

COMMENT GÉRER UN ACCIDENT EN PARC DE LOISIRS ?

Un accident est un **événement imprévu et soudain** dû à la rencontre d'un **ensemble de circonstances** qui **peuvent causer ou ont causé** soit une blessure, soit des dommages, ou les deux.

Si, comme dans toute industrie, le « zéro défaut » ne peut exister, il doit néanmoins représenter un idéal à atteindre, et initier toute action en matière de sécurité. De fait, le parc de loisirs en tant qu'espace ouvert au public est un lieu possible d'accidents.

1. Maîtrise de la situation lors d'accident

Note : Avant de porter secours, toujours s'assurer de sa propre sécurité.

Toute personne présente sur les lieux doit :

- Porter secours au blessé ; selon les procédures apprises lors de la formation de 1ers secours (PSC1)
- Si besoin, signaler l'accident au supérieur immédiat : exploitant de parc, responsable de jour
- Appeler les secours (Pompiers : 18 – SAMU : 15)
- Dégager la zone sinistrée en faisant évacuer le public présent
- Accueillir les secours en facilitant le passage des véhicules
- Si besoin et nécessité, procéder à l'évacuation et la fermeture du parc

2. Déclarations

En tant qu'exploitant d'EAPS, ce dernier est tenu d'informer le préfet (via la DDSCS) de tout accident grave. Il en est de même de toute situation présentant ou ayant présenté des risques graves par leur probabilité et leurs conséquences éventuelles pour la santé et la sécurité physique ou morale des pratiquants. Il faut ici comprendre toute situation de « presque accident » potentiellement dangereuse mais qui n'a pas donné lieu à un accident ayant entraîné des dommages corporels.

Un accident grave, au sens du Code du Sport « Un accident présentant ou ayant présenté des risques graves pour la santé du pratiquant (accident mortel, accident comportant des risques de suites mortelles, accident dont les séquelles peuvent laisser craindre une invalidité totale ou partielle.) ».

La déclaration est à faire **sous 48 heures** à la DDSCS où l'établissement est déclaré.

Annexe 1 : Déclaration type d'accident

Annexe 2 : Coordonnées DDSCS

Pour rappel, les obligations en tant qu'EAPS :

Tout EAPS doit disposer **d'un tableau d'organisation des secours** sur lequel sont affichés les numéros de téléphone et adresses des personnes et organismes susceptibles d'intervenir en cas d'urgence (SAMU, pompiers, etc.). Il doit également disposer d'un **moyen de communication** pour appeler les services de secours. Une **trousse de secours** pour les premiers soins doit également être prévue afin d'apporter les premiers soins en cas d'accident

Annexe 3 : Modèle de composition d'une trousse de secours

Annexe 4 : Numéros de téléphones utiles

Annexe 5 : Modèle de POSS

Tout EAPS doit également prévoir un tableau d'affichage visible de tous comprenant une copie :

- des diplômes ou autres qualifications ainsi que la carte professionnelle de chaque personne enseignant, encadrant, animant une activité physique ou sportive ou entraînant ses pratiquants contre rémunération au sein de l'établissement ;
- des textes fixant les garanties d'hygiène et de sécurité applicables à l'établissement ;
 - de l'attestation du **contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile** de l'établissement, celle de ses préposés salariés ou bénévoles et celle des pratiquants de l'activité physique et sportive

S'assurer qu'une déclaration d'accident soit remplie dans les meilleurs délais, (à faire en ligne et imprimer ici : http://www.sla-syndicat.org/accident/fiche_accident.php) **à transmettre à l'assureur ou le courtier sous 5 jours.**

Prévenir le SLA (h.barbe@sla-syndicat.org) en transmettant la déclaration d'accident.
Compléter le registre de rapports d'exploitations quotidiens (PAH uniquement).
Compléter le registre unique d'évaluation des risques clients (PAH uniquement).

3. **Après l'accident**

Organiser une réunion de crise avec l'ensemble des salariés pour relater les événements et rappeler les consignes de sécurité et procédures → Ecouter & Rassurer.
Possibilité d'utiliser des outils, comme la Pyramide de Bird pour sensibiliser les salariés à l'importance de la sécurité et de la prévention.

Annexe 6 : Pyramide de Bird et explication

La communication de crise, quelques conseils avec les médias :

- Avant de prendre la parole devant les journalistes, il faut toujours préparer son intervention.
- Eviter le jargon trop technique
- Si réception de la presse sur le parc, les tenir éloigné du lieu de l'accident, de préférence au calme.
- Montrer de l'empathie envers la victime, sans dramatiser.
- Jouer la transparence.
- Vous pouvez vous faire aider du SLA pour répondre aux journalistes, si vous le souhaitez.

Annexe 7 : Crise et tourisme Dix recommandations pour maîtriser sa communication

ANNEXE 1 : FICHE ACCIDENT GRAVE

ANNEXE I

MS/DSB2/SC/04-2011

Fiche de signalement obligatoire d'accident grave¹

A remplir par l'exploitant de l'établissement pour tout accident grave survenu au sein de l'établissement²
et à envoyer dans les 48 heures au service déconcentré chargé des sports du lieu où l'établissement est déclaré

Fiche remplie le ---- / ---- / ---- Envoyée au Département ☐ N° département | | | |
Nom de la personne effectuant le signalement
Fonction
Téléphone --- -- -- -- --

Renseignements concernant l'établissement

Identifiant (réservé au ministère) :

Nom de l'établissement

N° de déclaration de l'établissement | | | | | E | T | | | | |
(délivré par le service déconcentré chargé des Sports lors de la déclaration)

Adresse complète
.....

Code postal | | | | | commune :

Nom de l'exploitant

Téléphone fixe --- -- -- -- -- Portable --- -- -- -- -- Mél :

Éléments relatifs à l'accident

Activité(s) physique(s) et/ou sportive(s) pratiquée(s) lors de l'accident

Date de l'accident (JJ/MM/AAAA) | | | | / | | | | / | | | | | Heure (HH :MM) | | | : | | |

Lieu de survenue de l'accident : Code postal | | | | | commune :

Nombre de victimes(s)³ en cause dans l'accident : | | | |

Description des circonstances de l'accident

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

¹ Accident « grave » : accident présentant ou ayant présenté des risques graves pour la santé du pratiquant (accident mortel ; accident comportant des risques de suites mortelles ; accident dont les séquelles peuvent laisser craindre une invalidité totale ou partielle...)

² Réf. Article R.322-6 du code du sport

³ La rubrique concernant les renseignements relatifs à la (aux) victime(s) est au verso de cette fiche

Renseignements sur la victime⁴

Identifiant (réservé au ministère) :

Sexe : Masculin ☐ Féminin ☐

Année de naissance |_|_|_|_| ou âge |_|_|_| ans

Nationalité

Bilan immédiat de l'accident

Traumatisme ☐ Perte de connaissance ☐ Décès ☐ Noyade ☐

Malaise ☐ Inconnu ☐ Autre ☐ Si autre précisez.....

Secours à la victime

Premiers secours donnés sur place Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

Usage d'un défibrillateur semi-automatique : Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐

Secours alertés Oui ☐ Non ☐ Inconnu ☐ Heure (HH :MM) |_|_| : |_|_|

Heure d'arrivée des secours (HH :MM) : |_|_| : |_|_|

Etat de la victime au moment de l'arrivée des secours : Consciente ☐ Inconsciente ☐ Décédée ☐

Éléments de gravité constatés :

.....

.....

.....

.....

Prise en charge de l'évacuation (Pompiers, SAMU, etc) :

Orientation (hôpital, clinique, poste de secours, morgue, etc.) :

