S'organiser** » permettant à l'établissement d'organiser un exercice afin de tester le dispositif de gestion de crise mis en place. Il propose une réflexion sur les objectifs de l'exercice, les étapes à tester ainsi que le scénario choisi (cf. Annexe 1 : Banque de scénarios). Il permet également de réfléchir sur les moyens à mettre en œuvre dans le cadre d'un exercice.

S'ORGANISER

- Un onglet « **Expérimenter** » contenant un support à l'observation durant l'expérimentation. Il s'agit d'une grille complétée par les établissements au regard des procédures rédigées et des points de vigilance identifiés.

EXPÉRIMENTER

- Un onglet « **Analyser** » permettant à l'établissement d'analyser et d'évaluer de manière précise les compétences de l'établissement dans la gestion de la crise en fonction des différents critères répartis par étapes et par objectifs.
- Un onglet « **Débriefer** » réalisant l'analyse automatique des résultats de l'onglet « Analyser ». Il permet de mettre en avant graphiquement les points forts ainsi que les points d'amélioration de chaque étape du dispositif de gestion de crise de l'établissement .
- Un onglet « **S'améliorer** », permettant à l'établissement de créer un plan d'actions afin de prioriser les actions d'amélioration à mettre en œuvre. Le but est d'améliorer les pratiques lors de la mise en place du prochain dispositif de gestion de crise.



