Fiches réflexes

Plan Blanc site Henri Mondor

Mars 2023

La version intégrale est disponible :

- *NAS Gestion de crise (accessible par tous les ADG)*
- *Mallette de garde (version papier + version électronique disponible sur la clef USB)*
- *Direction générale (version papier dans le classeur plan blanc)*
- *Cellule de crise salle Vignon (version papier)*
- *Service des admissions des urgences (version papier)*

SOMMAIRE

FICHE 1 : Déclenchement du Plan Blanc…… p.3

FICHE 2 : Composition de la Cellule de crise…… p.4

Fiche 2-bis : Répartition des fonctions et pochettes en cellule de crise……p.5

FICHE 3 : Mise en place de la Cellule de crise…… p.6

FICHE 4 : Diffusion de l'Alerte…… p.9

FICHE 5 : Sécurisation de l'hôpital Henri Mondor…… p.10

FICHE 6 : Rappel des personnels …… p.12

FICHE 7 : Identification et Traçabilité des victimes …… p.13

FICHE 8 : Information et Accueil des familles …… p.15

Fiche 9 : Gestion de la Communication …… p.17

Fiche 10 : Levée du Plan Blanc …… P.18

HMN_FICHE 1 : Déclenchement du Plan Blanc – ADG2

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	**-Réception de l'alerte par l'ARS et/ou siège** via un fax, SMS (sur téléphone de l'ADG) ou par mail (mail alerte HUHM). - **Information d'une situation sanitaire exceptionnelle susceptible de déclencher un plan blanc par les professionnels du GHU** (SAMU, Urgences …)		
2	**Envoi accusé réception à l'ARS et/ou siège**	Via l'adresse communiquée dans le message d'alerte	
3	**Activation de la cellule de crise :** - Prévenir **l'ADG1** - L'ADG1 prévient directement la **Directrice** - Prévenir la **DURCQ** (Secrétaire de la cellule de crise) - Si vous n'êtes pas l'ADG2, prévenir l'ADG2	 06.70.49.16.78 06.07.25.38.32 06.32.11.15.92/06.73.28.23.11 06.73.99.68.80	
4	**Informer les membres de la cellule** de crise via l'envoi d'un **message** au groupe **WhatsApp** : **Préciser le lieu de rassemblement** (**à définir** selon l'évènement, sa localisation, durée et actions à mener) : - Cellule de crise située en Salle VIGNON / SAMU 94 - Salle de presse - Direction générale / salle JJ Galey **Demander** la **confirmation de la disponibilité** et proposer une **heure approximative d'arrivée** en cellule de crise **Inviter les membres** de la cellule de crise **à se munir**, si possible, d'un **PC portable.** Demander le **capacitaire soins critiques.**	Groupe WhatsApp Cellule Crise Mondor-Chenevier **Message type :** Alerte PLAN BLANC. Déclenchement de la cellule de crise. **Rassemblement en SALLE « XXX »**. **Répondre** uniquement **« OK »** si vous pouvez rejoindre le lieu de rassemblement **en 30 minutes**. Se munir, si possible, d'un **PC portable**	
5	**Charger une personne de vérifier la réception de l'alerte par :**		
	- Directeur Médical de Crise	Pr. MEKONTSO DESSAP 06.62.12.39.27	
	- Sécurité	01.49.81**.21.32** / **82**	
	- Standard	01.49.81**.21.11** / **9**	
	- Loge principale	01.49.81**.21.32**	
	- le SAMU 94	01.45.1**7.91.98**	
	- La SSPI (MAR de SSPI)	01.49.81**.43.62**/ **36045**	
	- Le SAU (médecin ROR)	01.49.81**.24.87** / **36052** 01.49.81**.44.79 /36101**	
	- Le bloc opératoire	01.49.81**.43.62**	
	- Les admissions des urgences	01.49.81**.20.97** / **36296**	
	- La Direction des soins ou le cadre de permanence	01.49.81**.20.25** / **12 025** (Heures ouvrables) **36 164** (WE et jours fériés) **35 987** (Cadre de nuit)	
6	**Alerte du siège** par la **directrice** ou à défaut **l'ADG1** Alerte de la plateforme de veille et d'urgence sanitaire de l'ARS	**01.40.27.30.00 (demander le siège !)** **0 800 811 411 – ars75-alerte@ars.sante.fr**	
7	Initie la mise en place de la Cellule de crise	Cf Fiche n°3 « Mise en place de la Cellule de Crise	

