

ANNEE 2024/2025

PLAN DE GESTION DE CRISE SANITAIRE DE LA CPTS MULHOUSE AGGLOMÉRATION

Date	Version [002]	Auteurs	
Septembre 2024	Durée de validité 09/2024 09/2025	GUIDOUM Mabrouka ARSLAN Teyfik AVOMO Nancy	CHAMPENIER Rachel TRYNISZEWSKI Frédéric
Ce document a été rédigé sur la base de guide méthodologique d'élaboration du plan de gestion de crise sanitaire des CPTS élaboré par : URPS ML PACA - ARS PACA- CESU13/ARS Grand EST			

Table des matières

TABLE DES MATIERES	1
III - PREPARATION DE LA REPONSE PAR LA CPTS MA	2
A. CONSTITUTION DE LA CELLULE DE CRISE.....	3
<i>Fonctions et missions des membres de la cellule de crise</i>	<i>3</i>
B. MEMBRES DE LA CELLULE DE CRISE	4
C. OUTILS DE RÉPONSE.....	4
D. FORMATION À LA GESTION DE CRISE ET INTÉGRATION AUX EXERCICES DÉPARTEMENTAUX DE CRISE	5
IV - PILOTAGE DE LA CRISE.....	6
A. DÉFINITION, OBJECTIFS ET ENJEUX.....	6
MODALITÉS DE DÉCLENCHEMENT	6
PHASE 1 : DE LA RÉCEPTION DE L'ALERTE À L'ANALYSE DE LA SSE	6
PHASE 2 : ACTIVATION DU PLAN DE GESTION ET ARMENT DE LA CELLULE DE CRISE.....	9
PHASE 3 : PILOTAGE DE LA CELLULE DE CRISE	9
PHASE 4 : L'ATTERISSAGE	9
B. ORGANISATION DE LA COMMUNICATION DE CRISE	9

III - Préparation de la réponse par la CPTS MA

Afin de répondre à tout type d'événement susceptible d'impacter le système de santé, les CPTS doivent prévoir la constitution d'un dispositif de pilotage de gestion de crise sous la forme d'une cellule de crise qui sera adaptable selon les typologies de Situations Sanitaires Exceptionnelles (SSE).

Unique organe de décision et de pilotage, elle ordonnance les actions mises en œuvre lors du déclenchement du plan de gestion de SSE. Elle assure le lien avec la cellule régionale d'appui au pilotage de l'ARS (la CRAPS) ainsi qu'avec les autres cellules de crise des structures de son territoire (établissement de référence, établissement de 1ère ligne, établissement de 2ème ligne, EMS, MSP, ESP, collectivités et autres...).

Les principales missions de la cellule de crise sanitaire de la CPTS sont :

- D'analyser la situation,
- D'organiser la mobilisation des opérateurs de soins et des professionnels de santé,
- De coordonner l'ensemble des actions,
- De déterminer les parcours de soins,
- De déterminer les filières de prise en charge des patients,
- De contribuer à la continuité des soins,
- D'évaluer les besoins matériels et humains à mobiliser,
- D'assurer le lien avec les tutelles,
- D'assurer une communication avec les institutions, les médias, la population.

À noter que **la cellule de crise ne peut s'autosaisir sans que son processus d'armement n'ait été enclenché.**

Il existe au sein de la CPTS une procédure d'activation du dispositif de crise, ainsi qu'un « déclencheur » (membre en charge de ce déclenchement au sein de la cellule de crise).

