

---

## 21. Gestion de crise et procédures d'urgence

### Règles à appliquer en cas d'événement grave

- Calme, sérénité et lucidité
- Analyse de la situation et récolte d'éléments devant aider à la décision
- Prise de mesures immédiates pour assurer la sécurité
- Vérification des informations et appréciation de la gravité de la situation
- Recherche de solutions et d'options, sans se limiter aux procédures habituelles
- Évaluation des conséquences des solutions préconisées
- Décision, planification et répartition des actions à entreprendre
- Garder une trace par écrit du processus de décision (PV de séance)
- Communication de la décision
- Quittance de la mise en œuvre des actions décidées.

### Priorités à prendre en compte dans une décision

- Mesures pour circonscrire ou diminuer le problème
- Réactions spontanées du public
- Faisabilité des mesures prises (ressources humaines, moyens techniques, temps)
- Effets sur l'organisation, les autres secteurs, les partenaires
- Conséquences à long terme (coûts, habitudes, image)

### Utilité des procédures

L'établissement de procédures met à disposition un certain nombre de références et d'outils très utiles pour gagner en temps et en efficacité. En cas de crise, ces procédures n'offrent cependant pas des recettes toutes prêtes à appliquer. Une analyse de l'état de la situation, des conditions présentes et des moyens à disposition reste indispensable à la prise de décision.

### Concept et définition

Lorsqu'un problème ne concerne qu'un secteur, sa résolution est du ressort de son responsable, avec le soutien éventuel du coordinateur de département. Le coordinateur assume la responsabilité d'informer, s'il le juge nécessaire, la centrale et/ou la direction du Festival.

Si un événement contient un risque d'aggravation ou d'extension qui pourrait perturber un cercle plus large et nécessiter des mesures générales, le responsable informe immédiatement la Centrale Garo. Cette dernière mettra en pré-alarme les personnes et les secteurs qui pourraient être concernés par le problème.

En cas d'événement de plus grande gravité, susceptible d'affecter plusieurs départements ou le bon fonctionnement du Festival, la Centrale peut convoquer l'équipe de gestion de l'imprévu.

Une crise est une situation qui sort du cadre de fonctionnement habituel et nécessite de prendre des décisions qui modifient le déroulement normal des activités. Il peut s'agir d'un événement grave qui est survenu, mais aussi d'une menace potentielle (alerte météo par exemple), ou encore des suites d'un événement ayant affecté le fonctionnement habituel.

Dans la plupart des cas, la cellule de crise Festival n'intervient que dans un second temps. Un délai est nécessaire pour la réunir et rassembler les informations indispensables aux prises de décision. Puis, il faudra plus ou moins de temps pour délibérer, prendre les décisions et les communiquer.

---

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Concept et définition (suite)

En cas d'accident grave, dès l'alerte donnée, divers services et responsables doivent prendre les décisions et les mesures immédiates qui s'imposent. Ces mesures s'appuient en général sur des procédures préétablies.

La cellule de crise réunit la direction et quelques responsables du Festival en fonction du type de problème. Sa mission est de coordonner ou compléter les mesures mises en place pour faire face à l'événement imprévu ou en limiter les effets dramatiques. Elle doit être convoquée chaque fois que sont prises des décisions qui ont une répercussion majeure sur l'organisation du Festival et qui impliquent plusieurs secteurs.

Sa convocation est décidée par Daniel Rossellat ou Mario Fossati. Le délai de convocation dépend du degré d'urgence (de quelques dizaines de minutes à une journée). La cellule de crise peut débattre et prendre des décisions, même en l'absence d'une partie des membres.

**Lieu de réunion Cellule de crise:** salle Indigo

Ou éventuellement à un endroit proche du déroulement de la crise (préparation du lieu par des collaborateurs de la Centrale Garo).