HMN_FICHE 2 : Composition de la Cellule de crise

La composition de la cellule de crise du GHU APHP. Hôpitaux Universitaires Henri Mondor peut varier au regard de l'évènement déclencheur du plan blanc, des services impactés et actions à mener.

A minima, la cellule de crise est composée des fonctions suivantes par ordre d'appel si la personne précédente est indisponible. **En l'absence d'un responsable et de son adjoint, un remplaçant doit être identifié** :

Fonction	Noms par ordre d'appel	N° appel	Secrétariat
Le Directeur des Opérations (à défaut ADG1)	**1. Édith BENMANSOUR** 2. Sabrina LOPEZ	06 07 25 38 32 06 85 84 67 83	01 45 1**7 80 27**
Le Directeur Médical de Crise	**1. Armand MEKONTSO-DESSAP**	06 62 12 39 27	01 49 8**1 23 90** - 36191
Le Coordonnateur paramédical	**1. Christophe GUENOT** 2. Catherine SORIN	06 10 30 36 60 06 16 24 36 54	01 49 8**1 40 77**
Le Secrétaire de la cellule de crise (la DURCQ et à défaut l'ADG2)	**1. Fabien GOURDON** 2. Sandra FRISCH	06 32 11 15 92 06 73 28 23 11	01 49 8**1 40 25**
La Direction des Ressources Humaines	**1. Jérôme PIEUCHARD** 2. Magali THOMAS 3. Delphine FICHON	06 04 67 44 27 07 71 54 94 87 06 98 41 92 56	01 49 8**1 48 99**
La Direction du Système d'Information	**1. Christophe CHAILLOLEAU** 2. Laurence PICARD	06 17 45 40 85 07 76 11 10 58	01 49 8**1 23 82**
La Direction des achats, services économiques et logistiques	**1. Jean-François BESSET** 2. Antoine GALIMARD 3. Cadres logistiques présent	06 17 03 78 55 06 87 23 19 49	01 49 8**1 20 07**
La Direction des investissements, travaux, ingénierie, maintenance et équipements	**1. Marc POMMIER** 2. Guillaume SANCHEZ 3. L'ingénieur de garde	06 08 10 19 73 06 83 19 22 95 Via le 85	01 49 8**1 20 08 30085**
Le Responsable de Sécurité Anti-Malveillance	**1. Alain PIERREMONT** 2. Christophe GUILLEMAUD	06 87 60 65 36 06 21 67 54 09	01 49 8**1 21 32 82**
La Direction de la Communication	**1. Pascal GUGLIELMI**	06 03 83 00 28	01 49 8**1 20 06**
La Direction des Finances et de la Recherche	**1. Camille COTIS** 2. Alice VEYRIE	06 47 96 25 18 06 78 65 66 55	01 49 8**1 20 04 14079**
La Direction des Affaires Médicales	**1. Cléa BLOCH** 2. Cécile MAURICE	07 72 22 87 35 06 82 48 04 54	01 49 8**1 20 63 78106**



Identifier un maître du temps => Le Directeur des Opérations réalise des **points de situation toutes les 20 minutes.**

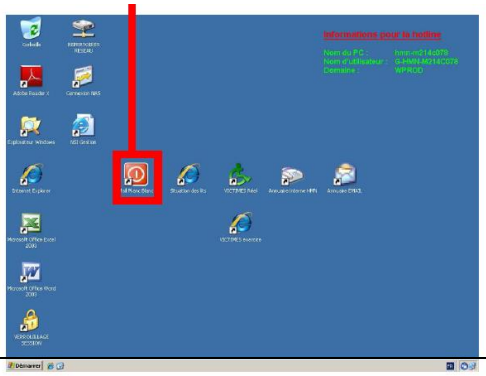
HMN_FICHE 2 bis : Répartition des fonctions et pochettes en cellule de crise