Observations complémentaires / autres éléments

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

⁴ Remplir autant de verso que de victimes concernées par l'accident

ANNEXE 2 : COORDONNEES DDCS

DEPARTEMENT/REGION	ORGANISMES	ADRESSE	TEL	FAX	FONCTION	NOM/PRENOM	SITE INTERNET	E-MAIL
AIN	D.D.C.S.	9 rue de la Grenouillère-CS 60425 01012 BOURG EN BRESSE CEDEX	04 74 32 55 00	04 74 32 55 09	Directeur	Corinne GAUTHERIN	http://www.ddis-ain.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcs@ain.gouv.fr
AIN	D.D.C.S.	23, rue Franklin Roosevelt-BP 545 02001 LAON CEDEX	03 60 81 50 00	03 23 23 46 47	Directeur	Patrice GEORGES		dd002@jeunesse-sports.gouv.fr
ALLIER	D.D.C.S.P.P.	20, rue Aristide Briand-CS 60042 03402 YZEURE CEDEX	04 70 48 35 00	04 70 48 35 99	Directrice	Nathalie DAUSSY	http://www.allier.pref.gouv.fr/rubrique.php?id_rubrique=7	ddcspp@allier.gouv.fr
ALPES de HAUTE PROVENCE	D.D.C.S.P.P.	68 boulevard Gassendi BP 9028 04990 DIGNE-les-BAINS	04 92 30 37 00	04 92 30 37 50	Directeur	Jean DELIMARD	http://www.mispaca.jeunesse-sports.gouv.fr/index.php?RID=774	ddcspp@alpes-de-haute-provence.gouv.fr
ALPES MARITIMES	D.D.C.S.	Bureau 3000 avenue Donadei 06706 SAINT LAURENT DU VAR	04 93 19 40 00	04 93 19 40 41	Directeur	Annick PIQUET	http://www.mispaca.jeunesse-sports.gouv.fr/index.php?RID=776	ddcs@alpes-maritimes.gouv.fr
ARDECHE	D.D.C.S.P.P.	7, boulevard du lycée-BP 730 07007 PRIVAS CEDEX	04 75 66 53 00	04 75 66 53 53	Directeur	Didier PASQUIET	http://www.ardecche.pref.gouv.fr/L-Etat-en-Ardecche/Les-services-de-l-Etat/D.D.C.S.P.P	ddcspp@ardecche.gouv.fr
ARDENNES	D.D.C.S.P.P.	14, rue de la Porte de Bourgogne B.P. 60029 08005 CHARLEVILLE MEZIERES CEDEX	03 24 52 67 30	03 24 37 09 01	Directeur	Arthur TIRADO	http://www.ddis-ardennes.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcspp@ardennes.gouv.fr
ARIEGE	D.D.C.S.P.P.	9, rue du Lieutenant Paul Delpech BP130 09003 FOIX CEDEX	05 61 02 43 00	05 61 02 43 91	Directeur	Véronique CASTRO	http://www.ariège.pref.gouv.fr/sections/l_etat_en_ariège/les_services_deconce/affaires_sanitaires	ddcspp@ariège.gouv.fr
AUBE	D.D.C.S.P.P.	Cité administrative des Vassales BP 30376 10004 TROYES CEDEX	03 25 80 33 33	03 25 76 00 36	Directeur	Michel POTTIEZ	http://www.aube.pref.gouv.fr/	ddcspp-jeunesports@aube.gouv.fr
AUDE	D.D.C.S.P.P.	Cité administrative Place Gaston Jourdanne Place Gaston Jourdanne 11807 CARCASSONNE CEDEX	04 34 42 91 00	04 34 42 90 17	Directrice	Marie-José CHABBAL	http://www.services-etat.aude.developpement-durable.gouv.fr/article.php?id_article=96	ddcspp@aude.gouv.fr
AVEYRON	D.D.C.S.P.P.	9 rue de Bruxelles-BP 312512031 RODEZ CEDEX 9	05 65 73 52 00	05 65 73 52 01	Directeur	Yves COCHE	http://www.lot.gouv.fr/services.php?CID=DDASS	ddcspp@aveyron.gouv.fr
BAS-RHIN	D.D.C.S.	Cité Administrative Gaujot, 14 rue du Maréchal Juin 67084 STRASBOURG CEDEX	03 88 76 76 16	03 88 76 76 11	Directeur	Eve KUBICKI	http://www.bas-rhin.pref.gouv.fr/site/Cohesion-sociale-265.html	ddcs@bas-rhin.gouv.fr
BOUCHES-DU-RHONE	D.D.C.S.	66 A, rue Saint Sebastien CS 50240 13292 MARSEILLE CEDEX 06	04 91 00 57 00	04 91 53 10 30	Directrice	Dominique CONCA	http://www.bouches-du-rhone.pref.gouv.fr/L-Etat-et-la-cohesion-sociale	ddcs@bouches-du-rhone.gouv.fr
CALVADOS	D.D.C.S.	Espace Monet 2 place Jean Nouzille Quartier Guérinière-CS 35327 14053 CAEN CEDEX 3	02 31 52 73 00	02 31 52 74 04	Directeur	Evelyne PAMBOU	http://www.basse-normandie.pref.gouv.fr/sections/calvados/les_directions_depar/ddcs/v	ddcs14-direction@sante.gouv.fr
CANTAL	D.D.C.S.P.P.	3, rue Ampère-BP 739 15007 AURILLAC CEDEX	04 71 48 72 66	04 71 48 00 18	Directrice	Marie-Anne RICHARD	http://www.cantal.pref.gouv.fr/html/servicesdeconcentres/ddcspp.htm	ddcspp-jcs@cantal.gouv.fr
CHARENTE	D.D.C.S.P.P.	7-9, rue de la préfecture-CS 22303 16023 ANGOULEME CEDEX	05 16 16 62 00	05 16 16 62 77	Directeur	Chantal PETITOT	http://www.charente.pref.gouv.fr/rete/cohesion_sociale_et_protection_des_populations.html	ddcspp@charente.gouv.fr
CHARENTE MARITIME	D.D.C.S.	Centre administratif Chasseloup-Laubat Avenue de la porte Dauphine 17026 LA ROCHELLE CEDEX 20	05 46 35 25 30	05 46 41 83 86	Directeur		http://www.ddis-charente-maritime.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs@charente-maritime.gouv.fr
CHER	D.D.C.S.P.P.	Cité Administrative Condé 2, rue Victor Hugo-CS 50001 18013 BOURGES CEDEX	02 48 67 36 95	02 36 78 37 97	Directeur		http://www.ddcspp18.fr/	ddcspp@cher.gouv.fr
CORREZE	D.D.C.S.P.P.	Cité administrative Jean Montalat-B.P. 314 19011 TULLE CEDEX	05 55 21 81 85	05 87 01 90 94	Directeur	Pierre DELMAS	http://www.correze.pref.gouv.fr/	ddcspp@correze.gouv.fr
CORSE	D.R.J.S.C.S.	Quartier St Joseph Immeuble Castelani-CS 13001 20700 AJACCIO cedex 9	04 95 29 67 67	04 95 20 19 20	Directeur	Alain DABEK	http://www.corse.drjcs.gouv.fr	drjcs20@drjcs.gouv.fr
CORSE DU SUD	D.D.C.S.P.P.	18, rue Colonel Colonna d'Ornano 20090 AJACCIO	04 95 50 39 40	04 95 50 39 41	Directeur	Jean-Louis ARIBAUD	http://www.corse.pref.gouv.fr/direction-departementale-de-la-r98.html	ddcspp@corse-du-sud.gouv.fr
COTE-D'OR	D.D.C.S.	Cité Dampierre 6 rue Chancelier de l'Hospital CS 15381 21053 DIJON CEDEX	03 80 68 30 00	03 80 68 30 31	Directeur	François BORDAS	http://www.bourgogne.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcs021@cote-dor.gouv.fr
COTES D'ARMOR	D.D.C.S.	1, place du Général de Gaulle-CS 32370 22023 SAINT-BRIEUC CEDEX 1	02 96 62 08 09	02 96 33 77 07	Directeur	Bertrand RIGOLOT	http://www.cotes-darmor.pref.gouv.fr/	ddcs@cotes-darmor.pref.gouv.fr
CREUSE	D.D.C.S.P.P.	1 Place Varillas-CS 60309 23007 GUERET CEDEX	05 55 41 14 20	05 55 52 81 08	Directeur	Jocelyn SNOECK	http://www.creuse.pref.gouv.fr	ddcspp@creuse.gouv.fr
DEUX-SEVRES	D.D.C.S.P.P.	15 Rue Langlois-BP 527 79022 NIORT CEDEX	05 49 77 11 00	05 49 24 75 31	Directeur	Christian JEANNE		ddcspp@deux-sevres.gouv.fr
DORDOGNE	D.D.C.S.P.P.	Services de l'Etat Cité administrative 24024 PERIGUEUX CEDEX	05 53 03 65 00		Directeur	Didier COUTEAUD	http://www.dordogne.pref.gouv.fr	ddcspp-directeur@dordogne.gouv.fr
DOUBS	D.D.C.S.P.P.	11 bis rue Nicolas Bruand 2543 BESANCON CEDEX	03 81 60 74 60	03 81 53 09 83	Directeur	Martial FIERIS	http://www.franche-comte.pref.gouv.fr	ddcspp@doubs.gouv.fr
DROME	D.D.C.S.	33 avenue de romans-BP 2108 26021 VALENCE CEDEX	04 26 52 22 80	04 26 52 22 79	Directeur	Alain BLETON	www.ddis-drome.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs@drome.gouv.fr