### Equipe de gestion de l'imprévu

La Centrale Garo recense et analyse en permanence les événements qui se produisent durant le Festival. Elle fonctionne sous l'égide de la Coordination Sécurité. Les données recensées sont analysées par une équipe de monitoring et d'aide à la conduite sous forme de synthèses ou de variantes de décision. La Coordination sécurité joue en ce sens un rôle de cellule de veille active qui coordonne et soutient les interventions des équipes de sécurité et constitue une ressource à la décision pour l'équipe de gestion de l'imprévu et la cellule de crise.

En cas d'événement imprévu, en amont de la convocation de la cellule de crise, est mise en place une petite équipe pour gérer tout problème qui dépasse la compétence d'un seul département. Sa convocation est décidée par Pascal Viot ou Mario Fossati.

Sa mission est de permettre de prendre des décisions en bonne connaissance de la situation et dans un délai court. Sa tâche sera également de recueillir, trier, synthétiser l'information, ou, au moins, s'assurer qu'elle sera disponible si la cellule de crise est amenée à siéger.

Cette équipe peut superviser le suivi des actions décidées par la cellule de crise et éviter à celle-ci de se réunir trop fréquemment.

Si le problème se limite à des mesures opérationnelles et à une information interne à l'organisation, cette équipe peut fonctionner sans la cellule de crise.

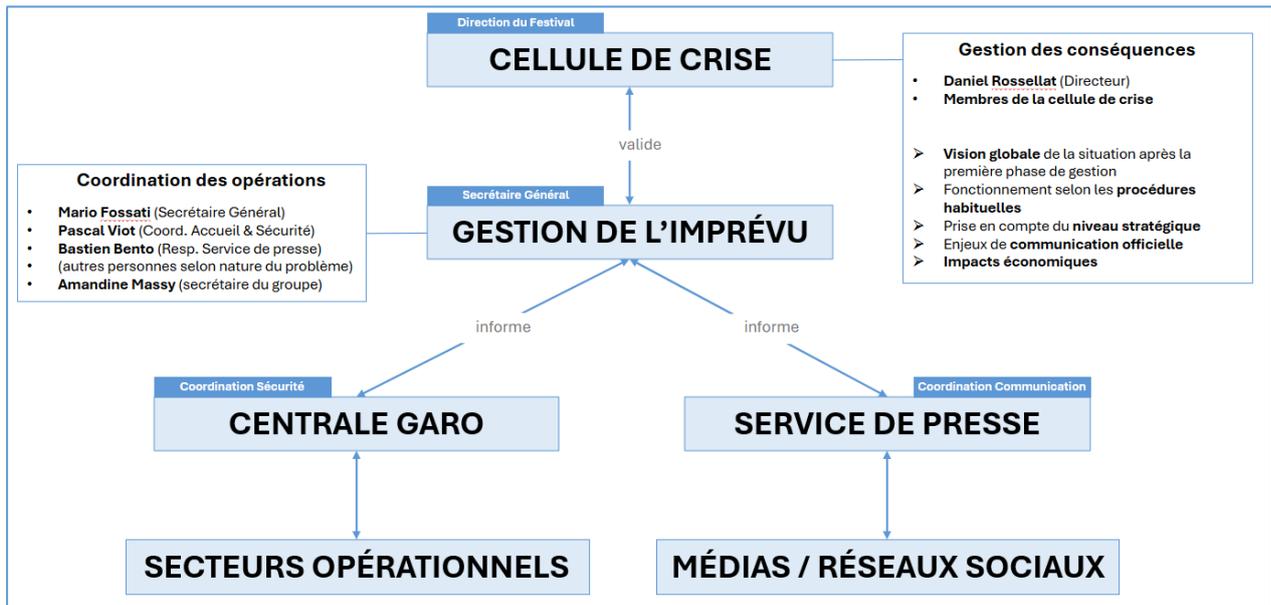
De son côté, la Centrale Garo continuera à gérer les autres aspects du Festival et à être l'outil de coordination opérationnelle de la Coordination sécurité pour les mesures immédiates de traitement de la situation en cours.

**Lieu de réunion Equipe gestion de l'imprévu:** pas de salle dédiée.

Lieu transmis avec la convocation (par Centrale Garo).