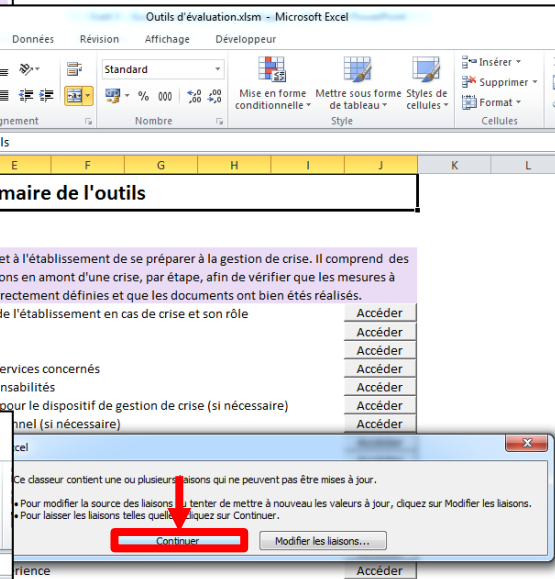
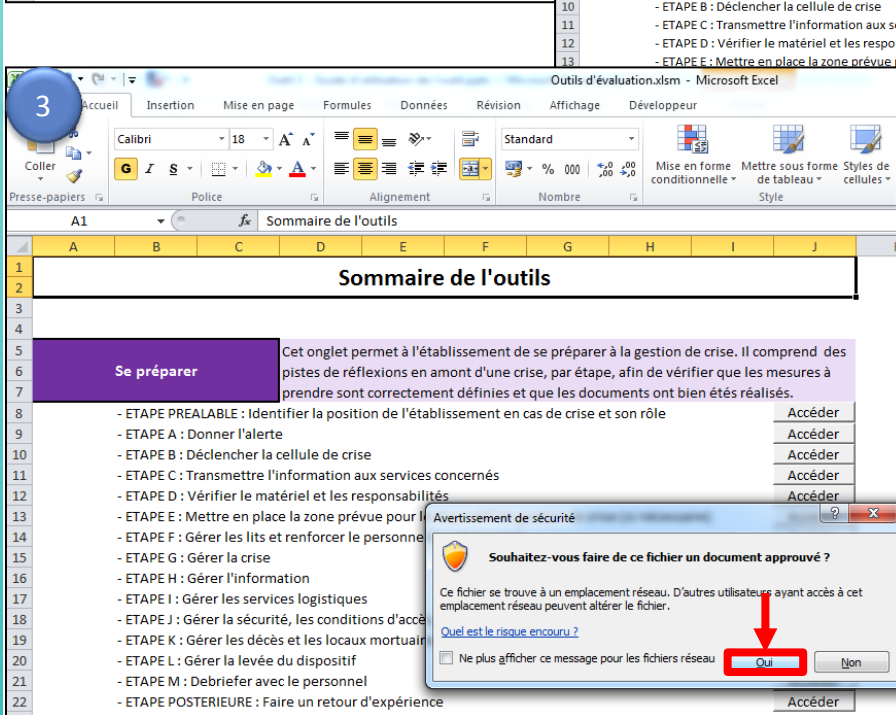
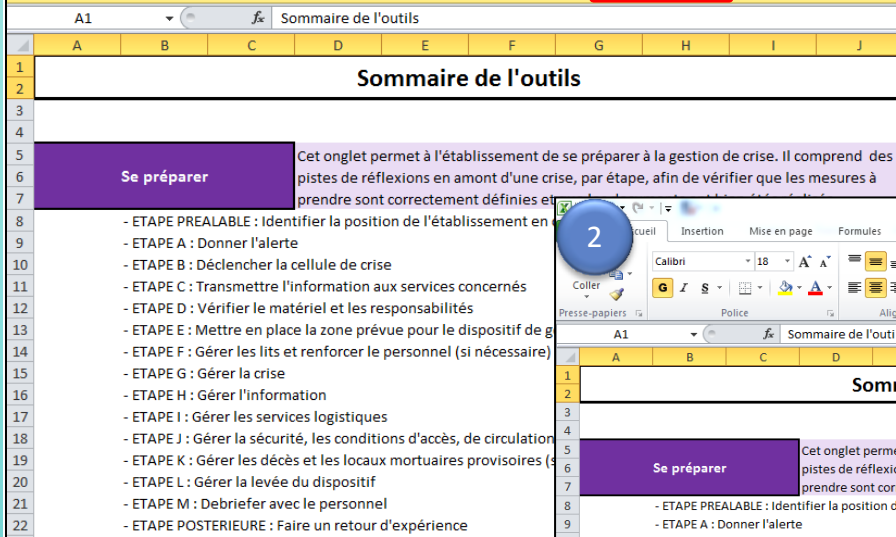
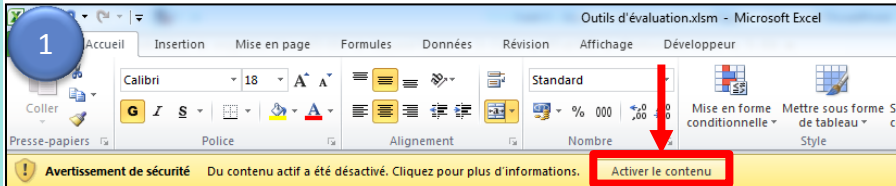
*NB : Pour les onglets « **Se préparer** » et « **Analyser** », une liste de questions regroupant l'ensemble des points à cibler est proposée à chaque étape. Celle-ci permettra aux établissements de vérifier la solidité de leur dispositif de gestion de crise.*

Les étapes, et par conséquent, les listes de questions, sont modulables en fonction des situations auxquelles les établissements sont confrontés : chaque établissement déterminera les critères à observer en fonction du scénario choisi.

2 – OUVERTURE DU FICHIER



Lorsque vous ouvrez le fichier Excel® intitulé « Outils d'évaluation », un avertissement de sécurité s'affiche sous la barre d'outils. Afin de pouvoir utiliser le fichier, vous devez cliquer sur le bouton « **Activer le contenu** ». Une boîte de dialogue s'ouvre alors vous indiquant que le classeur dispose de liaisons qui ne peuvent être mises à jour. Cliquez alors sur « **Continuer** ». Une nouvelle boîte de dialogue vous demande alors si vous souhaitez faire de ce document un document approuvé, cliquez sur « **Oui** ». Le fichier est alors prêt à être utilisé.