ESSONNE	D.D.C.S.	Immeuble Europe 1 5/7, rue François Truffaut Courcouronnes-BP 8002 91035 EVRY CEDEX	01.69.87.30.00	01.60.77.83.17	Directeur	Christian RASOLOSON	http://www.essonne.pref.gouv.fr/fre/Services-de-l-Etat	ddcs@essonne.gouv.fr
EURE	D.D.C.S.	Cité administrative, Boulevard Georges Chauvin 27023 EVREUX CEDEX	02 32 24 86 01	02 32 24 86 02	Directrice	Ghislaine BORGALLI-LASNE	http://www.eure.pref.gouv.fr/site/Les-Services-de-l-Etat/DDCS	ddcs@eure.gouv.fr
EURE et LOIR	D.D.C.S.P.P.	15, place de la République 28019 CHARTRES CEDEX	02 37 20 50 98	02 37 36 28 97	Directrice	Anne-Marie BORDERON	http://www.eure-et-loir.pref.gouv.fr/pref/sections/services_etat/services_departement	ddcspp@eure-et-loir.gouv.fr
FINISTERE	D.D.C.S.	Maison des sports du Finistère 4, rue Anne Robert Jacques Turgot Cité administrative-BP 31115 29101 QUIMPER CEDEX	02 98 64 99 00	02 98 53 66 63	Directeur	Serge BARTH	http://www.finistere.pref.gouv.fr/ddcs/	ddcs@finistere.gouv.fr
GARD	D.D.C.S.	Mas de l'agriculture 1120, route de Saint-Gilles-BP 39081 30972 NIMES CEDEX 9	04 30 08 61 20	04 30 08 61 21	Directrice	Isabelle KNOWLES	http://www.ddjs-gard.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcs30-directeur@gard.gouv.fr
GERS	D.D.C.S.P.P.	place de l'ancien foirail 32020 AUCH CEDEX 9	05 62 58 12 01	05 62 58 12 81	Directeur	Dominique CHABANET	http://www.gers.pref.gouv.fr/	ddcspp@gers.gouv.fr
GIRONDE	D.D.C.S.	Espace Rodesse, 103 bis rue Belleville-CS 61693 33062 BORDEAUX CEDEX	05 57 01 91 33	05 56 96 29 31	Directrice	Isabelle PANTEBRE	http://www.gironde.gouv.fr	ddcs-directeur@gironde.gouv.fr
GUADELOUPE	D.J.S.C.S	2, Boulevard Maritime 97100 BASSE TERRE	05.90.81.33.57	05.90.81.24.28	Directeur	Jacqueline MADIN	http://www.guadeloupe.pref.gouv.fr/sections/les_autres_services/info_s_pratiques	djcs971@djcs.gouv.fr
GUYANE	D.J.S.C.S.	19, rue Schoelcher- BP 5001 97305 CAYENNE CEDEX	05.94.25.53.00	05.94.25.53.29	Directeur	Sonia FRANCIUS	http://www.guyane.djcs.gouv.fr	djcs973@djcs.gouv.fr
HAUT RHIN	D.D.C.S.P.P.	3, rue Fleischauer Cité administrative Bâtiment C 68026 COLMAR CEDEX	03 89 24 81 68	03 89 24 82 30	Directeur	Patrick L'HOTE	http://www.haut-rhin.pref.gouv.fr/	ddcspp@haut-rhin.gouv.fr
HAUTE LOIRE	D.D.C.S.P.P.	3, chemin du Fieu-CS 40 348 43009 LE PUY EN VELAY CEDEX	04 71 05 32 30	04 71 02 81 17	Directeur	Stephan PINEDE	http://www.haute-loire.pref.gouv.fr/7-06-Direction-Departementale-de-la	
HAUTE MARNE	D.D.C.S.P.P.	89, rue de la Victoire de la Marne-BP 52091 52904 CHAUMONT CEDEX 09	03 52 09 56 00	03 52 09 56 02	Directeur	Régine MARCHAL-NGUYEN	http://www.ddjs-haute-marne.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcspp-directeur@haute-marne.gouv.fr
HAUTE SAONE	D.D.C.S.P.P.	4 place René Hologne BP 20359 70006 VESOUL CEDEX	03 84 96 17 18	03 84 96 17 19	Directeur	Daniel SCHMITT	http://www.haute-saone.pref.gouv.fr/	ddcspp@haute-saone.gouv.fr
HAUTE SAVOIE	D.D.C.S.	Cité Administrative 7, rue Dupanloup 74040 ANNECY CEDEX	04 50 88 41 40	04 50 88 40 03	Directeur	Jean-Paul ULTSCH	http://www.haute-savoie.gouv.fr/05_cohesion_sociale/index.php	ddcs@haute-savoie.gouv.fr
HAUTE-CORSE	D.D.C.S.P.P.	Forum du fango 20288 BASTIA CEDEX	04 95 32 98 00	04 95 32 98 08	Directeur	Philippe TEJEDOR	http://www.haute-corse.pref.gouv.fr/sections/l_etat_haute_corse/les_services_de_l_et/la_ddcspp/	ddcspp@haute-corse.gouv.fr
HAUTE-GARONNE	D.D.C.S.	1 place Saint-Etienne CS 38521 31038 TOULOUSE CEDEX 9	05 34 45 34 45	05 34 45 34 89	Directeur	Dominique BACLE	http://www.haute-garonne.gouv.fr/	ddcs@haute-garonne.gouv.fr
HAUTES PYRENEES	D.D.C.S.P.P.	cité administrative Reflye rue Amiral COURBET BP 41740 65017 TARBES CEDEX 9	05 62 56 65 65	05 62 46 42 18			http://www.hautes-pyrenees.pref.gouv.fr/pref/lsinfo.asp?rub1=1189	ddcspp@hautes-pyrenees.gouv.fr
HAUTES-ALPES	D.D.C.S.P.P.	5 impasse de Bonne 05010 GAP CEDEX	04 92 22 22 30	04 92 22 23 29	Directeur	René DEGIOANNI	http://www.mispaca.jeunesse-sports.gouv.fr/index.php?RID=775	ddcspp@hautes-alpes.gouv.fr
HAUTE-VIENNE	D.D.C.S.P.P.	Cité "le Pastel", 22 rue des Pénitents Blancs-CS 33918 87037 LIMOGES CEDEX 1	05 55 12 91 91	05 55 12 91 92	Directeur	Thierry BARRON	http://www.limousin.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcspp@haute-vienne.gouv.fr
HAUTS de SEINE	D.D.J.S.	167/177, avenue Joliot Curie 92013 NANTERRE CEDEX	01 40 97 45 00	01.40.97.45.02	Directeur	Eric QUENAU	http://www.hauts-de-seine.pref.gouv.fr	ddcs@hauts-de-seine.gouv.fr
HERAULT	D.D.C.S.	rue Serge Lifar-CS 97378 34184 MONTPELLIER CEDEX 4	04 67 41 72 00	04 67 41 72 90	Directeur		http://www.languedoc-roussillon.pref.gouv.fr/actions/rpp/herault.shtm#ddcs	directeur-ddcs34@herault.gouv.fr
ILLE-ET-VILAINE	D.D.C.S.P.P.	15, avenue de Cucillé-CS 90000 35919 RENNES CEDEX	02 99 28 21 21	02 99 59 89 59	Directeur	Jacques PARODI	http://www.bretagne.pref.gouv.fr/Structures-services/Services-departementaux/DDCSPP	ddcspp@ille-et-vilaine.gouv.fr
INDRE	D.D.C.S.P.P.	Cité administrative, Bâtiment A, Bd George Sand-BP 613 36020 CHATEAUROUX CEDEX	02 54 53 82 00	02 54 53 82 20	Directrice	Anne DUFOUR		ddcspp@indre.gouv.fr
INDRE et LOIRE	D.D.C.S.	4 rue Albert Dennerly-BP 2735 37027 TOURS CEDEX 1	02 47 70 11 00	02 47 70 11 11	Directeur	Daniel VIARD	http://www.indre-et-loire.pref.gouv.fr/sections/services_etat/ddi?id=ddcs	ddcs@indre-et-loire.gouv.fr
ISERE	D.D.C.S.	Cité administrative 1, rue Joseph Chanrion Bâtiment 2-CS 20094 38032 GRENOBLE CEDEX 1	04 57 38 65 38	04 76 40 82 14	Directeur	Danielle DUFOURG	http://www.ddjs-isere.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcs@isere.gouv.fr
JURA	D.D.C.S.P.P.	Immeuble Odyssée 13, Rue Louis Rousseau BP 634 39021 LONS LE SAUNIER CEDEX	03 84 35 27 00	03 84 35 27 27	Directeur		http://www.franche-comte.djcs.gouv.fr/	ddcspp@jura.gouv.fr
LANDES	D.D.C.S.P.P.	7, place Francis Planté-BP 3714 0012 MONT DE MARSAN CEDEX	05 58 05 76 30	05 58 75 78 88	Directeur	Christophe DEBOVE	http://www.landes.pref.gouv.fr/index.php?niveau=2&niveau_id=11ddcspp@landes.gouv.fr	
LOIR et CHER	D.D.C.S.P.P.	34, avenue Maunoury-BP 10269 41006 BLOIS CEDEX	08 10 02 41 41	02 54 78 65 34	Directeur	Janique BASTOK	http://www.loir-et-cher.pref.gouv.fr/	ddcspp@loir-et-cher.gouv.fr
LOIRE	D.D.C.S.	10, rue Claudius Buard-CS 50 381 42050 SAINT-ETIENNE CEDEX 2	04 77 49 63 63	04 77 49 63 64	Directeur	Bruno FEUTRIER	http://www.ddjs-loire.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcs@loire.gouv.fr