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Processus de gestion d'imprévu ou de crise



### Equipe de gestion de l'imprévu

#### Tâches

- Recueillir, trier, consolider et synthétiser l'information
- Analyser la situation, les moyens à disposition et les solutions possibles
- Prendre les mesures nécessaires pour traiter la situation
- Suivre l'évolution de la situation et les actions en cours
- Tenir informé les membres de la cellule de crise de la situation

**Membres :** Mario Fossati, Pascal Viot, Bastien Bento + selon type de situation : Stéphane Python, Nicolas Vuilleumier et Ivan Ripic

Amandine Massy participe aux séances de l'équipe de gestion de l'imprévu en tant que secrétaire de décision.

Selon la nature des problèmes, d'autres responsables de l'organisation sont sollicités.

En cas de situation météorologique défavorable, un prévisionniste de Meteonews est invité.

**Convocation :** Mario Fossati ou Pascal Viot, avec l'aide de la Centrale Garo

**Lieu :** pas de salle dédiée, lieu transmis avec la convocation.

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Cellule de crise

#### Tâches

- Évaluer l'état de la situation, les risques et les enjeux
- Coordonner les actions en cours, éventuellement les corriger
- Décider des mesures pour la suite et le retour à la normale
- Définir les principes de la communication interne et externe

**Membres :** Daniel Rossellat (président), Mario Fossati, Bastien Bento (secrétaire), Pascal Bonnabry, Dany Hassenstein, David Franklin, Stéphane Python, Pascal Viot.

En cas de crise majeure, Pascal Viot représente Paléo auprès des autorités et se rend au PCO à Changins. Ivan Ripic le remplace à la cellule de crise.

Selon les problèmes, les personnes suivantes sont également convoquées :

- Alerte météo : Alain Badan, Nicolas Vuilleumier, un délégué de quartier
- Plan pluie ou sécheresse : Alain Badan, Christian Rebetez, Nicolas Vuilleumier
- Camping : Amandine Massy
- Annulation d'un artiste : Dany Hassenstein, Nicolas Vuilleumier, venues managers concernés
- Accident, risque sanitaire : Mauro Amiguet, Joëlle Hausser, fait divers grave : personnes impliquées
- Billetterie : David Franklin, Mathieu Barbay
- Transports publics : Philippe Vallat
- Assurances /impacts financiers : Christophe Pilet

**Convocation :** Mario Fossati, avec l'aide de la Centrale Garo.

Si l'un des membres n'a pas été contacté et se rend compte qu'il se passe un événement grave, il doit prendre contact avec la Centrale Garo qui le renseignera sur une éventuelle convocation de la cellule de crise.

Cette situation pourrait concerner l'ensemble de la cellule de crise en cas de coupure du réseau téléphonique, par exemple lors d'une panne générale d'électricité.

**Lieu :** salle Indigo de la Ferme,  
ou éventuellement à un endroit proche du déroulement de la crise (préparation du lieu par des collaborateurs de la Centrale Garo).

Le lieu est communiqué avec la convocation.

**Organisation de la communication :** Daniel Rossellat, Pascal Bonnabry, Mario Fossati et Bastien Bento

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Communication

Une fois les décisions prises, la cellule de crise se limite à définir les principaux éléments de la communication qui s'en suivra, sans entrer dans le détail du contenu, de la mise en forme et des modes de transmission. Ces tâches sont effectuées par un groupe restreint mentionné à la page précédente sous « Organisation de la communication ».

Cette répartition des tâches a pour but de permettre aux autres membres de la cellule de crise de rejoindre rapidement leur secteur, pour transmettre les consignes et coordonner les opérations.

#### Personnes à informer

1. les personnes impliquées directement dans les actions à entreprendre,
2. les personnes concernées indirectement par ces actions ou les conséquences de ces actions,

*En cas de déclenchement d'un niveau d'alerte ou de crise*

3. les membres du COF et responsables selon liste préétablie,

*Et si nécessaire :*

4. le reste de l'organisation, les responsables de secteurs et les collaborateurs,
5. les instances officielles,
6. les sponsors, partenaires et fournisseurs,
7. les médias,
8. le public.