Déclencheur de dispositif gestion de crise = Président de la CPTS MA ou son suppléant

A. Constitution de la cellule de crise

La cellule de crise d'une CPTS se constitue autour des fonctions suivantes :

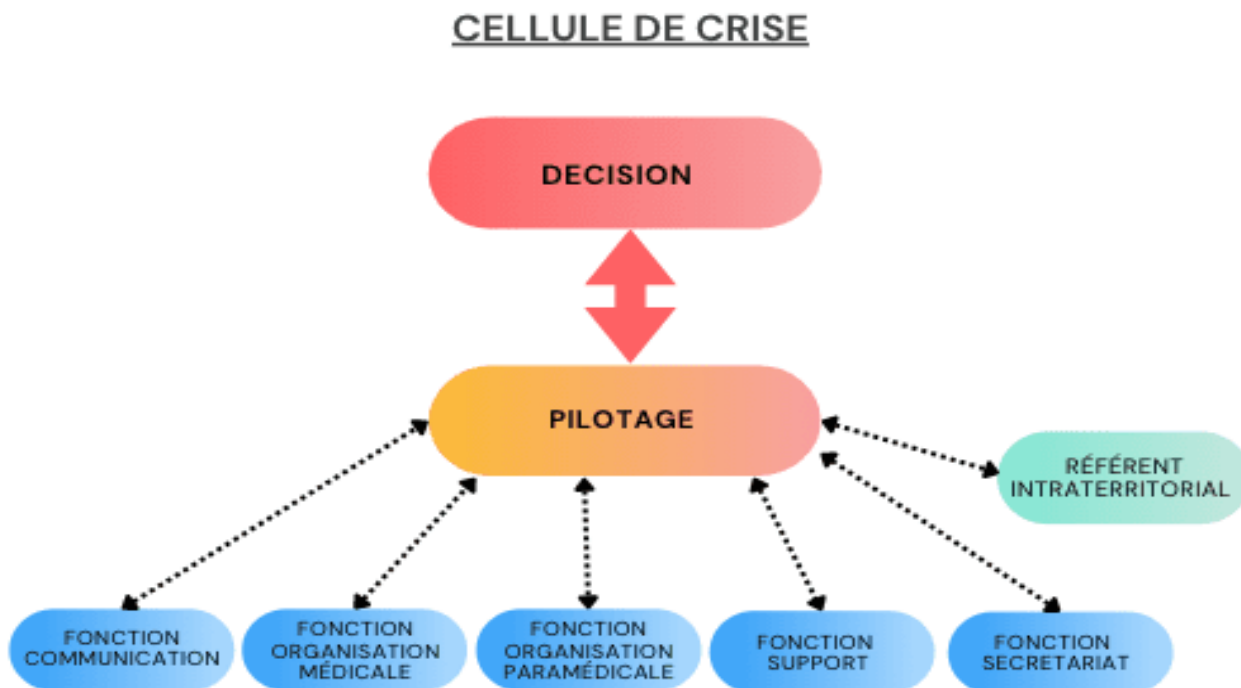


Figure 1: Composition de la Cellule de Crise de la CPTS MA

Fonctions et missions des membres de la cellule de crise

La structuration de la cellule de crise précise pour chaque grande fonction les missions principales qui lui incombent. Il est retenu, que dans l'idéal, chacune des fonctions puisse bénéficier **à minima d'une suppléance** (c'est à dire 2 personnes désignées : 1 titulaire et son suppléant), afin d'éviter une vacance lors de l'activation de la cellule de crise.

Le tableau ci-dessous liste les grandes fonctions ainsi que les missions qui peuvent leur être assignées. Chaque fonction décrite ne nécessite pas forcément une personne dédiée. Ainsi, une même personne peut-elle cumuler plusieurs des fonctions ci-dessous. **Pour autant décideur et pilote seront les seuls interlocuteurs des autorités.**

La désignation des membres de la cellule de crise de la CPTS Mulhouse Agglomération est Validée par le Conseil d'Administration

B. Membres de la cellule de crise

Le tableau reprenant l'identité et les fonctions des membres de la cellule de crise mobilisables sont dans [Annexes plan de gestion](#) (annexe 4).

Le déclencheur de la cellule de crise est la fonction décision.

C. Outils de réponse

Dès la phase d'anticipation, la création d'outils préparés en amont permettra d'optimiser le temps des opérateurs dans la gestion et la gestion de la crise. Il est nécessaire d'ajuster et d'utiliser les outils en fonction des particularités de chaque structure et de la situation sanitaire particulière.