LOIRE ATLANTIQUE	D.D.C.S.	Maison de l'administration nouvelle (MAN) rue René Viviani CS 86 227 44262 NANTES CEDEX 2	02 40 12 80 00	02 40 12 82 25	Directeur	Fabien PEREIRA	http://www.loire-atlantique.gouv.fr/services_deconcentres/ddcs44.html	ddcs-directeur@loire-atlantique.gouv.fr
LOIRET	D.D.C.S.	Cité administrative Coligny 131, Faubourg Bannier 45042 ORLEANS CEDEX 1	02 38 42 42 42	02 38 62 54 12	Directeur	Patrick DONNADIEU	http://www.loiret.pref.gouv.fr/article.php3?id_parent=700&id_pere=5&id_rubrique=700&id_article=978	ddcs@loiret.gouv.fr
LOT	D.D.C.S.P.P.	Cité sociale 304, rue Victor Hugo-46000 CAHORS	05 65 20 56 00	05 65 20 56 50	Directeur	Jean-Marc SALEMME	E-mail : ddcspp@lot.gouv.fr	ddcspp@lot.gouv.fr
LOT et GARONNE	D.D.C.S.P.P.	935, avenue Jean BRU 47916 AGEN CEDEX 9	05 53 77 48 30	05 53 98 66 05	Directeur	Myriam BERG	http://www.lot-et-garonne.pref.gouv.fr/	ddcspp@lot-et-garonne.gouv.fr
LOZERE	D.D.C.S.P.P.	Résidence le Torrent, 1, avenue du Père Coudrin 48005 MENDE CEDEX	04 66 49 14 20	04 66 49 65 45	Directeur	Denis MEFFRAY	http://www.lozere.pref.gouv.fr/	ddcspp@lozere.gouv.fr
MAINE et LOIRE	D.D.C.S.	15 bis, rue Dupetit Thouars Cité administrative 49047 ANGERS CEDEX 01	02 41 72 47 20	02 41 72 47 99	Directrice	Noura KIHAL-FLEGEAU	http://www.ddjs-maine-et-loire.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs-directeur@maine-et-loire.gouv.fr
MANCHE	D.D.C.S.	4 rue Léon Deries CS 61208 50008 SAINT-LO	02 33 77 14 20	02 33 77 14 29	Directeur	Frédéric POISSON	http://www.ddjs-manche.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs@manche.gouv.fr
MARNE	D.D.C.S.P.P.	4 rue de Vinetz CS 40266 51011 CHALONS EN CHAMPAGNE	03 26 66 78 78	03 26 65 38 49	Directeur	Martine ARTZ	http://www.marne.gouv.fr/sections/rubriques/l_etat_dans_la_marne/sous_rubrique_2/la_ddcspp_v2/view	ddcspp@marne.gouv.fr
MARTINIQUE	D.J.S.C.S.	14, rue André Aliker-BP 669 97264 FORT-de-FRANCE CEDEX	05 96 59 03 10	05 96 63 18 48	Directeur	Alain CHEVALIER	http://www.martinique.drjcs.gouv.fr/	djcs972@drjcs.gouv.fr
MAYENNE	D.D.C.S.P.P.	Cité administrative, 60 rue mac Donald-BP 93007 53063 LAVAL CEDEX 9	02 43 67 27 30	02 43 56 94 53	Directeur	Gilles FIEVRE	http://www.ddjs-mayenne.jeunesse-sports.gouv.fr/	ddcspp@mayenne.gouv.fr
MAYOTTE	D.J.S.C.S.	13, Place Mariaze-BP 94 97600 MAMOUDZOU	00 269 61 60 50	00 269 61 82 10	Directeur	Alain IVANIC		mjs-976@jeunesse-sports.gouv.fr
MEURTHE ET MOSELLE	D.D.C.S.	12 avenue du XXe corps-CS 40670 54063 NANCY CEDEX	03 54 84 47 47	03 83 48 42 42	Directeur	Sabine DUBOIS LE PAN	http://www.meurthe-et-moselle.gouv.fr	ddcs@meurthe-et-moselle.gouv.fr
MEUSE	D.D.C.S.P.P.	11, rue Jeanne d'Arc-CS 50612 55013 BAR-LE-DUC CEDEX	03 29 77 42 00	03 29 77 42 99	Directeur	Laurent DLEVAQUE	http://www.ddjs-meuse.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcspp@meuse.gouv.fr
MORBIHAN	D.D.C.S.	Impasse d Armorique, Kercado-BP 541 56019 VANNES CEDEX	02 22 07 20 20	02 97 40 92 10	Directeur	Thierry MARCILLAUD	http://www.morbihan.pref.gouv.fr/sections/les_services_de_l_et/les_services_deconce	ddcs@morbihan.gouv.fr
MOSELLE	D.D.C.S.	27, place St-Thiebault 57045 METZ CEDEX 1	03 87 75 41 55	03 87 75 68 90	Directeur	Anoutchka CHABEAU	http://www.moselle.pref.gouv.fr/index.php?headingid=225	ddcs@moselle.gouv.fr
NIEVRE	D.D.C.S.P.P.	1 rue du Ravelin BP 54 58020 NEVERS CEDEX	03 58 07 20 30	03 58 07 20 47	Directeur	Wilfrid PELISSIER	http://www.nievre.pref.gouv.fr	ddcspp@nievre.gouv.fr
NORD	D.D.C.S.	Cité Administrative, 175 rue Gustave Delory BP 2008 59011 LILLE CEDEX	03 20 18 33 33	03 20 85 08 26	Directeur	Annick PORTES	http://www.drjcs-nordpasdecalais.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs-directeur@nord.gouv.fr
NOUVELLE CALEDONIE	D.J.S	23, rue Jean Jaurès-BP 810 98845 NOUMEA CEDEX	06 87 25 23 84	00 687 25 45 85	Directeur	Pierre FOREST	http://www.djs.gouv.nc	djsnc@gouv.nc
OISE	D.D.C.S.	13 rue Biot-BP 10584 60005 BEAUVAIS CEDEX	03 44 06 48 00	03 44 06 48 92	Directeur	Alexandre MARTINET	http://www.ddjs-orne.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs-directeur@oise.gouv.fr
ORNE	D.D.C.S.P.P.	Cité Administrative, Place Bonet 61013 ALENCON CEDEX	02 33 32 50 21	2 33 32 42 50	Directeur	Blandine GRIMALDI		ddcspp@orne.gouv.fr
PARIS	DDCS	5 rue Leblanc 75015 PARIS	01.82.52.40.00	01.82.52.47.35	Directeur	Eric LAJARGE		ddcs@paris-idf.gouv.fr
PAS-DE-CALAIS	D.D.C.S.	14, voie Bossuet BP 20960 62033 ARRAS CEDEX	03 21 23 87 87	03 21 60 75 20	Directeur	Serge SZARZYNSKI	http://www.ddjs-pasdecalais.jeunesse-sports.gouv.fr/Page.asp	ddcs@pas-de-calais.gouv.fr
PUY-DE-DÔME	D.D.C.S.	60, avenue de l'Union Soviétique 63058 CLERMONT-FERRAND CEDEX 1	04 73 14 76 00	04 73 14 76 01	Directeur	Bertrand LE ROY	http://www.auvergne.pref.gouv.fr/prefectures/services_Etat/ddcs.php	ddcs063@puy-de-dome.gouv.fr
PYRENEES ATLANTIQUES	D.D.C.S.	2, rue Pierre-Bonnard BP 1604 64016 PAU CEDEX	05 59 14 51 02	05 59 14 51 11	Directeur	Franck HOURMAT		ddcs@pyrenees-atlantiques.gouv.fr
PYRENEES ORIENTALES	D.D.C.S.	16 bis, Cours Lazare Escarguel 66020 PERPIGNAN	04 68 35 50 49	04 68 35 49 81	Directeur	Eric DOAT	http://www.languedoc-russillon.drjcs.gouv.fr/66-pyrenees-orientales.html	ddcs@pyrenees-orientales.gouv.fr
REUNION	D.J.S.C.S.	14, allée des Saphirs 97487 SAINT DENIS CEDEX	02.62.20.96.40	02 62 20.96.41	Directeur	Denise HONG-HOC-CHEONG	http://www.ddjs-reunion.jeunesse-sports.gouv.fr	djcs974@drjcs.gouv.fr
RHONE	D.D.C.S.	33 rue Moncey 69421 LYON CEDEX 03	04 78 62 52 52	04 78 62 50 80	Directeur	Gilles MAY-CARLE	http://www.rhone.gouv.fr/web/841-la-direction-departementale-de-la-cohesion-sociale.php	ddcs-directeur@rhone.gouv.fr
SAINT-PIERRE et MIQUELON	D.C.S.T.E.P.	8, rue des petits pêcheurs- BP 4212 97500 SAINT PIERRE ET MIQUELON	05.08.41.19.60	05.08.41.19.61	Directeur	Alain FRANCES	http://www.saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr/sections/services_de_letat/view	mjs-975@jeunesse-sports.gouv.fr
SAONE ET LOIRE	D.D.C.S.	173 boulevard Henri Dunant-CS 12025 71020 MACON CEDEX 09	03 85 21 99 00	03 85 21 99 01	Directrice	Martine CHARRIER	http://www.ddjs-saone-loire.jeunesse-sports.gouv.fr/index2.htm	ddcs@saone-et-loire.gouv.fr
SARTHE	D.D.C.S.	E57, boulevard Demorieux-CS 51912 72019 LE MANS CEDEX 2	02 43 14 60 00	02 43 52 83 53	Directeur	Philippe GAZAGNES	http://www.sarthe.gouv.fr/article1620.html	ddcs@sarthe.gouv.fr
SAVOIE	D.D.C.S.P.P.	321, chemin des Moulins-BP 91113 73011 CHAMBERY CEDEX	04 79 33 89 69	04 79 33 06 19	Directeur	Didier MAMIS	http://www.savoiie.pref.gouv.fr/sections/l_etat_en_savoie/les_services_de_l_et/ddcspp	ddcspp@savoie.gouv.fr
SEINE et MARNE	D.D.C.S.	Cité administrative 20, quai Hippolyte Rossignol 20, quai Hippolyte Rossignol 77011 MELUN CEDEX	01.64.41.58.00	01.64.41.58.19	Directeur	Philippe SIBEUD	www.seine-et-marne.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs@seine-et-marne.gouv.fr
SEINE SAINT-DENIS	D.D.C.S.	Bâtiment l'Européen 5-7, promenade Jean Rostand 93005 BOBIGNY CEDEX	01.74.73.36.00	01.74.73.36.01	Directeur	Didier DUPORT	http://www.ddjs-seine-saint-denis.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs@seine-saint-denis.gouv.fr
SEINE-MARITIME	D.D.C.S.	27 rue du 74ème Régiment d'Infanterie-Immeuble Hastings 76003 ROUEN CEDEX 1	02 76 27 71 01	02 76 27 71 02	Directeur	Frank PLOUVIEZ	http://www.seine-maritime.gouv.fr/Les-services-de-l-Etat/L-Etat-en-Seine-Maritime	ddcs@seine-maritime.gouv.fr
SOMME	D.D.C.S	3, bd Guyencourt 80000 AMIENS	03 22 97 80 80	03 22 50 23 65	Directeur	Didier BELET		ddcs@somme.gouv.fr