Attention, il est possible de compléter le présent outil Excel® pour incrémenter vos résultats, cependant **il ne faut pas modifier la forme du document**. Rajouter ou supprimer des colonnes perturberait la fonctionnalité du document. Si vous souhaitez mener plusieurs expérimentations, nous vous conseillons de copier/coller le fichier plusieurs fois et faire des fichiers distincts pour chaque expérimentation organisée.

Lorsque vous sauvegardez le fichier, un avertissement concernant la confidentialité du fichier peut apparaître. Il vous faudra alors cliquer sur « Oui » afin de sauvegarder l'ensemble des données incrémentées.

3 – SE PRÉPARER





Les critères à évaluer sont exposés sous forme de questions auxquelles il faut répondre. Pour ce faire, plusieurs options s'offrent à vous en fonction de la question :

La plupart des questions vous propose un menu déroulant qui vous permettra de répondre au critère proposé. Vous devez alors sélectionner dans le menu déroulant la réponse qui correspond au positionnement actuel du dispositif de gestion de crise de votre établissement.

ETAPE PREALABLE : Identifier la position de l'établissement en cas de crise et son rôle

Mon établissement se situe-t-il à proximité d'un site SEVESO ?

A compléter
A compléter
Oui
Non
A compléter

Spécifique au secteur sanitaire

Quelle est la place de votre établissement en cas d'afflux massif de victime ?

Quel(s) rôle(s) joue-t-il en cas d'afflux massif de victime ?

A compléter

A compléter

Spécifique au secteur médico-social

Quel type de population est pris en charge au sein de mon établissement ?

A compléter

A compléter

Quel est l'environnement direct de mon établissement ? (périmètre géographique direct)

A compléter

Quel est l'environnement indirect de mon établissement ? (périmètre géographique des prestataires

indispensables, pouvant impacter la qualité de leurs prestations)

A compléter

A quel type de crise ?

(0 : nul - 1 : faible - 2 : modéré - 3 : fort - 4 : très fort)

Objectif : Connaître la position et le rôle de l'établissement

ETAPE PREALABLE : Identifier la position de l'établissement en cas de crise et son rôle

Mon établissement se situe-t-il à proximité d'un site SEVESO ?

A compléter

Spécifique au secteur sanitaire

Quelle est la place de votre établissement en cas d'afflux massif de victime ?

A compléter

Quel(s) rôle(s) joue-t-il en cas d'afflux massif de victime ?

A compléter

A compléter

Spécifique au secteur médico-social

Quel type de population est pris en charge au sein de mon établissement ?

A compléter

A compléter

Quel est l'environnement direct de mon établissement ? (périmètre géographique direct)

A compléter

Quel est l'environnement indirect de mon établissement ? (périmètre géographique des prestataires

indispensables, pouvant impacter la qualité de leurs prestations)

A compléter

A quel type de crise ?

(0 : nul - 1 : faible - 2 : modéré - 3 : fort - 4 : très fort)

Objectif : Connaître la position et le rôle de l'établissement

ETAPE PREALABLE : Identifier la position de l'établissement en cas de crise et son rôle

Mon établissement se situe-t-il à proximité d'un site SEVESO ?

A compléter

Spécifique au secteur sanitaire

Quelle est la place de votre établissement en cas d'afflux massif de victime ?

A compléter

Quel(s) rôle(s) joue-t-il en cas d'afflux massif de victime ?

A compléter

A compléter

Spécifique au secteur médico-social

Quel type de population est pris en charge au sein de mon établissement ?

A compléter

A compléter

Quel est l'environnement direct de mon établissement ? (périmètre géographique direct)

A compléter

Quel est l'environnement indirect de mon établissement ? (périmètre géographique des prestataires

indispensables, pouvant impacter la qualité de leurs prestations)

A compléter

A quel type de risque peut-être confronté mon établissement ?

(0 : nul - 1 : faible - 2 : modéré - 3 : fort - 4 : très fort)

Objectif : Connaître la position et le rôle de l'établissement

Type de risque	Nature du risque	Gravité
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
Risque naturel	A compléter	A compléter
Risque climatique	A compléter	A compléter
Risque biologique	A compléter	A compléter
Risque technologique	A compléter	A compléter
Autres risques	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter
A compléter	A compléter	A compléter

Certaines questions sont à compléter de façon manuelle par un texte libre comme l'exemple qui suit.