Ces outils sont :

- Identification du lieu de regroupement de la cellule de crise :

Salle de réunion de la CPTS Mulhouse Agglomération Bureau 1.7 au 1 ^{er} étage du Business Campus 15 rue des Frères Lumière 68200 MULHOUSE Tel : 09 52 92 22 39

- La majeure partie des outils sont à retrouver dans les annexes du document

D. Formation à la gestion de crise et intégration aux exercices départementaux de crise

- **La formation** à la gestion de crise des membres de sa cellule de crise doit être proposée et organisée par la CPTS. Elle a également la possibilité d'élargir cette formation aux autres membres.

Pour la formation des membres de la cellule de crise à la gestion d'une crise sanitaire, la CPTS MA a prévu, l'organisation d'un premier exercice **formatif partiel** qui servira à la fois de formation pour la cellule de crise mais aussi de premier exercice.

L'exercice et l'entraînement représentent une étape opérationnelle incontournable de la préparation à la gestion d'une SSE.

Il permet :

- De tester les dispositifs et le plan de gestion de crise sanitaire de la CPTS incluant les tests des outils de conduite de crise.

- D'acquérir de l'expérience en conduite de crise et d'identifier les points forts et les points faibles de la stratégie du plan dispositif de gestion de crise activé afin de pouvoir mettre en place des axes d'amélioration.

Le point de départ de la conception d'un exercice est basé sur l'écriture d'un scénario qui peut être joué en interne à la CPTS (ou avec les autorités et autres partenaires du territoire) sur l'ensemble (ou une ou plusieurs étapes) du dispositif de crise (exercice global ou partiel). Le suivi et l'évaluation de l'exercice doivent être pilotés par un groupe dédié (évaluateurs / observateurs interne / externe) définissant les objectifs, la temporalité de l'exercice et les outils d'évaluation adaptés (grille d'évaluation...).

Cet exercice qui est organisé par la CPTS qui aura pour objectif principal

- Former la crise à la prise de décision et à la coordination des actions en situation d'urgence
- Evaluer la capacité de la cellule à réagir, à s'adapter et à communiquer en de SSE

IV - Pilotage de la crise

Dès la phase d'anticipation, la CPTS établit les conditions de création et d'activation de la cellule de crise.

Qui ? À quel moment ? Comment pouvons-nous prévoir sa mise en marche, son fonctionnement et son arrêt ? Les conditions d'obtention des documents (procédures, listes de contacts des référents en matière de crise sanitaire des structures départementales...)

a. Définition, Objectifs et Enjeux

- Une cellule de crise est un rassemblement de personnes permettant de gérer une situation sanitaire exceptionnelle ou une crise. Elle permet la mise en œuvre du processus de pilotage en quatre grandes étapes :

Étape 1 : Organiser et initier la réponse

Étape 2 : Déterminer le processus de fonctionnement interne adapté à la situation ;

Étape 3 : Disposer d'une capacité de décision et les faire appliquer ;

Étape 4 : Organiser les relations et la communication avec l'extérieur.

Ces missions consistent à définir les objectifs cibles et les ressources à allouer pour les atteindre.

- De manière générale, les objectifs principaux de cette cellule de crise sont les suivants :
- Anticiper les moyens à mettre en œuvre en fonction de la cinétique de SSE/crise rencontrée ;
- Mettre en œuvre les orientations des autorités sanitaires en les adaptant aux réalités locales ;
- Rendre compte des actions réalisées et exprimer les besoins complémentaires estimés pour mener à bien les sollicitations.

Modalités de déclenchement

Il est décomposé en **4 phases** ayant chacune une fiche réflexe retrouvées [Annexes du plan de gestion de crise](#) (annexe 5) :

Phase 1 : de la réception de l'alerte à l'analyse de la SSE

La phase 1 se décompose en 3 étapes :

- **Un dispositif de veille opérationnel** : la CPTS a identifié un numéro de téléphone et une boîte mail unique de réception des alertes. Ceux-ci sont veillés afin de permettre la plus grande réactivité possible en cas de SSE.