TARN	D.D.C.S.P.P.	Cité administrative 18 avenue Maréchal Joffre 81013 ALBI CEDEX 9	05 81 27 50 00	05 81 27 53 28	Directeur	Jean-Michel FEDON	http://www.tarn.gouv.fr/DDCSPP-Une-direction-au-service	ddcspp@tarn.gouv.fr
TARN et GARONNE	D.D.C.S.P.P.	140 avenue Marcel Unal BP 730 82013 MONTAUBAN CEDEX	05 63 21 18 00	05 81 31 17 92	Directeur	Yannick AUPETIT	http://www.tarn-et-garonne.pref.gouv.fr/sections/l_etat_en_tarn-et-ga/les_services_de_l_et/ddcspp	ddcspp@tarn-et-garonne.gouv.fr
TERRITOIRE DE BELFORT	D.D.C.S.P.P.	Place de la Révolution Française BP 90239 90004 BELFORT CEDEX	03 84 21 98 50	03 84 21 98 56	Directeur	Rémi GUERRIN	http://www.territoire-belfort.gouv.fr/cps/sections/acces_par_service/rgpp/direction_departement/	ddcspp@territoire-de-belfort.gouv.fr
VAL DE MARNE	D.D.C.S.	11, rue Olof Palme Immeuble le Pythagore-BP 40114 94003 CRETEIL CEDEX	01.45.17.09.25	01.45.17.09.26	Directeur	Robert SIMON	http://www.val-de-marne.pref.gouv.fr/Structures-services/Services-interministeriels-departementaux/	ddcs@val-de-marne.gouv.fr
VAL d'OISE	D.D.C.S.	5 avenue Bernard Hirsch 95010 CERGY-PONTOISE CEDEX	01.77.63.61.17	01.77.63.61.99	Directeur	Jean-Marc MOULINET	http://www.val-doise.pref.gouv.fr/	ddcs@val-doise.gouv.fr
VAR	D.D.C.S.	94 Boulevard Desaix-BP 1209 83070 TOULON	04 94 16 90 90	04 94 46 00 21	Directeur	Jean CHIRIS	http://www.var.pref.gouv.fr/service.php?id_rubrique=73	ddcs@var.gouv.fr
VAUCLUSE	D.D.C.S.	28 boulevard Limbert 84905 AVIGNON CEDEX 09	04 88 17 84 84	04 88 17 86 99	Directeur	Gérard DEBREE	http://www.vaucluse.gouv.fr/spip.php?rubrique68	ddcs-direction@vaucluse.gouv.fr
VENDEE	D.D.C.S.	29, rue Delille-CS 20002 85023 LA ROCHE-SUR-YON CEDEX	02 51 36 75 00	02 51 07 00 06	Directeur	Françoise COATMELLEC	http://www.ddjs85.fr/	ddcs@vendee.gouv.fr
VIENNE	D.D.C.S.	4, rue Micheline-Ostermeyer Site Northampton-BP 10560 86021 POITIERS CEDEX	05 49 44 83 50	05 49 44 83 89	Directeur	Françoise LINSOLAS	http://www.vienne.gouv.fr/uploads/dossier/assets/ddcs_hd2.pdf	ddcs@vienne.gouv.fr
VOSGES	D.D.C.S.P.P.	4, avenue du rose poirier parc économique du Saut le Cerf BP 61029 88050 EPINAL CEDEX 9	03 29 68 48 48	03 29 68 48 54	Directeur	Brigitte LUX	http://www.vosges.gouv.fr/fichiers/services/DDCSPP/PresentationGeneraleDDCSPP.asp	ddcspp@vosges.gouv.fr
YONNE	D.D.C.S.P.P.	3 rue Jehan Pinard BP 19 89010 AUXERRE CEDEX	03 86 72 69 00	03 86 72 69 01	Directeur	Yves COGNERAS	http://www.yonne.pref.gouv.fr/services.php?serv=7	ddcspp@yonne.gouv.fr
YVELINES	D.D.C.S.	7 rue Mermoz-CS 20501 78008 VERSAILLES CEDEX	01 39 24 24 70	01 39 24 24 77	Directeur	Ethel CARASSO-ROITMAN	http://www.ddjs-yvelines.jeunesse-sports.gouv.fr	ddcs@yvelines.gouv.fr

ANNEXE 3 : TROUSSE SECOURS

Exemple de composition d'une trousse de secours

La composition décrite ci-dessous n'est qu'un exemple de trousse pouvant être mise à disposition d'un sauveteur secouriste du travail.

Protection du SST

Afin d'assurer la protection du SST vis-à-vis du risque biologique, la trousse peut se composer de :

- Gants en vinyle non stériles à usage unique,
- Gel hydro-alcoolique (dosette ou flacon),
- Masque de protection pour le bouche-à-bouche.

Matériel de soins / La prise en charge d'une plaie peut se faire à l'aide de :

- Savon liquide (dosette ou flacon),
- Antiseptique,
- Compresses stériles,
- Pansements adhésifs sous emballage,
- Rouleau de sparadrap hypoallergénique,
- Bandes extensibles,
- Paire de ciseaux à bouts ronds permettant de découper les pansements et les bandages, voire les vêtements,
- Couverture de survie,
- Poches plastiques réservées aux déchets d'activité de soins.
- De plus, des morceaux de sucre peuvent être utiles en cas de malaise.

ANNEXE 4 : ANNUAIRE URGENCE

NUMÉROS D'URGENCE

- SAMU 15
- Police – Gendarmerie 17
- Pompiers 18
- Numéro d'urgence européen (permettant d'accéder aux trois services ci-dessus) 112
- Personnes sourdes ou malentendantes 114
- Urgences sociales (ou "SAMU social") 115
- Enfants disparus 116 000
- Enfance maltraitée 119
- Sauvetage dans les airs 191
- Sauvetage en mer 196
- Alerte attentat - Alerte enlèvement 197

MODELE DE POSS**Rôle du POSS :**

Le POSS est un guide destiné à aider l'exploitant à mieux exercer ses responsabilités.

Le POSS regroupe l'ensemble des mesures de prévention des accidents et de planification des secours sous la responsabilité de l'exploitant. Il comprend un descriptif des lieux et installations, du matériel de secours et de communication, ainsi qu'un descriptif du fonctionnement général.