#### Précaution en matière de communication

Lors d'un événement grave, le réseau téléphonique mobile risque d'être saturé. Avant de diffuser des informations auprès du public, ou dès que l'on sent qu'il y aura problème, il faut d'abord alerter les responsables concernés et les membres de la cellule de crise.

Une vingtaine de personnes (abonnées auprès de Swisscom) bénéficient d'un numéro prioritaire en cas de saturation du réseau. Leur nom est suivi d'un \* dans la liste de la page suivante.

#### Communication du niveau de crise

Les membres du COF et certains responsables doivent connaître l'ampleur de la crise ou de l'alerte, afin de prendre les mesures adéquates dans leur secteur. Il est cependant difficile d'expliquer par messages courts (en général sms) l'état de la situation et encore moins aisé de transmettre des consignes.

Pour résoudre ce dilemme, des niveaux de crise facilement communicables ont été définis. A chacun d'eux correspondent quelques actions de base à entreprendre, sauf autres consignes particulières.

Voir tableau plus loin.

Une bonne transmission des informations  
est essentielle à la maîtrise d'une crise.

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Transmission de l'information

Mario Fossati * :	Véronique Wettstein	→ Bureau, Accréditations, Accueils Entrée/Dôme
	Céline Lavergnat *	→ secteurs Nourriture & Boissons
	Mauro Amiguet	→ cellule de soutien et voisins
		→ délégués de quartier et responsables de secteur
Stéphane Python *		→ secteurs des Constructions
	Christian Rebetez	→ agriculteurs du plan pluie
Dany Hassenstein * :	Mathieu Monnier	→ production artistes, chauffeurs, loges
	Nicolas Vuilleumier *	→ scènes
Bastien Bento* :		→ Service de presse → médias
Pascal Bonnabry :	David Franklin*	→ boutiques et billetterie
	Barbara Tobler	→ sponsors
Pascal Viot * :		→ Centrale Garo et Sécurité
		→ services de police
	Jean-Marc Robyr *	→ écrans géants
	Ivan Ripic *	→ Secteurs de la sécurité
	Amandine Massy *	→ Camping et Campus
	Joëlle Hausser *	→ Infirmerie
	Alain Badan *	→ Circulation routière et CarPostal
	Jérôme Deluz	→ NStCM et CFF
Daniel Rossellat * :		→ médias, Internet et réseaux sociaux, avec l'aide de Bastien Bento *
<i>Et selon la situation :</i>		
Alexandre Goretta :		→ stands
Céline Lavergnat * :		→ fournisseurs Nourriture & Boissons

\* personnes bénéficiant d'un numéro prioritaire (Swisscom)

#### Autres bénéficiaires d'un numéro prioritaire :

Antonin Gantet (Resp. Electricité)  
 Aurélien Flück (Resp. Constructions chantier)  
 Cédric Kind (Resp. Informatique)  
 Guillaume Etienne (Adjoint Coord. Sécurité)  
 Sébastien Leu (Resp. Sécurité Intervention)  
 Patrick Täschler (Resp. Régie Camping)  
 Bernard Schulthess (Adjoint Coord. Sécurité)

---

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Transmission de l'information (suite)

#### *Information du public*

Dans le cas où la situation nécessite d'informer le public, après décision de la cellule de crise,

Le **Service de presse** (Bastien Bento) envoie

- Une news sur [www.paleo.ch](http://www.paleo.ch)

- Une notification "Push" via les applications mobiles

- Une information sur les réseaux sociaux

- Une information aux membres Paléo et COF (avec l'aide de Véronique Wettstein)

*Et en fonction de l'importance du problème*

- Un communiqué de presse

- Une newsletter aux abonnés

- Une newsletter et/ou un sms aux collaborateurs

- Une information sur les écrans d'information Staff

- Une information sur les écrans publics (scènes et terrain)

La **Caravane Passe** (Pascal Bonnabry) placarde des affiches aux emplacements prévus, en fonction de la pertinence à communiquer à ce moment-là par ce biais.