1) Dès l'activation de la cellule de crise, le <u>Directeur du GHU ou l'ADG prend la direction des opérations</u> en nommant :

Fonction	Personne à privilégier	Missions et fiches associée
1) Directeur des Opérations	E. BENMANSOUR	**Pochette n°1** Coordonne la cellule de crise. Veille au partage de l'information (décisions à prendre, décisions prises, état de la situation, lits disponibles, etc.). Désigne une personne pour assurer la traçabilité des informations sur une main courante.
2) Directeur médical de crise	A. MEKONTSO	**Pochette n°2** Assure le pilotage opérationnel de la réponse médicale en lien avec le directeur d'établissement et le président de la commission médicale d'établissement locale
3) Secrétaire	Direction usagers-risques-crise-qualité	**Pochette n°3** S'assure de l'information interne à la cellule de crise et de son bon fonctionnement. Tient à jour la main courante (disponible dans le NAS gestion de crise) / Compte-rendu
4) Responsable de la sécurisation du site	Responsable sécurité anti-malveillance	**Pochette n°4 (Fiche 5)** Fait sécuriser le site et installer la signalisation nécessaire. Demande des renforts si besoin (en interne ou auprès des forces sentinelles).
5) Responsable RH - personnels médicaux	Direction des affaires médicales	**Pochette n°5 (Fiche 6)** Active le maintien, renfort ou rappel des personnels.
6) Responsable RH - personnels paramédicaux	Direction des ressources humaines Direction des soins	**Pochette n°6 (Fiche 6)** Active le maintien, renfort ou rappel des personnels
7) Responsable de l'identification et traçabilité des victimes (cellule identitovigilance aux admissions des urgences)	Direction des finances - cellule identitovigilance	**Pochette n°7 (Fiche 7)** Assure l'identification et traçabilité dans SI-VIC des victimes (préalablement enregistrées dans SINUS ou se présentant de façon spontanée)
8) Responsable de l'information et accueil des familles	Direction qualité CUMP	**Pochette n°8 (Fiche 8)** Met en place un dispositif d'accueil et/ou soutien des proches
9) Responsable de la communication	Direction de la communication	**Pochette n°9 (Fiche 9)** Assure la communication interne et externe en lien avec la cellule centrale de l'APHP
10) Responsable de la logistique	Direction des achats, services économiques et logistiques	**Pochette n°10** Veille au bon réapprovisionnement des services et suit l'état des stocks Fait remonter les éventuelles difficultés et tensions
11) Responsable des opérations techniques	Direction des investissements, des travaux, ingénierie, maintenance et équipements	**Pochette n°11** Coordonne et assure l'installation des équipements nécessaires durant la gestion de crise Veille au bon fonctionnement des installations et équipements Fait remonter les éventuelles difficultés et tensions en lien avec les installations et équipements

HMN_FICHE 3 : Mise en place de la cellule de crise (1/4)