Pour chaque plage horaire identique correspondant à un même type de fonctionnement, il précisera l'organisation de la surveillance ainsi que la procédure d'intervention en cas d'accident.

Pour pouvoir être efficace en cas d'accident le mieux est de s'y préparer.

Les processus d'intervention prennent en compte les éléments de sécurité actifs, partant d'une constatation :

- le facteur temps est essentiel pour la réussite d'une intervention en cas d'accident, seule une organisation réfléchie et parfaitement intégrée, jusqu'à en devenir mécanique, se révélera efficace. Pour cela elle doit :
 - ◆ prendre en compte les particularités du lieu, les types de publics et les spécificités du personnel ;
 - ◆ intégrer les compétences et définir avec précision la mission de chacun des membres de l'équipe de prévention ;
 - ◆ établir un protocole d'intervention logique englobant tous les éléments (prévention - information - rapport...) ;
 - ◆ prévoir la mise en place d'un matériel de communication entre les différents acteurs de l'équipe d'intervention.

Une prestation de qualité commence par une surveillance et une organisation parfaitement opérationnelles

Plan de fonctionnement général du parc :

Identification de l'établissement :

Nom de l'établissement : ----- Parc de Loisirs XXXX

Adresse : ----- XXXXXXXXXXXX

Numéro de téléphone ----- 00 .00.00.00.00

Propriété : ----- XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Exploitant : -----XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Fonctionnement général

Période d'ouverture de l'établissement :

- ouverture permanente : ----- non
- ouverture saisonnière : -----oui
- ouverture occasionnelle : -----oui (jours
fériés).

Indice de fréquentation :

Fréquentation maximale hivernale journalière ----- XX personnes

Fréquentation maximale saisonnière journalière ----- XX personnes

Période de forte fréquentation -----période estivale
/ vacances scolaires /week-end

Fréquentation annuelle (moyenne) -----XX XXX personnes.

Organisation de la surveillance :

Personnel de surveillance présent pendant les heures d'ouverture au public :

- Effectif : **XX** minimum.
- Qualification : **Préciser diplômes**
- Zones et postes de surveillance : prévus dans les plans de surveillance
- Moyens d'alarme à disposition : - sifflet - téléphone - talkie-walkie
- Rôles et missions du personnel : prévus dans les plans de surveillance et les processus d'intervention en cas d'accident

TABLEAU DES HORAIRES D'OUVERTURE DE L'ETABLISSEMENT

Période scolaire :

JOURS	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	8H30 à 12h00
Jeudi	
Vendredi	14h00 à 16h30
Samedi	9h00 à 10h30 et 14h00 à 16h30
Dimanche	9h00 à 10h30 et 14h00 à 16h30

Période estivale* et petits congés scolaires:

Ouverture jours fériés de 8h30 à 12h30

JOURS	
Lundi	
Mardi	
Mercredi	8H30 à 12h00
Jeudi	
Vendredi	14h00 à 16h30
Samedi	9h00 à 10h30 et 14h00 à 16h30
Dimanche	9h00 à 10h30 et 14h00 à 16h30

Tableau du personnel

Exploitant: Monsieur/Madame XXX

Responsable Technique / Adjoint : Monsieur/Madame XXX

Personnel de surveillance :

NOM	Prénom	Fonction	Diplôme

--	--	--	--

Plan de surveillance :

Principes de surveillance (exemple PAH) :

Consignes générales de surveillance:

Surveillance de niveau 1 : **Parcours Rouge, Vert, etc (à compléter et modifier)**

Situation dans laquelle un opérateur peut intervenir physiquement pour empêcher une mauvaise utilisation du système de sécurité individuel menant à un risque significatif de blessure grave ou mortelle

Surveillance de niveau 2 : **Parcours Rouge, Vert, etc (à compléter et modifier)**

Situation dans laquelle un opérateur peut voir le pratiquant et intervenir verbalement

Surveillance de niveau 3 : **Parcours Rouge, Vert, etc (à compléter et modifier)**

Situation dans laquelle un pratiquant est en mesure d'alerter un opérateur pour lui demander de l'aide, ce dernier étant en mesure de répondre rapidement à l'alerte et de fournir une assistance appropriée

Note 1 à l'article : Le rôle prévu de l'opérateur est d'être disponible pour fournir une assistance appropriée au pratiquant Lorsque cela lui est demandé. Il s'agit d'un rôle nettement plus réactif que proactif.

Plan d'ensemble

Plan d'ensemble comprenant :

- La situation des parcours ; (**Fournir plan en annexe**)
- Les postes, les zones de surveillance ;
- L'emplacement des matériels de sauvetage ;
- L'emplacement du matériel de secourisme disponible ;
- Les moyens de communication intérieure ;
- Les moyens d'appel des secours extérieurs ;
- Les voies d'accès des secours extérieurs ;
- Les plateformes jeux, tyroliennes, sauts et cheminements ;

Plateformes rondes désignées par :



Jeux désignés par :



Voie de circulation :



Identification du matériel de secours disponible

- 1 Matériel de sauvetage (lister contenu des sacs et kits d'évacuation):
- 2 Matériel de secourisme comprenant notamment (lister le contenant de la trousse 1ers secours) :

Organisation interne en cas d'accident

Alarme au sein de l'établissement :

Système de communication permettant d'informer le personnel de l'établissement (sifflet, bouton poussoir, avertisseur portable individuel, etc.) :

Personnel désigné pour apporter le matériel mobile nécessaire à la recherche et au sauvetage sur le lieu d'accident .:

Sorties particulières des jeux en hauteurs ; Moyens techniques et personnel désigné :

Personnel désigné pour évacuation des agrès :

Signaux utilisés :

Personnel désigné pour préparer l'évacuation de la victime :

Personnel désigné pour les premiers secours :

Exercices d'alarme, périodicité :

Alerte des secours extérieurs :

Les sapeurs-pompiers par le 18 (ou numéro à 10 chiffres) ;

Le SAMU par le 15 (ou numéro à 10 chiffres) ; 15

La police ou la gendarmerie, par le 17

Personnel désigné pour déclencher l'alerte :
Accueil des secours extérieurs ; zones d'accès :

Risques spécifiques

Incendie

Matériel à disposition :

Orages et vents forts.

En cas de risques majeurs de vents forts et d'orages, estimés par le responsable de jour ou/et renseignés par les alertes de Météo France – Préfecture, une procédure d'urgence est mis en place :

- Avertissement de la clientèle participante de stopper l'activité là où elle se trouve.
- Evacuation des participants suivant les méthodes dites de moulinettes sur les plateformes ou agrès, et évacuation des personnes sur les 2 derniers jeux par les tyroliennes de fin de parcours.
- Retour des personnes évacuées sur le lieu d'accueil (avant-toit) ou dans les véhicules.

METHODOLOGIE PRATIQUE

Cette méthodologie est applicable dans tous les cas d'alertes spécifiques :

- Incendie
- Orage
- Vent fort
- Et, peut être mis en place pour tout autre sinistre.

Deux niveaux d'alertes 1 et 2.

- Niveau 1 : état de Pré alerte
- Niveau 2 : état d'alerte forte et d'action de secours.

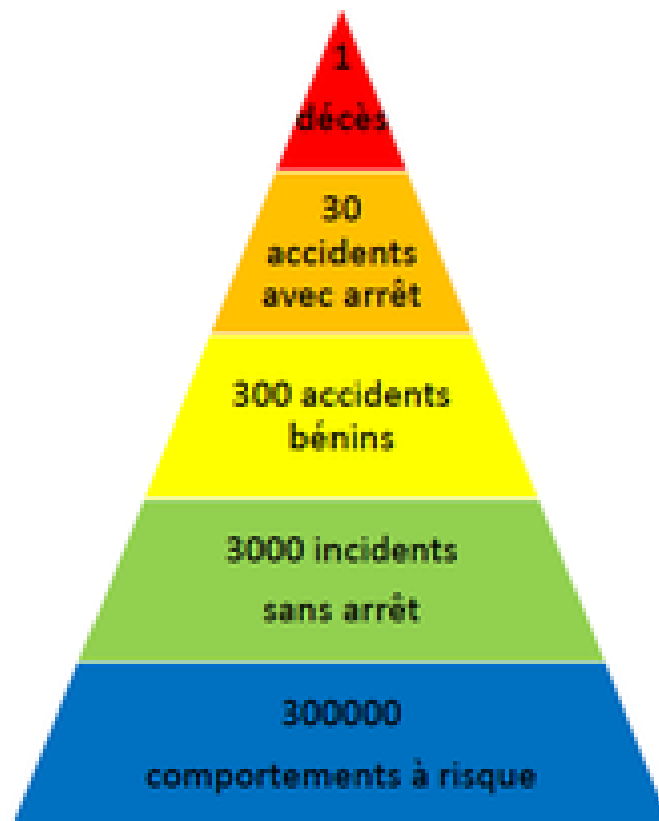
⇒ **Niveau 1 - Pré alerte ;**

⇒ **Niveau 2 - Alerte ;**

⇒ **Procédure d'évacuation :**

Conclusion :