Quel est l'environnement direct de mon établissement ? (périmètre géographique direct)

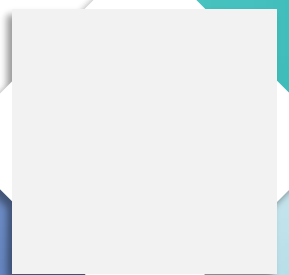
Proximité d'une rivière et d'une forêt

D'autres questions sont à compléter de façon manuelle par une heure ou un pourcentage comme ci-dessous illustré.

Quel est le délai prévu pour la mise en place de la cellule de crise ?

00:30:00

4 – S'ORGANISER





Vous pouvez remplir cette fiche afin d'organiser l'expérimentation de manière efficiente. Pour ce faire, vous devez remplir l'ensemble des critères proposés.

La majorité des critères relatifs à la préparation sont à remplir de manière manuelle en texte libre.

Fiche récapitulative de l'organisation

Déterminer les objectifs

Quel est l'objectif général de l'expérimentation ?

Tester l'efficacité du dispositif de gestion de crise

Quels sont les objectifs ciblés de l'expérimentation ?

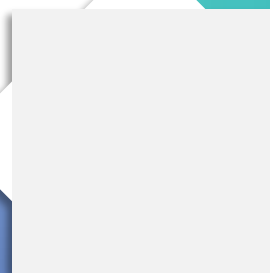
- A compléter
- A compléter
- A compléter

Certains critères sont à compléter à l'aide du menu déroulant comme exposé dans l'exemple présenté ci-dessous.

Les étapes testées

Donner l'alerte	Oui
Déclencher la cellule de crise	Oui
Transmettre l'information aux services concernés	Oui
Vérifier le matériel et les responsabilités	Oui
Mettre en place la zone prévue pour le dispositif de gestion de crise	Non
Gérer les lits et renforcer le personnel	?
Gérer la crise	?
Gérer l'information	Oui Non
Gérer les services logistiques	?
Gérer la sécurité, les conditions d'accès, de circulation et de stationnement	?
Gérer les décès et les locaux mortuaires provisoires	?
Gérer la levée du dispositif	?
Débriefing avec le personnel	?
Faire un retour d'expérience	?

5 – EXPÉRIMENTER





Afin de préparer au mieux l'expérimentation, le tableau propose de recenser les actions à réaliser et leurs responsables sur chaque lieu d'observation de l'expérimentation. Ces champs sont à compléter de manière manuelle par du texte libre par l'établissement en fonction du type de scénario choisi et des procédures appliquées. Les points de vigilance sont à analyser en fonction des étapes choisies et des critères observés (cf. onglet « Analyser ») et à remplir de manière similaire.

Aide à l'observation de l'expérimentation

Les actions à réaliser et leurs responsables sont à compléter par l'établissement en fonction du type de scénario choisi et des procédures appliquées. Les points de vigilance sont à compléter en fonction des étapes choisies et des critères observés (cf. onglet "Analyser"). L'heure et les commentaires seront complétés durant l'observation.

Lieu : Au sein du service sinistré

Actions à réaliser	Qui ?	Point de vigilance	Heure	Commentaire

Aide à l'observation de l'expérimentation

Les actions à réaliser et leurs responsables sont à compléter par l'établissement en fonction du type de scénario choisi et des procédures appliquées. Les points de vigilance sont à compléter en fonction des étapes choisies et des critères observés (cf. onglet "Analyser"). L'heure et les commentaires seront complétés durant l'observation.