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	La salle Vignon (proche du SAMU) doit être privilégiée pour rassembler la cellule de crise. Néanmoins, l'administrateur de garde peut définir un autre lieu de rassemblement au regard de la typologie de l'évènement déclencheur du plan blanc, de sa localisation (interne ou externe au site), de sa durée et des actions à mettre en œuvre.	**Si impossibilité sur Henri-Mondor**, la cellule de crise se rassemble en **salle Île-de-France** sur **Albert-Chenevier.** **Accès à la salle :** De jour : **13 335/13 102** De nuit/WE : **13 128**	
2	**<u>Installation de la cellule de crise en salle Vignon (SAMU)</u>** L'ADG2 ouvre la salle VIGNON et les armoires PLAN BLANC Plusieurs trousseaux intégrant un PASS, la clef des armoires sécurisées informatiques et la clef de l'armoire de la téléphonie sont disponibles : - Dans la mallette de garde ADG2, - Aux admissions du SAU (coffre-fort), - A la direction générale (salle d'attente - classeur plan blanc), - En cellule de crise du SAMU (3ème étage, boite à clefs) **En cas d'inaccessibilité** à la salle Vignon par l'intérieur, accéder par l'extérieur via l'ascenseur n°5/GUD11 (ascenseur entre l'entrée principale et le parking ; sous le SAMU ; de marque SCHINDLER). Accès via les PASS des ADG, des directeurs et de la direction générale. **<u>Autres lieux de rassemblement possibles</u>** : - Direction générale / JJ Galley (accès via le PASS de l'ADG2 ou clef disponible auprès du secrétariat de la direction générale) - Salle presse (accès via le PASS de l'ADG2 ou clef disponible auprès de la DITIME)	Si difficulté pour accéder à la salle Vignon : 01.49.8**1.21.10** / **85** (heures ouvrables) Code d'accès au bureau des admissions des urgences : **A1309** Clé du coffre-fort dans le 1er tiroir face à la porte	

	Armoires informatiques préinstallées Les deux armoires informatiques contiennent : • 2 postes informatiques préalablement allumés et connectés • 1 imprimante • Des fournitures • Des chargeurs de téléphone • Les listes des personnels médicaux et paramédicaux • Les pochettes à distribuer à chaque fonction identifiée en cellule de crise • Les chevalets à distribuer à chaque fonction Le **projecteur** de la salle peut être utilisé pour projeter (notamment la **répartition des responsabilités** ou **la main courante**)	 Voir la procédure projecteur en salle Vignon (sur l'armoire informatique)	
3	Appel de l'électricien pour installer le matériel (fax, téléphone…) de la cellule de crise.	01.49.81**.21.10** / **85** (heures ouvrables) 01.49.81**.22.33 / 80** (en dehors des heures ouvrables, WE et jours fériés)	
4	En cas de difficulté pour la mise en route des postes informatiques : appel du service informatique	01.49.81**.23.82** (heures ouvrables) 06.15.2**3.15.85** (astreinte informatique)	
5	**Ouverture de la messagerie cellule de crise :** crise.hmn@aphp.fr • Cliquer sur l'icône « mail plan blanc » ou aller sur https://messagerie.aphp.fr/ • Rentrer les codes d'accès : Nom d'utilisateur : g-hmn-crise.henri-mo Mot de passe : mondor026 	Si connexion à la boîte mail impossible, se connecter via l'intranet (rubrique DSI) ou via le lien suivant : **https://messagerie.aphp.fr** **ASTUCE** : **Accédez rapidement aux liens en cliquant sur le lien tout en maintenant la touche « Ctrl » enfoncée.**	

6	**Sur ordinateur « client lourd » ouvrir la messagerie instantanée AP HP** *(ne fonctionne que sur internet explorer 11)* **Via https://espace-crises.aphp.fr** Nom d'utilisateur : g-hmn-crise.henri-mo Mot de passe : mondor026		
7	**Ouverture du logiciel SI-VIC via internet (Firefox) par la Direction des Finances, Admissions des Urgences ou Direction Qualité** **https://si-vic.sante.gouv.fr/** • Rentrer les codes d'accès : Nom d'utilisateur : mail AP-HP de l'utilisateur Mot de passe : en fonction de l'utilisateur • Ou Connexion par carte CPx		
8	**Utilisation des canaux de communication :** • Mails : remontées institutionnelles de la situation sur les différents sites AP HP. • Messagerie instantanées : échanges avec toutes les cellules de crise de l'AP HP sur l'évènement en cours avec les dernières documentations disponibles. • Téléphone RTC France Télécom « bleu » : à utiliser en cas de panne des réseaux de communication standard (liste et localisation disponibles dans le NAS Gestion de crise et mallette de garde).		
9	Une fois la cellule de crise installée, **transmettre au standard le n° de téléphone de la cellule de crise.**	N° du standard : 01.49.8**1.21.11/9** N° de la cellule de crise : 01.49.8**1.23.45** N° ligne bleue de la cellule : 01.48.98.15.41	
10	**Répartition des missions** (cf. tableau ci-dessous) **Inscrire les noms des personnes nommées** dans le « Tableau de répartition des responsabilités » (formulaire disponible dans le NAS gestion de crise accessible sur les PC de la cellule de crise), leur **distribuer** la pochette correspondant à leur rôle et **placer les chevalets** pour chaque fonction sur les tables. En cas de prolongation du plan, prévoir le roulement des équipes.		
11	**Renseignement de la main courante** disponible dans le NAS gestion de crise accessible sur les PC de la cellule de crise et par tous les ADG du GHU		