ANNEXE 6 : PYRAMIDE DE BIRD



Cette pyramide a été élaborée par Frank E. Bird Jr à la suite d'une étude menée par la compagnie d'assurance Insurance Company of North America en 1969. L'étude a porté sur 1753498 accidents déclarés par 297 entreprises. Celles-ci, qui représentaient 21 groupes industriels différents, employaient 1750000 personnes qui ont travaillé trois millions d'heures durant la période étudiée. Le principe de la pyramide de Bird exprime le fait que la probabilité qu'un accident grave survienne augmente avec le nombre de presque accidents et d'incidents. **Par conséquent, si une entreprise réussit à réduire le nombre d'incidents au bas de la pyramide, le nombre d'accidents sera forcément réduit d'autant.**

Crise et tourisme

Dix recommandations pour maîtriser sa communication

THIERRY LIBAERT

MAÎTRE DE CONFÉRENCES

INSTITUT D'ÉTUDES POLITIQUES DE PARIS

ENSEIGNANT EN COMMUNICATION^(*)

CELSA - UNIVERSITÉ PARIS IV

(<http://site.voila.fr/libaert>)

(*) Fondateur des séminaires de communication de crise à Sciences-Po Formation, et auteur de :
 – *La Communication Verte*, 1992, médaille de l'Académie des sciences commerciales,
 – *La Communication de proximité*, Liaisons, 1996,
 – *La Communication d'entreprise*, Economica, 1998,
 – *Le plan de*

L'industrie touristique est particulièrement concernée par l'émergence des crises et, comme pour toute organisation, la maîtrise de la communication joue un rôle essentiel. La crise intervient de mille et une manières, souvent là où personne ne l'attend. Un incendie, un glissement de terrain ou une inondation dans un camping, une intoxication alimentaire dans un camp de vacances, un problème d'acheminement, la grève des personnels locaux, un accident lors d'une activité sportive, les circonstances sont multiples. Fréquemment l'entreprise se trouvera projetée immédiatement en position d'accusée sous les feux médiatiques, alors que les responsabilités effectives ne pourront être déterminées qu'ultérieurement, une fois la crise passée.

LE TOURISME, UN SECTEUR TRES EXPOSÉ

*communication, Dunod, 2000.
— La communication de crise, collection Les Topos, Dunod, 2001.*

Le tourisme cumule de nombreux facteurs favorisant l'émergence et l'amplification des crises.

• La diversité de ses composantes

Ramené à une vie humaine occidentale, le temps libre représente 2,5 fois notre temps de travail. Nous disposons de cinq fois plus de temps qu'au début du siècle précédent pour les loisirs. Et la diversité de leurs composantes s'accroît, par un simple raisonnement mathématique. Il est donc logique que le risque d'accident soit lui-même accru.

• La mutation de ses formes

Là où jadis le loisir signifiait d'abord le repos consécutif à une activité de travail physique, il est aujourd'hui souvent conçu comme une possibilité de découverte de nouvelles activités, de nouveaux espaces. Le principe d'activité propre au tourisme moderne accroît sensiblement les risques.

• L'investissement émotionnel

Activité librement consentie, le tourisme apparaît souvent comme l'exutoire de nos préoccupations quotidiennes. Longtemps préparé, souvent idéalisé, il ne supporte pas les contraintes. Et il renforce l'acuité d'une sensibilité exacerbée par un souhait de qualité.

• Le calendrier

Les vacances d'été sont une période propice à l'émergence des crises en raison d'une actualité plus légère. Le traitement médiatique d'une crise dépend fortement de son contexte. Là où un accident aurait pu faire l'objet d'une nouvelle brève à l'automne, il peut se voir propulsé en ouverture de journal, et se transformer ainsi en crise majeure.

Le rôle des médias

À ces facteurs spécifiques au secteur du tourisme s'ajoutent des paramètres généraux. Le rôle des médias, plus nombreux, plus libres et plus concurrentiels, renforce les dynamiques de crise. Immédiatement sur les lieux de l'accident, ils diffuseront les premières images, alors que l'entreprise reste souvent sidérée devant l'événement. La force d'un monde associatif de consommateurs pour la formalisation des plaintes, la protection de l'environnement pour l'opposition à certaines constructions de villages de vacances, une réglementation de plus en plus complexe, qui rend inéluctablement plus probables les risques d'infractions, la place d'internet, qui permet la diffusion d'informations non contrôlées, de rumeurs, de mobilisation contestataire et d'appels au boycott, celle des téléphones portables, qui permet à tout vacancier de témoigner immédiatement et publiquement de sa situation, tout concourt à une généralisation des phénomènes de crise.

Déstabilisation ou opportunité ?

Avant d'exposer les dix éléments permettant de gérer une crise, il convient d'en présenter les caractéristiques principales. La crise est une situation critique qui met en péril la réputation, voire l'existence d'une organisation. Elle se traduit par les quatre phénomènes suivants.

Elle introduit un dérèglement de son mode de fonctionnement. L'ensemble des plans et dispositifs traditionnels se révèle inadapté.

Les capacités de communication sont immédiatement saturées par l'afflux des demandes d'informations émanant tant de l'intérieur (salariés, vacanciers) que des interlocuteurs externes, et notamment des journalistes. En l'espace de quatre jours, entre le 19 et le 22 août 2001, le sujet de la noyade d'un enfant dans un village du Club Méditerranée en Grèce aura été

Communiquer en situation de crise

traité 24 fois sur les trois premières chaînes de télévision.

Un décalage fort s'établit entre une demande d'information immédiate et une incertitude sur la connaissance de la situation réelle, ses causes et ses conséquences.

Enfin, une crise provoque une multiplication soudaine d'acteurs non cordonnés entre eux, mais possédant souvent un avis définitif sur la question.

Il est nécessaire de souligner que la crise n'est pas inéluctablement un phénomène négatif. Elle peut s'apparenter à une période délicate. Mais l'entreprise, selon qu'elle sera ou non parvenue à maîtriser la situation et à répondre aux attentes de ses administrés, pourra ensuite en tirer grandement parti.

Le japonais est à cet égard explicite, puisque le mot crise se dit *wei-ji*, *wei* signifiant danger et *ji* opportunité. La crise peut aussi être une formidable opportunité pour resserrer les liens et réapprendre les phénomènes de solidarité collective.

Une nécessaire méfiance

Trois principes clés doivent être respectés.

Il convient d'abord de se méfier de l'importante littérature consacrée à la communication de crise. Dans la majorité des cas, les présentations sont rédigées par des agences de relations publiques. Et elles n'ont d'autres finalités que de permettre à leurs auteurs de se positionner en spécialistes. Le démarchage commercial n'est souvent pas très éloigné.

Il faudra se méfier des recettes préétablies. Une stratégie de communication peut se révéler parfaitement adaptée à un type de situation. Mais elle peut être totalement désastreuse appliquée à une autre organisation.

Il conviendra enfin se méfier des dogmes. De nombreux points restent non résolus. C'est ainsi que sur la question *"En période de crise, l'entreprise doit-elle rassurer, jouer sur l'affectif et l'émotionnel, ou plutôt informer par des éléments concrets, fiables, précis ?"*, les spécialistes ne parviennent pas à s'accorder, et cela malgré son importance extrême.

LES DIX RECOMMANDATIONS

Recensez l'ensemble des crises potentielles

S'il existe de nombreuses incertitudes en communication de crise, il y a également quelques éléments indiscutables. Le plus important d'entre eux est que la crise sera d'autant mieux surmontée qu'elle aura été anticipée. La crise se gagne avant même son émergence. C'est pourquoi le premier élément de toute action en ce sens sera de détecter les lieux de survenance de la crise.

Sans vous préoccuper initialement de savoir si l'occurrence est probable ou totalement impossible, soyez ici le plus exhaustif possible dans l'ensemble des domaines où la crise peut survenir : technique, écologique, sanitaire, politique, catastrophe naturelle, incendie... Après avoir dressé cette liste, si possible en associant de nombreux interlocuteurs, il vous appartient de mettre en œuvre les éventuelles mesures palliatives appropriées. A ce stade il est en effet plus logique d'empêcher que la crise n'éclate, plutôt que d'étudier les méthodes de communication postérieure.

Effectuez des simulations

Ne vous laissez pas surprendre. Sur les risques les plus probables, déterminez votre stratégie, préparez quelques dossiers, vérifiez la réglementation, observez les situations similaires, et surtout concevez votre argumentation. La crise se définit par l'immédiateté de la

demande d'expression. Très vite, les médias vous demanderont votre position, et tout silence apparaîtrait coupable. Il est donc nécessaire de définir à l'avance ce que sera votre stratégie.