Lieu : Au sein du service sinistré

Actions à réaliser	Qui ?	Point de vigilance	Heure	Commentaire
1 - Déclenchement de l'alerte	Automatique			
2 - Repérage de la zone de feu au niveau du report d'alarme	1 Agent			
3 - Attribution des rôles (brassards)	Agents à déterminer en fonction du tableau			
4 - Analyse de la situation	1 Agent			
5 - Appel des pompiers puis accueil	Agent ayant découvert le feu			
6 - Alerte au cadre de santé	Agent ayant découvert le feu			
7 - Appel du standard	Cadre de s			

Aide à l'observation de l'expérimentation

Les actions à réaliser et leurs responsables sont à compléter par l'établissement en fonction du type de scénario choisi et des procédures appliquées. Les points de vigilance sont à compléter en fonction des étapes choisies et des critères observés (cf. onglet "Analyser"). L'heure et les commentaires seront complétés durant l'observation.

Lieu : Au sein du service sinistré

Actions à réaliser	Qui ?	Point de vigilance	Heure	Commentaire
8 - Evacuation des résidents	Agents service			
8 - Evacuation des visiteurs et médecins traitants	1 Agent			
9 - Remontée d'informations à la cellule de crise	Cadre de s	1 - Déclenchement de l'alerte	10h16	Niveau sonore de l'alarme bas
10 - Levée du dispositif	Cadre de sa agent techni	2 - Repérage de la zone de feu au niveau du report d'alarme		
		3 - Attribution des rôles (brassards)		
		4 - Analyse de la situation		
		5 - Appel des pompiers puis accueil		
		6 - Alerte au cadre de santé		
		7 - Appel du standard		
		8 - Evacuation des résidents		
		8 - Evacuation des visiteurs et médecins traitants		
		9 - Remontée d'informations à la cellule de crise		
		10 - Levée du dispositif		

L'heure et les commentaires seront notés durant l'observation de l'expérimentation.

6 – ANALYSER



Comme pour l'onglet « Se préparer », les critères sont présentés sous forme de questions. Une fois l'exercice mis en œuvre, les observateurs peuvent, avec du recul et à l'aide des observations réalisées dans le support proposé dans l'onglet « Expérimenter », répondre aux critères à évaluer.

Pour ce faire, la majorité des cases de réponses aux critères proposent un menu déroulant. Certaines questions nécessitent de répondre par une heure ou un pourcentage qu'il faut entrer manuellement. En fonction de la réponse choisie, la case changera de couleur ce qui vous donnera une première vision détaillée sur les points forts de votre dispositif et les points à améliorer.

ETAPE A : Donner l'alerte

Objectif : Connaître la position et le rôle de l'établissement	Le type de situation a-t-il été identifié ?	Oui	Documents de preuve :	Commentaires :
	Le nombre de personnes touchées a-t-il été identifié ?	Oui		
	La nature de la situation nécessite-t-elle le déclenchement de la cellule de crise ? (caractère exceptionnel)	Oui		
	Existe-t-il une procédure simple à suivre pour déclencher l'alerte ?	Oui		
	Si oui, est-elle connue et/ou mise à disposition de l'ensemble du personnel ?	Partiellement		
	Le circuit de transmission de l'alerte est-il connu de l'ensemble du personnel ?	Partiellement		
	Le circuit de transmission de l'alerte est-il rapide et performant ?	Non		

ETAPE B : Déclencher la cellule de crise

Objectif : Connaître les modalités de déclenchement de la cellule de crise	Le motif de déclenchement de la cellule de crise a-t-il été communiqué ?	Non	Documents de preuve :	Commentaires :
	L'origine de l'alerte a-t-elle été vérifiée ?	Oui		
	Quel est l'origine du signalement ?	Interne		
	Si externe, la provenance du signalement a été identifiée ?	NA		

Objectifs : Connaître la composition de la cellule de crise Avoir les téléphones prêts, pouvoir tester et vérifier les n° de téléphone	Les membres de la cellule de crise ont-ils été préalablement définis ?	Non	Documents de preuve :	Commentaires :
	Y a-t-il un secrétaire de séance chargé de réaliser un carnet de bord de la cellule de crise ?	Oui		
	Les modalités de mise à disposition des coordonnées des membres de la cellule de crise sont-elles définies ?	Non		
	Les personnes ressources à contacter en fonction du type de crise sont-elles préalablement définies ?	Non		
	Quel est le pourcentage de coordonnées à jour ?	90%		