#### *Moyens de communication*

Tant pour la communication habituelle qu'en cas d'événement imprévu, un tableau résume les moyens à disposition et leur utilisation (voir en dernière page du présent document).

L'information doit être claire et précise.

L'information doit rassurer et calmer.

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Niveaux d'alerte et de situation de crise

La définition de niveaux d'alerte et de situation de crise a pour but de communiquer simplement l'état de la situation à l'ensemble de l'organisation.

Pour chaque niveau, sont données quelques consignes d'actions à appliquer partout où cela est nécessaire et possible. Ne figurent pas les procédures d'intervention utilisées par les services spécialisés et connues d'eux (Sécurité, Constructions, Infirmerie, Communication, etc.)

<b>Niveau</b>	<b>Etat de la situation</b>		<b>Actions / implications pour tous (ou pour les secteurs touchés)</b>
<b>N</b>	<b>Situation normale</b> ou incidents mineurs sectoriels.		
<b>A</b>	<b>Alerte (avant l'événement)</b>		
	<b>A 1</b>	Probabilité d'événement à risque dans les 2 à 12 heures	Relecture des procédures. Information des collaborateurs et des partenaires.
	<b>A 2</b>	Confirmation du risque à 1 ou 2 heures	Premières mesures de prévention.
	<b>A 3</b>	Evénement critique imminent	Application immédiate des procédures prévues.
	<b>A 4</b>	Evénement critique imminent et prise de mesures spéciales importantes	Sécurisation des lieux et du matériel.
<b>C</b>	<b>Crise et gestion des conséquences (après l'événement)</b>		
	<b>C 1</b>	Mesures limitées, sectorielles	Sécurisation des lieux et remise en état du matériel.
	<b>C 2</b>	Dégâts matériels à réparer ou en cours de réparation	Application des consignes transmises par les coordinateurs, la Sécurité, les Constructions ou les délégués de quartier
	<b>C 3</b>	Dégâts matériel et/ou humain, secours et réparations en cours	Si possible et sauf consignes contraires, poursuite de l'activité normale.
	<b>C 4</b>	Catastrophe	Idem + collaboration avec d'éventuels renforts extérieurs.

## Gestion de crise et procédures d'urgence

### Messages SMS

La communication de l'état de la situation s'effectue principalement par sms. Les messages mentionnent « Alerte » ou « Crise » et son niveau, accompagné d'un mot qui situe le genre de problème. Le message peut être complété par des précisions et des consignes.

N = Situation **N**ormale, cellules de veilles en activité et gestion des événements qui n'entraînent pas ou peu de perturbation sur l'ensemble de l'organisation.

A = **A**lerte (avant l'événement)

C = **C**rise (après l'événement), gestion des **C**onséquences de l'événement

Exemple Météo : Alerte A3 Météo, vent et grêle  
Alerte A2 Météo, orages encore possibles  
Fin d'alerte météo

Exemple Scène : Crise C1 Interruption concert GS, problème technique  
Fin de crise, Concert GS repris

### SMS météo

Les messages météo ne sont envoyés qu'en cas d'alerte.

### Discipline radio

Pour donner la priorité aux communications liées à un problème grave, la Centrale Garo a mis en place des codes de couleur par degré d'urgence. Il est souhaitable de les respecter.

- **JAUNE** Situation normale.
- **ROUGE** Problème urgent et grave. Communications radios limitées à l'incident et aux autres urgences.
- **NOIR** Problème très grave. Seules les communications liées à l'événement et les urgences vitales sont autorisées.

L'utilisation du plan quadrillé pour définir l'emplacement d'un problème est la méthode de localisation la plus efficace.

**Crise** = événement probable ou survenu  
entraînant des mesures spéciales et  
une modification du fonctionnement habituel.