Si les médias vous accusent de corruption ou de pollution, si un problème d'exclusion survient dans une de vos installations, si des effractions surviennent en grand nombre, il faudra très vite présenter vos arguments. Autant y avoir réfléchi un peu avant !

Vérifiez que votre réseau d'informations fonctionnera

Les grandes crises débutent fréquemment sur la base de problèmes en apparence insignifiants. Une grande majorité de retour d'expériences sur le sujet montre ainsi l'emballement des crises provenant de l'incapacité des différents responsables à se joindre mutuellement. Les responsables sont en congés, impossibles à joindre. Et comme, de surcroît, l'actualité médiatique est assez pauvre, il suffit d'un détail pour que la crise émerge.

Vérifiez donc que vos proches collaborateurs, les médias, le journal local peuvent vous joindre à tout moment. Dans le même esprit, ayez en permanence à disposition un répertoire avec l'ensemble de leurs coordonnées. La capacité de contact immédiat est un déterminant essentiel du succès.

Cultivez vos alliés

En tant que symbole type de la société de loisirs, vous pourrez difficilement éviter l'attention des médias. Et un minimum de présence est indispensable. Toutefois, vos propos seront d'autant plus crédibles qu'ils seront relayés par des sources neutres, des organismes au-dessus de tout soupçon, dont le propos ne sera pas mis en doute. Le fait que des interlocuteurs externes à l'entreprise, possédant une image indépendante, non susceptibles d'être financés ou manipulés du fait d'un intérêt quelconque, puissent intervenir en appui à celle-ci permet d'accroître la réceptivité du message.

Dans un domaine aussi sensible que l'environnement, à la question "*Quelles sources d'information, à votre avis, disent la vérité en ce qui concerne la protection de l'environnement ?*", les réponses à un sondage européen en 1995⁽¹⁾ fournissent les résultats suivants :

- les organisations de protection de l'environnement pour 35 %,
- les scientifiques pour 19 %,
- les organisations de consommateurs pour 16 %,

Les organisations professionnelles de tourisme ne recueillent que 1 %, et les entreprises... 0 %!

Constituez votre cellule de crise

La cellule de crise représente le symbole de la gestion des crises, dont elle constitue l'acte fondateur. La réunion de la cellule de crise exprime la reconnaissance de la gravité de la situation. Elle doit être composée d'experts techniques, de financiers, de juristes, d'un représentant de la direction supérieure de l'entreprise habilité, à ce titre, à prendre toutes les décisions, ainsi que d'un responsable de la communication, dont le rôle est

LE CHOIX DU MESSAGE

Plusieurs stratégies de discours sont possibles. Les plus utilisées sont les suivantes

1. La reconnaissance

- J'assume tout.
- J'assume en partie.

2. Le projet latéral

- Je déplace le débat.
- J'ouvre d'autres pistes.

3. La contre-attaque

- J'accuse mon accusateur.
- J'accuse le système.
- J'accuse un collaborateur (le bouc émissaire).
- Je cherche à qui le crime profite (le complot).

4. Le refus

- Je conteste.
- Je refuse de répondre.
- Je n'étais pas informé.
- J'étais informé, mais c'était avant (l'héritage).

(1) IFEN, La sensibilité écologique des Français, 2000, p. 36.

Communiquer en situation de crise

tout à la fois de faire remonter dans la cellule les attentes des publics, et de retranscrire ensuite en langage médiatique les décisions prises au sein de la cellule. Celle-ci devra néanmoins être souple et légère, afin d'éviter la dispersion au travers de discussions trop techniques.

Parlez le premier

C'est un des incontournables de la communication de crise : le premier qui s'exprime marque un avantage décisif. Une entreprise tardant à s'exprimer apparaîtrait suspecte de tentative de dissimulation de l'événement, de sa minimisation, voire de refus de prise de ses responsabilités.

Il est préférable de s'exprimer le plus en amont possible. Cela fournit une image de transparence et de responsabilité. Accessoirement, cela entraîne souvent d'autres interlocuteurs à se positionner ensuite par rapport à vos propos.

Prenez vos responsabilités

Une des caractéristiques des périodes de tension réside souvent dans le déblocage par le sacrifice d'une victime émissaire. Les crises se prolongent tant que celle-ci n'a pas été désignée. Pour hâter la sortie de crise, il est donc recommandé d'être clair dans sa prise de responsabilité. Cela implique soit d'accepter le rôle de la victime expiatoire, soit de rechercher – hypothèse d'école – un collaborateur acceptant de se poser en fusible, et d'endosser les responsabilités.

Dans tous les cas, l'essentiel est de respecter ce que les théoriciens de l'argumentation – Aristote ou Quintilien en particulier – démontrèrent comme une des conditions essentielles de la crédibilité : le principe de cohérence. Sigmund Freud en apporte une illustration au travers de l'histoire dite du chaudron troué. Accusé d'avoir troué un chaudron qu'on lui avait prêté, l'accusé se défend en trois temps : “*Primo, je n'ai jamais emprunté de chaudron. Secundo, le chaudron avait déjà un trou quand on me l'a donné. Tertio, j'ai rendu le chaudron en parfait état.*” Sigmund Freud observe alors : “Chacune de ces objections prise séparément est bonne en elle-même. Mais, envisagées toutes ensemble, elles s'excluent mutuellement⁽²⁾.”

(2) Sigmund FREUD, *Le mot d'esprit et sa relation à l'inconscient*, NRF Gallimard, 1988, p. 131.

Jouez la transparence

Les médias ont horreur du vide. Partant de ce principe, il est préférable de leur fournir un accès large à l'information. À défaut, les journalistes risquent d'aller chercher l'information là où elle se trouve, c'est-à-dire là où vous ne la contrôlez pas. L'investigation journalistique a suffisamment démontré ses capacités pour dissuader de la langue de bois.

Dans son ouvrage *État d'urgence*⁽³⁾, Patrick Lagadec cite cette déclaration de Philippe Dessaint, rédacteur-en-chef de FR3 Champagne-Ardenne : “*Nous, journalistes, sommes persuadés que les responsables vont nous cacher des choses ou nous mentir. Et eux sont persuadés qu'on va absolument tout faire pour les traîner dans la boue. Il y a tous les éléments pour que l'ensemble dérape, et c'est d'ailleurs ce qui arrive assez invariablement.*”

(3) Patrick LAGADEC, *État d'urgence*, Le Seuil, 1988.

Il convient donc de prôner le langage de la vérité maximale en insistant sur les mesures nouvelles à prendre. En outre, il est conseillé de profiter de cette démarche en insistant sur le côté “cartes sur table”. Vous pouvez publier une note d'information, mettre en place un numéro vert, proposer l'information sur l'éventuel serveur internet de votre entreprise. L'idée est de consolider une image de communication totale de votre part.

Renforcez vos relations avec les médias

Il n'y a pas de petites crises. Chacune d'entre elles, sous un certain angle, à un certain moment, peut réunir tous les ingrédients d'un traitement médiatique national. Ces crises débutent souvent au niveau local. Leur emballement déplace alors le lieu du débat au plan national. Dans la démarche d'anticipation, il est essentiel pour les directeurs d'installations locales (camping, village de vacances, parc de loisirs...) de bien connaître le tissu des médias locaux (presse écrite, radios locales, chaîne locale), et surtout de bien se faire connaître d'eux. Le fait d'avoir réussi à nouer, hors de toute actualité, des relations de confiance avec la plupart d'entre eux permettra d'éviter des accusations outrancières en cas de crise. À condition, bien entendu, que votre responsabilité soit hors de cause.

Occupez le terrain

Le message est souvent moins essentiel que le comportement. La RATP et la SNCF ont bien compris, lors de problèmes liés au transport de passagers, que ceux-ci se plaignaient plus fréquemment du manque d'informations plutôt que du manque de trains. Un groupe de voyageurs s'exprimera plus fortement si le tour-opérateur ne lui a fourni aucune information, bien que son avion soit bloqué depuis 48 heures à l'étranger.

Il ne suffit pas à l'entreprise d'assumer publiquement sa responsabilité, de fournir les données techniques. Elle doit aussi prouver sa réelle prise en charge du problème au travers d'actions immédiates. Cette implication permet également de dépasser l'attitude purement défensive de réponse aux médias par une communication positive autour d'actions concrètes.

L'approche pragmatique doit toujours être conseillée. À défaut, toute une gestion de crise qui s'assimilerait à une simple communication de crise apparaîtrait rapidement non crédible.



Bien entendu, le respect de ces dix points ne saurait être une garantie du succès. Celui-ci obéit à d'autres paramètres, notamment la responsabilité directe, indirecte ou nulle de l'entreprise concernée. Il dépend également de facteurs étrangers au domaine de l'industrie touristique, à l'exemple de l'impact de la crise sur la population, des conséquences sanitaires, écologiques, économiques ou financières. Il reste néanmoins que, si le respect des conseils précédents ne garantit pas l'issue heureuse, leur absence conduit inéluctablement à l'accroissement de la crise. ○