Objectifs : Ressortir ses fiches de poste Tester le fonctionnement de la cellule de crise Connaître les modalités de fonctionnement de la cellule de crise Connaître les modalités de communication externe	L'ensemble du personnel est-il informé et formé aux dispositions à prendre en cas de gestion de crise ?	Partiellement	Documents de preuve :	Commentaires :
	Existe-t-il des fiches réflexes concernant les postes de la cellule de crise ?	Non		
	Si oui, sont-elles connues par les membres de la cellule de crise ?	NA		
	Si oui, sont-elles facilement accessibles à l'ensemble des membres de la cellule de crise ?	NA		
	Quel est le délai réalisé pour la mise en place de la cellule de crise ?	00:30:00		
	Les actions pilotées et/ou mises en place par la cellule de crise ont-elles été prévues préalablement et validées ?	Partiellement		
	Les actions à effectuer de manière prioritaire par la cellule de crise sont-elles identifiées ?	Oui		
	L'endroit prévu pour le rassemblement de la cellule de crise est-il connu du personnel concerné ?	Oui		
	A-t-il été communiqué aux professionnels concernés ?	Oui		
	Les moyens mis à disposition pour gérer la cellule de crise ont-ils été prévus préalablement ?	Oui		
	Sait-on où les trouver ?	Oui		
	Le matériel prévu pour la réunion de la cellule de crise est-il mis en place ?	Partiellement		
	Le circuit de l'information est-il clairement défini ?	Oui		
	L'ARS et les autorités de tutelles sont-elles immédiatement informées de la nature de la crise ?	Non		
	Sait-on comment les informer ?	Oui		

Ces réponses seront prises en compte dans le calcul de score présenté dans l'onglet « Débriefing ».

Les cases « Documents de preuve » sont à compléter avec les noms et/ou les numéros des procédures et modes opératoires existants relatifs aux critères.

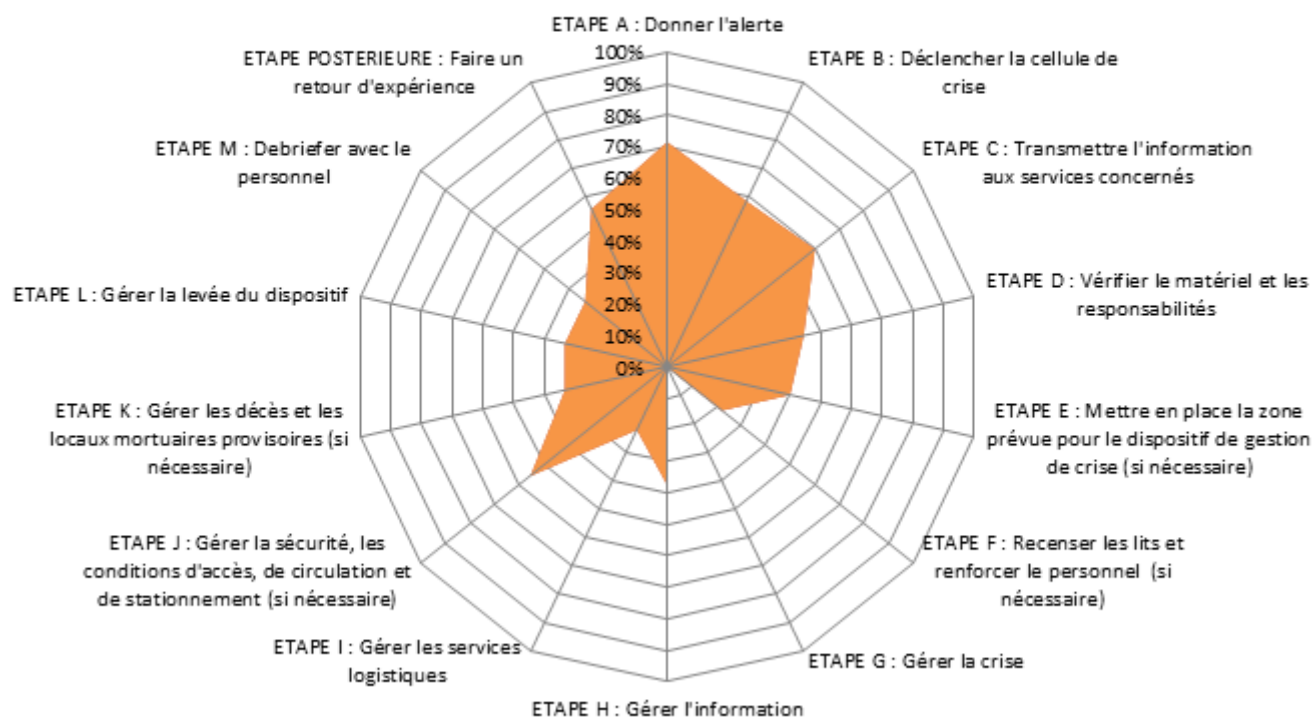
Les cases « Commentaires » peuvent permettre de justifier les réponses choisies.

