



Photo: Marcello Di Francesco

 **DAN**<sup>®</sup>  
DIVERS ALERT NETWORK EUROPE

# PLANIFICATION D'URGENCE

Quand les choses tournent mal

PAR FRANCOIS BURMAN

# Planification d'urgence

## Quand les choses tournent mal

PAR FRANCOIS BURMAN

---

### Table de matières

Le plan d'action d'urgence (PAU)	2
Pourquoi faut-il se doter d'un PAU ?	3
Quels sont les éléments essentiels d'un PAU efficace ?	4
Endroits où les urgences sont les plus susceptibles de survenir	6
Gestion d'un plan d'action d'urgence (PAU)	6
Préparation d'un PAU	7
Rôles et responsabilités	10
Exercices d'urgence : la pratique mène à la perfection	10
Soyez préparé pour les urgences	11

**Les plans d'action d'urgence (PAU) constituent un outil essentiel pour les centres et autres professionnels de la plongée. En effet, l'on n'est jamais à l'abri d'un accident de plongée. Disposer d'un plan d'action d'urgence permet d'en minimiser les conséquences. Toutefois, peu de personnes savent exactement ce qu'implique l'identification, l'élaboration, la révision et la mise à l'épreuve d'un plan d'action d'urgence efficace. Ce document propose de vous guider à travers ces différentes étapes.**

Les plans d'action d'urgence (PAU) couvrent bien plus de situations qu'on pourrait le penser. Si certains PAU sont mieux ficelés que d'autres, l'aspect le plus important à prendre en compte est de savoir si le plan fonctionnera en situation réelle et si le personnel possède les compétences requises pour le suivre une fois devant une urgence. Et ce, même si des exercices d'urgence réguliers et bien documentés sont prévus. En effet, les vraies urgences peuvent facilement effrayer les secouristes au point de leur faire oublier tout ce qu'ils ont appris.

Dans cet guide, nous examinerons le sens de l'expression « planification d'urgence », nous verrons pourquoi elle est indispensable et nous en identifierons les éléments essentiels. Nous dresserons ensuite une liste des situations d'urgence potentielles. Enfin, nous nous pencherons sur les différents aspects liés à l'élaboration d'un PAU : qui est responsable de sa création et de sa mise en œuvre, de quoi dépend son efficacité, et comment s'assurer qu'il fonctionnera dans des situations réelles d'urgence.

# Emergency Action Plan

## Explanation

An Emergency Action Plan (EAP) is a prerequisite for participation in the Partners program. The following information will help you understand and provide guidance on how to create an effective EAP for your dive

En effet, les vraies urgences peuvent facilement effrayer les secouristes au point de leur faire oublier tout ce qu'ils ont appris.

### Le plan d'action d'urgence (PAU)

En quelques mots, le PAU est une ligne de conduite prédéterminée visant à minimiser les conditions donnant lieu à une éventuelle situation d'urgence ou préjudiciable pouvant mettre en danger ou nuire à des personnes, à des biens ou à la capacité d'un centre ou professionnel de la plongée à fonctionner en toute sécurité. Le PAU doit englober plusieurs aspects, tels que les mesures à prendre pour protéger les personnes impliquées, leur équipement et leurs biens, la capacité d'évaluer la gravité de la situation, ainsi que la mise en œuvre des étapes nécessaires pour maîtriser la situation et minimiser les dommages.



## Pourquoi faut-il se doter d'un PAU ?

Avant de déterminer les actions qui composent un plan d'action d'urgence, il est important de savoir d'où vient la nécessité d'un tel plan. Il existe cinq raisons principales à la mise en place d'un PAU :

1. Protéger les membres du personnel, les clients et le public à proximité contre les blessures et être en mesure de réagir et de porter assistance de façon adéquate.
2. Protéger l'équipement et l'infrastructure, qu'il s'agisse du matériel de plongée, des bateaux et autres véhicules, ou encore du centre de plongée en lui-même.
3. Éviter toute exposition aux risques de responsabilité civile et aux actions connexes, non seulement la réintégration, mais également les actions punitives.
4. Prendre en compte l'impact de l'activité sur l'environnement, tant l'impact direct lors des plongées que l'impact indirect sur les communautés locales ou encore l'impact à long terme sur l'environnement.
5. Enfin et surtout, conserver les clients, garantir la poursuite des activités et maintenir la source de revenus.



## Quels sont les éléments essentiels d'un PAU efficace ?

Pour s'assurer de l'efficacité d'un PAU, il faut rentrer plus en détail dans l'identification et la compréhension des éléments qui le composent.