COORDONNÉES DE LA CELLULE DE CRISE de la CPTS Mulhouse Agglomération

Accueil : 03 67 26 75 50

Référent(s) cellule de crise : - Dr CHAMPENIER : 06 95 36 38 28

- Dr TRYNISZEWSKI : 06 08 02 79 10

Téléphone : 09 52 92 22 39

Mail : crise@cpts-mulhouse-agglo.fr

LOCALISATION DE LA CELLULE DE CRISE de la CPTS Mulhouse Agglomération

Business Campus – Entrée A

1er étage – Bureau 1.7

15 rue des Frères Lumière 68200 MULHOUSE

Ce bureau dispose d'un accès sécurisé et est accessible avec un badge professionnel activé. Un code et une boîte à clé permet à une personne ne possédant pas de badge d'accéder au bâtiment.

La procédure pour organiser une réunion à la CPTS Mulhouse Agglomération est accessible sur https://cptsmulhouseagglo-my.sharepoint.com/:b:/g/personal/secretaire_cpts-mulhouse-agglo_fr/EUpPrXgiYDhBhf7jk5BFdisBuh9W37aouDC1rRV_NHpauA?e=vwGGmV

À noter que l'alerte peut arriver dans la CPTS par différentes voies. En tout état de cause, dès que l'ARS aura été informée, elle adressera un message d'alerte à tous les acteurs santé concernés.

Il est également nécessaire de noter la possibilité d'une **alerte ascendante** : dans ce cas, c'est la CPTS qui informe l'ARS. Pour cela, la CPTS dispose des coordonnées du point focal régional de l'ARS (porte d'entrée de tous les signaux).

COORDONNÉES DU POINT FOCAL RÉGIONAL de l'ARS Grand Est

Tél fixe : 09 69 39 89 89 / Fax : 03 10 01 01 61

E-mail : ars-grandest-alerte@ars.sante.fr

- Un dispositif de diffusion opérationnel de l'alerte en interne à la CPTS :

Ce dispositif vise à permettre la retransmission immédiate de l'alerte en interne, dans un premier temps auprès des membres de la CPTS en charge d'activer le dispositif.

- L'analyse de la situation :

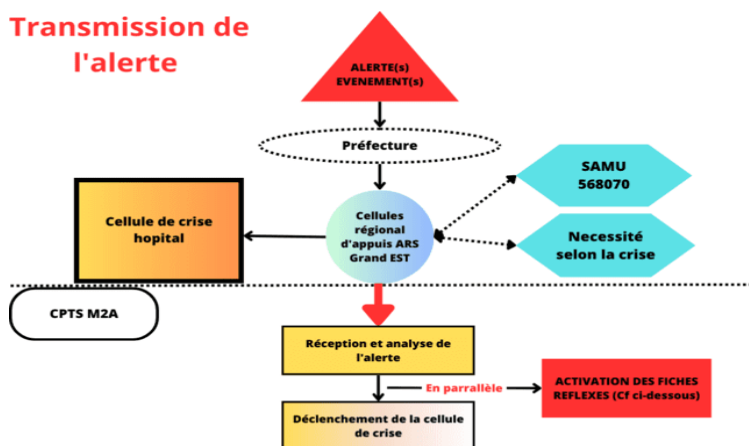
Avant d'apporter une réponse et armer une cellule de crise, la CPTS doit analyser les caractéristiques de la situation de crise afin d'envisager le meilleur dimensionnement possible de la réponse.

Quelle est la situation ? type de crise ? qui est impacté ? Quelle réponse la CPTS pourrait apporter ? de quelles ressources la CPTS a-t-elle besoin ? Etc.

Si besoin, solliciter des informations complémentaires auprès des autorités.

De même, il est recommandé de relire le plan ORSAN concerné par la situation (ORSAN REB, AVAMI, EPI-CLIM...), ainsi que le plan de gestion de crise de la CPTS. Il est alors possible de décider d'un plan d'actions, dont l'armement de la cellule de crise.