HMN_FICHE 4 : Diffusion de l'alerte

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	**Envoi de l'alerte par mail** Ouverture de la boite mail « crise.hmn@aphp.fr » Nom d'utilisateur : g-hmn-crise.henri-mo Mot de passe : mondor026 La cellule de crise adresse un mail en diffusion générale pour lancer l'alerte en précisant le site concerné. Des modèles de messages sont disponibles dans le dossier « Brouillons » de la boite mail ou dans le NAS Gestion de crise (NAS accessible sur les PC en cellule de crise et par tous les ADG et directeurs). Adresse à utiliser en fonction du niveau d'alerte souhaité : H.Mondor : hmn-diffusion-generale@aphp.fr A.Chenevier : ach-diffusion-generale@aphp.fr Dupuytren : jfr-diffusion-generale@aphp.fr E.Roux : erx-diffusion-generale@aphp.fr G.Clémenceau : gcl-diffusion-generale@aphp.fr GHU : huhm-diffusion-générale@aphp.fr		
2	**Envoi de l'alerte par SMS** (cf. mode opératoire disponible dans le NAS Gestion de crise accessible par tous les ADG et mallette de garde) Identifiant : **sfrisch** ; Mot de passe : **OleygdteT%02**	NAS Gestion de crise **(adresse : Gestion de crise => 01-HMN => 01-PLAN BLANC => 3-ENVOI SMS**)	
3	La cellule de crise organise le recensement des capacités disponibles dans les services d'hospitalisation et informe : « **Maintien des personnels présents en place jusqu'à nouvel ordre de la cellule de crise »**	Cf. Tableau suivant	
4	La cellule de crise transmet les capacités disponibles au SAU pour organiser l'aval	36052	
5	Le MAR de SSPI remonte à la cellule de crise les capacités de l'ensemble des réanimations	01.49.81.43.62 / 36045	
6	Le directeur médical de crise ajuste les données du tableau capacitaire et transmet l'information au SAMU 94	01.45.1**7.91.98**	

Envoi du mail en diffusion général sous 15 minutes après activation de la cellule de crise ! (Faire valider le message).

HMN_FICHE 5 : Sécurisation de l'hôpital Henri Mondor

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	La loge principale et le service sécurité ont été préalablement avertis de l'alerte (cf. fiche reflexe n°1 déclenchement du plan blanc)	01.49.81.21.32 82	
2	Les agents de sécurité ferment tous les accès piéton et véhicule de l'hôpital excepté l'entrée principale		
3	Positionnement des agents de sécurité : - 1 agent à la loge rue Sarrail - 1 agent au Service d'Accueil des Urgences - 2 agents à l'entrée principale		
4	En cas d'évènement nécessitant un filtrage des entrées (ex : attentat, évènement avec risque médiatique, etc.) : contrôle systématique des identités (carte professionnels ou contrat de travail pour les personnels n'ayant pas encore reçu leur carte professionnelle et pièce d'identité pour les familles)		
6	En cas d'évènement nécessitant des rotations et le stationnement temporaire de nombreux véhicules de secours, faire retirer les barrières afin que les véhicules puissent se stationner sur l'axe rouge		
7	Organisation de la circulation pour faciliter les flux des véhicules de secours (SAMU, pompier, …)		
8	En cas de besoins, un renfort des équipes de sécurité incendie peut-être demandé par le responsable anti-malveillance (internes au GH, externe auprès de la société de sécurité ayant le marché public et/ou auprès de sentinelle et de la police)	01.49 81.22.33 / 80	
9	La présence de la Police peut être sollicitée pour la sécurisation du site et le contrôle de la circulation. Une fois sollicité, une communication peut être établie avec la salle de commandement du Commissariat.	17 01.45.13.30.31	
10	La présence de militaires de l'opération sentinelles peut être sollicitée via l'officier de quart	06.85.72.75.48	