7 – DÉBRIEFER

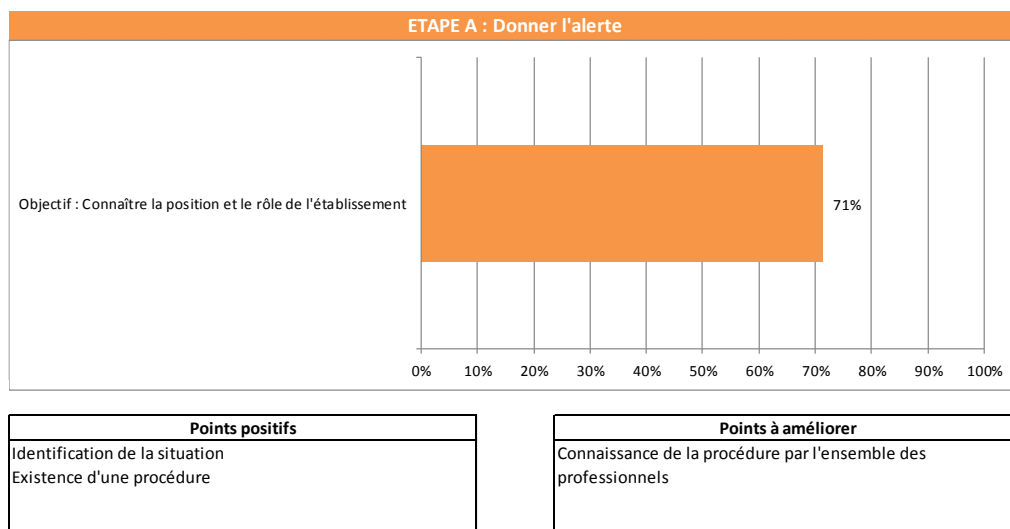


L'analyse est effectuée de manière automatique. Le premier diagramme propose une vue globale sur la réalisation des étapes du dispositif de gestion de crise. Il permet d'observer les étapes les mieux réussies et celles à retravailler. Il est présenté ci-dessous.