Processus d'activation de la cellule de crise de la CPTS :



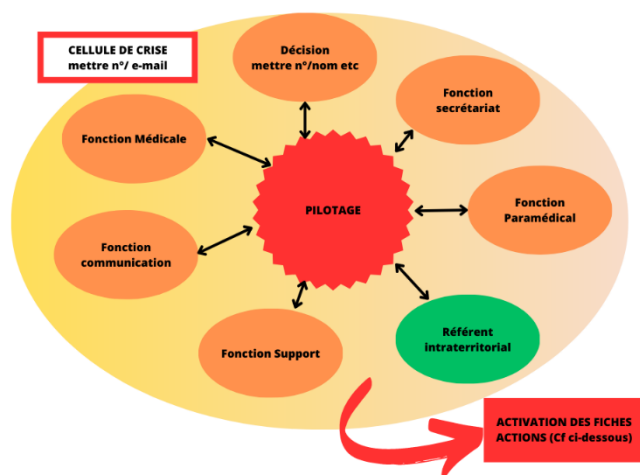


Figure 1 : Processus d'activation de la cellule de crise de la CPTS MA

Dès lors qu'une Situation Sanitaire Exceptionnelle se présente, indépendamment de la nature de cette SSE, la CPTS peut utiliser des « **FICHES REFLEXES** » relatives aux 4 étapes de tout processus de gestion de crise. Ces fiches peuvent être utilisées comme fil conducteur pour activer le dispositif de gestion de crise.

Les 4 fiches réflexes se suivent dans la chronologie de la conduite de crise. Elles ont un code couleur permettant d'identifier les phases auxquelles elles se rapportent.

Phase 2 : Activation du plan de gestion et armement de la cellule de crise

Une fois la décision d'activation du plan de gestion de crise de la CPTS, prise par les personnes habilitées, la cellule de crise doit être armée.

Phase 3 : Pilotage de la cellule de crise

Après diffusion de l'alerte en interne, la structure organise la montée en puissance du dispositif en élaborant la stratégie de réponse au sein de la cellule de crise.

Phase 4 : L'atterrissage

L'atterrissage ou sortie de crise met fin à une situation sanitaire exceptionnelle soit par extinction de la situation d'urgence ou de crise sanitaire, soit par disparition des conséquences des événements en cours, à la suite de la mise en place des mesures de gestion appropriées. Chaque crise se caractérise par une phase aiguë et une phase de retour à la normale. Lorsque la situation est stabilisée, en lien avec la cellule d'appui de l'ARS, la fonction DECISION de la cellule de crise procède à la levée du plan de gestion crise sanitaire et au désarmement de la cellule de crise.

Il est parfois difficile d'acter le moment où l'on va sortir de la gestion de crise pour repasser à un fonctionnement normal.

Par ailleurs, la réalisation d'un RETEX (démarche qualité) aura toute son importance afin de capitaliser sur l'expérience vécue.

b. Organisation de la communication de crise

La communication est un élément très important lors d'une crise car elle permet non seulement de rester en contact avec les autres cellules de crise du territoire mais aussi d'informer et de rassurer la population sur les avancés et la gestion de la crise. C'est dans ce sens que la CPTS MA a mis en place quelques outils de communication internes et externes

- **Plateforme de communication en ligne** : Utilisation Microsoft Teams/Google Meet pour faciliter la communication instantanée entre les membres de l'équipe.
- **Listes de diffusion** : Existence des listes de diffusion par courriel/SMS pour diffuser rapidement des informations importantes à tous les membres de la cellule de crise, les autres cellules et les structures de veille sanitaire.
- **Portail d'information** : Existence d'un portail en ligne (site officiel de la CPTS) où les membres de la CPTS peuvent accéder à des ressources, des protocoles et des directives officielles.
- **Réseaux sociaux** : Utilisation des réseaux sociaux pour diffuser des informations importantes au grand public et pour sensibiliser à la situation sanitaire en cours (Instagram, Facebook...)
- Procédure définissant les appels d'urgence en fonction de la gravité