HMN_FICHE 6 : Rappel des personnels

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	Le rappel des personnels est coordonné par la cellule de crise qui organise l'accueil des personnels rappelé pour les affecter en fonction des décisions de la cellule de crise		
2	Après évaluation de la situation, la cellule de crise peut autoriser l'utilisation des listings de rappel plan blanc par les services impactés	Listings PM et PNM se trouvent : - Sur clef USB dans les différents emplacements - Dans les pochettes de l'armoire gestion de crise (salle vignon) - Sur le NAS gestion de crise	
3	La cellule de crise désigne un cadre de santé chargé d'accueillir, recenser et le cas échéant d'affecter les personnels rappelés Il rend compte à la cellule de crise du nombre de personnels rappelés arrivés et des affectations	Liste d'émargement à disposition en cellule de crise	
4	Les personnels rappelés sont accueillis au PCS (Poste Central Sécurité) face à Reine		
5	Les personnels rappelés doivent se présenter à l'hôpital **muni de leur carte professionnelle ou contrat de travail** pour les personnels n'ayant pas encore reçus leur carte professionnelle puis se rendre au niveau du PCS.	PCS	

HMN_FICHE 7 : Identification et traçabilité des victimes

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	Appeler les admissions des urgences et informer du déclenchement du Plan Blanc. Préciser : « **CECI N'EST PAS UN EXERCICE** ».	01.49.8**1.20.97** / 36296	
2	**Rappeler un cadre** des admissions et ordonner aux agents des admissions présents le **rappel du personnel (de nuit/W.E/jours fériés)** Rappel effectué dans l'ordre de la **liste « Plan Blanc »** du service pour un **effectif total de 8 personnes**.	LE CHEVALLIER R. **06.84.51.77.46** MARTIN L. **07.86.44.52.92** CAITUCOLI E. **06.18.13.85.00** **Liste « Plan Blanc » située dans l'armoire de l'état civil et le coffre des admissions des urgences.**	
3	**Organisation** des admissions aux urgences : - **Admission réduites** pour les victimes de l'évènement pour assigner rapidement un IPP et une étiquette. - **Admissions normales** pour les patients non-concernés par l'évènement. La priorité est donnée aux admissions du Plan Blanc.	Rappel code bureau des admissions SAU : **A1309**	
4	À l'arrivée des agents **renvoyer les lignes** téléphoniques vers les postes des **admissions du RCH** porte 1. Indiquer au standard de **ne pas renvoyer d'appel vers les admissions SAU**. La communication avec les admissions du SAU, injoignables par téléphone, sera faite directement par le cadre ou le DAF en présentiel.	Poste RCH : **12133 (Module 3)**	
5	Indiquer aux **admissions RCH** d'occulter la banque d'accueil avec la **signalétique** « Accueil des familles et renseignement Situation Sanitaire Exceptionnelle ». Les familles se présentant doivent être orientées vers la salle Nelly Rotman où est organisé leur accueil.		
6	Organiser l'enregistrement des victimes « en temps réel » dans le logiciel **SI-VIC** par les admissions du SAU. Le **cadre des admissions** rappelé **supervise** l'enregistrement dans SI-VIC. **Renseigner le n° SINUS** pour les victimes régulées par les secours. Pour les **victimes ne pouvant décliner leur identité**, suivre les **consignes du cahier de traçabilité** des pré-inscriptions IPP Plan Blanc.	Les **cahiers de traçabilité** des pré-inscriptions IPP sont disponibles dans le **coffre des admissions SAU.**	
7	**Recenser de manière régulière les lits** disponibles dans l'ensemble des services et communiquer à la cellule de crise en communiquant directement avec les services **(la nuit et le week-end)** afin de ne pas mobiliser le cadre de permanence ou de nuit.	CDC : 01.49.8**1.23.45** De jour :**37 235** Cadre de nuit : **35 987** Cadre de W.E : **36 164**	
9	Répondre aux demandes en temps réel de la cellule de crise (nombre de patients - patients sans identité etc.)	01.49.8**1.23.45** / 12345	
10	Si le plan se prolonge dans le temps et selon l'état des agents en poste prévoir une relève en rappelant de nouveaux agents.	Voir liste « Plan Blanc »	

