

Note Méthodologique : Gestion des Accidents Majeurs en Urgence

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Orchestrer des décisions rapides, coordonnées et traçables pour protéger personnes, environnement et actifs.
- S'appuyer sur une capacité organisationnelle: gouvernance, compétences, outils, entraînement.
- Simplifier les chaînes de décision et clarifier les rôles pour réduire les minutes critiques.
- Fournir un langage commun entre métiers/sites et partenaires publics (éviter les silos).
- Garantir un cadre d'évidence et de traçabilité pour expliquer et améliorer à froid.

Point clé : Viser la simplicité opérationnelle, des seuils d'activation clairs et un message initial en 30 minutes, avec journal de bord et décisions horodatées.

Objectifs de la mission

- Prioriser la protection des personnes et limiter l'effet domino sur les installations critiques.
- Réduire le temps moyen de réaction (TMR) < 60 minutes pour tout scénario prioritaire.
- Assurer un commandement unifié siège/sites/ secours publics (ISO 22320:2018).
- Garantir un message initial fiable < 30 minutes aux parties prenantes critiques.
- Réaliser au moins 2 exercices/an et publier un retour d'expérience sous 30 jours.

Périmètre / livrables attendus

- Cadrage des enjeux et scénarios majeurs prioritaires; mapping des sites; critères d'activation et règles d'escalade.
 - Diagnostic de maturité: entretiens, revues, visites; cartographie des risques résiduels; RACI; plan d'actions gradué.
 - Architecture de commandement: rôles (chef de crise, opérations, communication), seuils d'activation, checklists décisionnelles.
 - Outils et infrastructures: spécifications (messagerie de crise, téléphonie de secours), annuaires critiques, modes dégradés, documentation hors-ligne.
 - Exercices/entraînements: scénarios progressifs, observations, débriefs, plan d'amélioration.
 - Intégration continuité et REX: priorités RTO/RPO, critères de retour à la normale, rapport synthétique et actions sous 30 jours.
-

Démarche méthodologique (étapes)

1) Cadrage et périmètre

- Ateliers direction; identification fonctions critiques; scénarios majeurs et critères d'activation/relève.
- Lecture des référentiels (ISO 22320, 22361) et exigences internes; règles d'escalade.
- Livrables: périmètre, objectifs mesurables, architecture décisionnelle.

2) Diagnostic de maturité et écarts

- Entretiens, revues documentaires, visites terrain, tests à blanc.
- Évaluation alerte/communications, interopérabilité secours, ressources 24/7; indicateurs TMR/MTTR.
- Livrables: cartographie des risques résiduels, RACI, plan d'actions priorisé.

3) Architecture de commandement et procédures

- Clarification des rôles (chef de crise, communication, opérations) et seuils d'activation.
- Checklists décisionnelles, journaux de bord, canevas de messages; interfaces autorités.
- Livrables: organigramme de crise, procédures praticables et traçables.

4) Outils, infrastructures et communications

- Spécification messagerie de crise, téléphonie de secours, documentation hors-ligne; résilience des salles.
- Tests de bascule, annuaires critiques, modes dégradés; cohérence avec ISO 22324, EN 54, CAP 1.2.
- Livrables: kit outils et modes opératoires de communication.

5) Exercices, entraînements et amélioration

- Conception d'exercices progressifs (table-top, multi-acteurs), observation et débrief à chaud.
- Renforcement compétences décision/coordination/communication; synchronisation avec secours.
- Livrables: rapports d'exercice et plan d'amélioration.

6) Intégration avec continuité d'activité et REX

- Alignement RTO/RPO, critères de retour à la normale; décisions de redémarrage sécurisées.
- Structure de REX: constats, causes, leviers, engagements datés; diffusion sous 30 jours.
- Livrables: plan de continuité synchronisé et rapport REX.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai / Fréquence	Résultat attendu
Détection et alerte	≤ 10 min	Alerte diffusée et horodatée
Activation du centre de crise	≤ 20 min	Commandement unifié activé; rôles tenus
Message initial	≤ 30 min	Information fiable aux parties prenantes clés
Point de situation	60 min	SitRep consolidée; priorités actualisées
Stabilisation / Continuité	24–72 h	Risques sous contrôle; RTO engagés

Rôles & responsabilités

Partie Client (direction, équipes)

- Participer aux ateliers de cadrage et fournir référentiels, scénarios et mapping des sites.
- Désigner les rôles de crise (chef de crise, cellules) et valider les seuils d'activation/rituels.
- Faciliter entretiens, visites, tests; partager plans d'accès et annuaires critiques.
- Mobiliser les équipes pour exercices et REX; appliquer les plans d'actions.

Partie Consultant

- Conduire le cadrage, le diagnostic de maturité et la cartographie des risques résiduels.
 - Formaliser architecture de commandement, checklists, journaux de bord et canevas de messages.
 - Spécifier/évaluer les outils et infrastructures (messagerie de crise, téléphonie, modes dégradés).
 - Concevoir et animer exercices; produire débriefs, REX et plan d'amélioration.
-

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Référentiels/contraintes: ISO 22320, 22361, 22324, 22301, 45001; Seveso III; EN 54; CAP 1.2.
- Cartographie des sites et fonctions critiques; dépendances clés (énergie, télécoms).
- Liste des scénarios critiques; critères/niveaux d'activation du centre de crise.
- Annuaires critiques, contacts autorités/secours, plans d'accès à jour.
- Dispositifs d'alerte/communication existants et modes opératoires papier en cas de perte SI.
- Indicateurs et analyses: TMR, MTTR, BIA, RTO/RPO.
- Documentation: plans d'urgence, procédures, checklists, journaux de bord.
- Équipements/salles de crise et sauvegardes; capacité de tests de bascule.

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Gouvernance de crise: commandement unifié; niveaux d'activation gradués (alignés ISO 22320).
 - Rituels/tempo: message initial ≤ 30 min; point de situation à 60 min; stabilisation 24–72 h.
 - Qualité/traçabilité: journal de bord horodaté; registre de décisions; preuves d'envoi/accusés.
 - Indicateurs: TMR, temps de message initial, fréquence des SitRep, taux de confirmation d'alerte.
 - Exercices réguliers: ≥ 2/an; interservices ≥ 1/an; REX publié sous 30 jours; actions vérifiées sous 90 jours.
 - Validations: circuits courts pour messages publics; interfaces clarifiées avec autorités (ORSEC/ICS).
 - Points de vigilance: procédures trop lourdes/non testées; dépendance à un canal unique; sous/sur-activation; surestimation des moyens alternatifs.
-