Evaluation globale

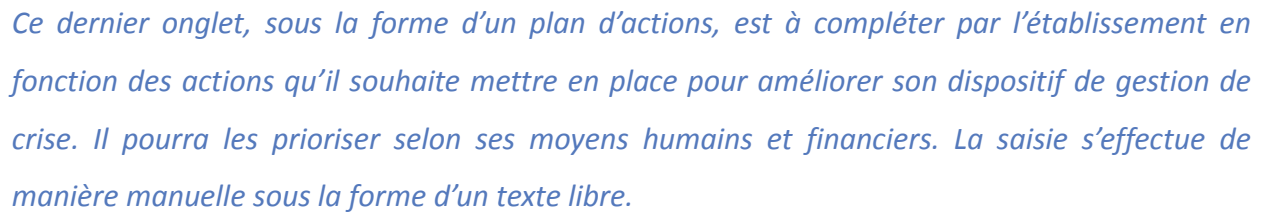


Pour chaque étape, un graphique regroupant les objectifs vous permettra de situer dans quelle mesure ils sont remplis. De plus, pour chaque graphique proposé, un tableau à remplir manuellement en texte libre vous propose de regrouper les objectifs remplis et ceux à améliorer. Si vous n'avez volontairement pas complété une étape, le graphique donnera automatiquement la valeur de 0% de réalisation (non évalué) au même titre que si vous avez répondu « Non » à l'ensemble des critères à évaluer.



8 – S'AMÉLIORER





Voilà, je vous ai donné les pistes pour tester votre dispositif de gestion de crise. N'hésitez pas à consulter les annexes et à nous contacter si vous souhaitez obtenir davantage d'informations. J'espère vous avoir rendu service ! A bientôt pour la suite du projet !



LES OUTILS

- ⚙ Outil 1 : Guide sur les fondamentaux
- ⚙ Outil 2 : Guide d'utilisation de l'outil Excel®
- ⚙ Outil 3 : Outil Excel® d'évaluation du dispositif de gestion de crise
- ⚙ Outil 4 : Banque de scénarios
- ⚙ Outil 5 : Livret de fiches-types

LES ANNEXES

- Annexe 1 : REX sur les expérimentations mises en œuvre
- Annexe 2 : Analyse de la connaissance des établissements en gestion de crise
- Annexe 3 : Questionnaire d'évaluation de l'expérimentation
- Annexe 4 : Analyse de la satisfaction des participants à l'expérimentation
- Annexe 5 : Modèle de compte-rendu d'expérimentation
- Annexe 6 : Modèle de diaporama de présentation du REX
- Annexe 7 : Bibliographie

Retrouver l'ensemble des annexes et des outils sur notre site internet :
www.qualirelsante.com, rubrique « **Notre accompagnement** »



REMERCIEMENTS

- ARZUR Audrey, Gestionnaire des risques, Clinique Brétéché
- ATTAF Ghita, Ingénieure Qualité, Hôpital Saint Nicolas
- BAUDOIN Emmanuelle, Responsable Méthodes QRE, SSR Les Capucins
- BODINEAU Laura, Ingénieure Qualité, CHU d'Angers
- BOISDRON Myriam, Responsable Qualité, SSR Les Capucins
- CARREL Elodie, Responsable Gestion Des Risques, CHI Lys Hyrôme
- BUTTIN Anne Laure, Chargée de mission, Qualirel Santé
- CHAIGNEAU Irène, Ingénieure Qualité/Gestion Des Risques, Hôpital François de Daillon Le Lude
- COCARD Monique, Ingénieure Qualité, Résidences Les Chênes du Bellay et Résidence St Louis
- CORIOLAN Mick, Directeur-adjoint du pôle Qualité-GDR-SIH-Relation avec les usagers, CHI Lys Hyrôme
- HUPEL Caroline, Responsable Qualité, CH Haut Anjou
- LE GOFF Chloé, Directrice des affaires médicales, de la qualité et des relations avec les usagers, EPSM de la Sarthe
- MAILLET Sandrine, Ingénieure Qualité, EPSM de la Sarthe
- MAURE Maï-Lëen, Ingénieure Qualité/Gestion Des Risques, Centre Hospitalier d'Ernée
- MENARD Soizic, Responsable Qualité/Gestion Des Risques, Clinique de l'Anjou
- PERGELINE Séverine, Qualiticienne, Hôpital du Pays de Retz
- PERRIN Hélène, Responsable Qualité, CH Layon Aubance
- RAYMOND Françoise, Cadre de santé hygiéniste, ARLIN Pays de la Loire

EXPÉRIMENTATIONS RÉALISÉES