À chaque point de situation/victimes = informer les admissions des urgences

HMN_FICHE 8 : Information et accueil des familles

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	Information de la CUMP **par l'alerte SMS** (voir Fiche 4, procéder au rappel si pas de réponse)	01 45 17 95 09 Dr Alexandra BOTERO 06 75 89 29 97 Lucie CLERVOY 06 27 57 50 03 Isabelle JULIEN 07 77 99 82 60 Galia MALKA 06 35 38 49 34 Pascal JULIA 06 35 38 63 71	
2	Information des référents médico-psychologiques du plan blanc	<u>Psychiatres référents :</u> DR ZAGHBIB 06 10 55 02 21 DR RABU 06 13 97 66 67 <u>Psychologues référents :</u> Natividad ALARCON (GH) 06 16 31 90 55 Julie POMPOUGNAC (HMN) 06 35 37 61 63 Virginie LAPOURIELLE (ACH) 06 70 46 72 33	
3	Les agents de sécurité du site accueillent et dirigent les familles vers les admissions (porte 1). L'information et l'accueil des familles sont organisés par le service des admissions proches de l'entrée principale de l'hôpital.		

4	Sur décision de la cellule de crise, mise à disposition d'un espace d'accueil des familles recherchant des proches au niveau des admissions - frais de séjours : - Si la personne recherchée est identifiée dans l'hôpital, les agents des admissions confirment sa présence et orientent les proches vers la salle N.ROTMAN ***Salle identifiée « Salle Accueil Familles »*** - Si la personne recherchée n'est pas identifiée dans l'hôpital, les agents répondent « aucune personne n'est enregistrée sous cette identité dans l'hôpital ». **Renvoi vers le numéro de téléphone AP-HP de recherche des familles.**	RDC bas – service des admissions et frais de séjours Hall principal de l'hôpital – Porte 1 : Salle N.ROTMAN Poste 14226	
5	La salle N.ROTMAN est le lieu d'accueil pour les proches de victimes de l'évènement identifiées dans l'hôpital Le bureau des associations est le lieu de confidentialité pour les informations médicales.	**Faire ouvrir par la sécurité incendie** 01.49.8**1.21.10** / **85**	
6	Un médecin présent (ou plusieurs médecins selon l'ampleur de l'évènement) est désigné par le directeur médical de crise pour délivrer les informations médicales aux familles. Il assure le lien entre les services cliniques et les familles.		
7	Mobilisation et rappel par la cellule de crise de personnels pour accompagner les familles :		
8	DURCQ/ Responsable du droit des patients (DURCQ)	06 32 11 15 92 06 73 28 23 11	
	- Service social des patients (Béatrice Dhont / Claudie Regnault)	06 27 48 74 42 06 18 56 27 60	
	- Équipe PMOT si disponible (Coordonnateur Prélèvement Multi-Organes et Tissus)	Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 : 01.49.8**1.23.40** / **35 961** **En dehors de ces horaires : 06 98 45 51 13 (Arnaud Mariani)**	
	- Les personnels accueillant les familles sont chargés de faire le lien avec les services accueillant les victimes et avec la CUMP	Mise à disposition d'un poste informatique pour recherche ORBIS CUMP : 01.45.1**7.95.09** / **37 005**	
9	Mise à disposition de collations et boissons		
10	Information aux familles sur les possibilités d'hébergement chez les partenaires hôteliers (plaquette disponible dans le NAS Gestion de crise)		

HMN_Fiche 9 : Gestion de la Communication



Avant toute diffusion d'information : faire valider le message par le Directeur des Opérations.

