

FICHE REFLEXES 2

Les actions d'urgence de la cellule de crise

Briefer les points d'entrées : standards et assistants

- Remettre en main propre/envoyer par e-mail les instructions de répartition des appels) et les fiches d'enregistrement des appels (qui appelle/ quelle question/quelle réponse ?).

S'assurer que les actions d'urgence ont été mises en œuvre pour contrôler la situation

- S'assurer que le plan d'urgence approprié a été mis en place (par exemple le plan d'évacuation des bâtiments).
- S'assurer de la sécurité des personnes et du bâtiment (par exemple les personnes sont-elles bien rassemblées sur le point de rassemblement, l'appel des personnes a-t-il été fait).
- Appeler si nécessaire une aide extérieure (pompiers, police, urgences médicales, etc.).

Établir le plan d'actions, lister :

- Les enjeux.
- Les actions de reporting à entreprendre.
- Les actions techniques.
- Les actions de communication (éléments de langage, veille médiatique, informer les parties prenantes, etc.).

Ouvrir le livre de bord et y recenser l'ensemble des événements.

Ajuster les actions et la stratégie en fonction de l'évolution de la situation.