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	La Direction de la Communication du GHU contacte le directeur de la Communication de l'APHP + Préfecture pour définir la conduite à tenir vis-à-vis des médias. Aucune prise de vidéo/photo personnelle n'est a priori autorisée dans l'enceinte de l'hôpital (personnels et visiteurs).	Patrick CHANSON 06 80 17 07 33	
2	Diffusion d'un mail général à l'ensemble du GHU donnant les premiers éléments d'information et la conduite à tenir pour chaque site au regard des orientations du siège/préfecture La direction de la communication diffuse un message d'information : - Sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter) - Sur le site internet du GHU.		
3	En cas d'intrusion de médias non souhaité : contacter la sécurité anti-malveillance	01.49 8**1.22.33 / 80**	
4	**Assurer les liens avec le siège en lien avec la directrice**		

CONDUITE À TENIR FACE AUX MÉDIAS :

Si des journalistes appellent, il ne faut **jamais répondre à chaud** mais :

- **Noter leurs coordonnées** (nom, media pour lequel ils travaillent, téléphone, mail)
- Leur dire qu'**ils vont être rappelés** par la direction de la communication de l'AP-HP
- Les renvoyer impérativement vers le service de presse de l'AP-HP (**01 40 27 37 22**) ou l'astreinte presse, **01 40 27 30 00** le week-end.

Dans tous les cas, on n'infirme ni ne confirme rien à chaud par téléphone.

HMN_Fiche 10 : Levée du Plan Blanc

N°	Actions	Réf. / N° appel	Fait OUI/NON Heure
1	La cellule de crise reçoit par fax ou par mail un message de levée du Plan Blanc		
2	La cellule de crise adresse un message sur le groupe WhatsApp informant de la levée du plan blanc	Groupe Whatsapp Cellule Crise Mondor-Chenevier	
3	La cellule de crise adresse un mail en diffusion générale annonçant la levée de la Cellule de crise Ouverture de la boite mail « **crise.hmn@aphp.fr »** Nom d'utilisateur : g-hmn-crise.henri-mo Mot de passe : mondor026 Des modèles de messages sont disponibles dans le dossier « Brouillons » de la boite mail ou dans le NAS Gestion de crise (NAS accessible sur les PC en cellule de crise et par tous les ADG et directeurs). Adresse à utiliser en fonction du niveau d'alerte souhaité : H.Mondor : hmn-diffusion-generale@aphp.fr A.Chenevier : ach-diffusion-generale@aphp.fr Dupuytren : jfr-diffusion-generale@aphp.fr E.Roux : erx-diffusion-generale@aphp.fr G.Clémenceau : gcl-diffusion-generale@aphp.fr GHU : huhm-diffusion-générale@aphp.fr		
4	**Envoi levée de l'alerte par SMS** (cf. mode opératoire disponible dans le NAS Gestion de crise accessible par tous les ADG et mallette de garde)	NAS Gestion de crise Plateforme d'envoi	
5	La cellule de crise organise la reprise normale de l'activité ainsi que la relève des personnels mobilisés		
6	Si besoin, la cellule de crise organise la prise en charge psychologique des personnels mobilisés.		
7	Fermeture de la cellule de crise par l'électricien de garde	01.49.81.21.10 / **85** (heures ouvrables) 01.49.8**1.22.33 / 80** (en dehors des heures ouvrables, WE et jours fériés)	
8	Si besoin, une cellule de veille est mise en place (composition/fréquence définies par le directeur du GHU)		