### 1. Évaluation de la vulnérabilité

Cette étape nous permet d'identifier les dangers, puis, surtout, de distinguer les dangers réels des dangers purement hypothétiques. Il existe une technique simple pour déterminer les risques importants et leur degré de gravité. Les principales étapes de la technique sont décrites ci-après.

- | Une fois le danger identifié, on réfléchit dans quelle mesure une telle situation est susceptible de survenir ; cela s'appelle la « probabilité ».
- | On détermine ensuite la fréquence à laquelle il y aura une exposition à ce danger, soit la « fréquence d'exposition ».
- | Puis on évalue les conséquences potentielles d'un accident, ou plus précisément la « gravité des conséquences ».

Si une situation donnée a une probabilité élevée de survenir ainsi qu'une fréquence d'exposition importante et qu'elle peut avoir un impact sévère sur le plongeur, l'entreprise ou l'environnement, elle peut être qualifiée de « risque ». Au contraire, si une situation donnée est improbable, qu'elle est associée à une faible fréquence d'exposition et n'entraîne que peu ou pas de conséquences défavorables, elle implique un risque minime, voire inexistant.

Les étapes suivantes consistent à déterminer s'il est possible de prévenir, maîtriser ou minimiser ce risque, et les moyens à mettre en œuvre pour y parvenir. Enfin, il nous faut déterminer quelles sont les ressources nécessaires pour gérer une urgence, tant en termes de personnel, d'équipement, de procédures et de formation qu'en matière d'aide extérieure.

### 2. Identification des dangers

Voici une liste des principaux types de dangers pouvant être identifiés :

- | Risques liés à l'environnement (sur et dans l'eau) : incendie, instabilités sociales, faune et flore marines, distance.
- | Risques liés à la plongée : MDD, égarement des plongeurs, noyade, intoxication aux gaz.
- | Risques liés au lieu de travail : électrocution, coup de soleil et insolation, stress, explosion d'une bouteille de gaz, avaries du bateau de plongée, exposition à des produits chimiques.
- | Risques liés aux gaz respiratoires : contamination, utilisation du mauvais gaz, dangers liés au compresseur.
- | Risques liés à l'équipement : panne, chavirement ou égarement du bateau, accident ou détournement d'un véhicule.

Bien sûr, certains dangers sont spécifiques à la région visitée. Cela dit, les meilleurs sites de plongée se situent généralement dans des régions reculées ou moins développées, ou encore dans des pays instables.

Passer un coup de fil ou faire venir un hélicoptère peut ne pas être chose aisée dans de telles régions.



### 3. Réaction immédiate

En cas d'urgence, il n'y a pas de temps pour délibérer. La réaction doit être immédiate.

- | Contenir la situation initiale : extinction, contention, maîtrise et réaction appropriée (par ex. dans le cas d'un comportement menaçant).
- | Informer de la situation afin d'obtenir une aide rapide : il peut s'agir d'informer l'équipe à terre, d'autres personnes à proximité, ou encore les services d'urgence.
- | Prendre soin des blessés : les éloigner du risque, leur administrer les premiers soins, stabiliser leur état et les préparer en vue d'une évacuation d'urgence ou d'une intervention médicale professionnelle.
- | S'assurer que le matériel d'urgence est en ordre de fonctionnement et facilement accessible.
- | Suivre le plan : réagir de façon appropriée en évitant de passer trop de temps à réfléchir à ses actions.

**Suivre le plan : réagir de façon appropriée en évitant de passer trop de temps à réfléchir à ses actions.**

### 4. Autres éléments à prendre en compte

Voici une liste d'éléments supplémentaires qui doivent être inclus dans un plan d'action d'urgence.

- | Procédures opérationnelles standard : de telles procédures, si elles sont correctement suivies, peuvent éviter de nombreuses situations d'urgence. Ces mesures préventives permettent d'anticiper les dangers et de réduire les risques de responsabilité civile.
- | Listes de contrôle : celles-ci permettent de structurer les réactions, de réduire le temps de réflexion et d'assurer la cohérence des actions prises, tout en fournissant une aide lors de la formation du personnel.
- | Rapports : ceux-ci constituent d'excellentes opportunités d'apprentissage et peuvent contribuer à réduire les risques de responsabilité grâce à la consignation des événements.
- | Formation : il s'agit de la pierre angulaire de la prévention, de la préparation et du savoir-faire.
- | Entraînement et exercices : ce n'est qu'au travers d'exercices réguliers et réalistes que l'on apprend à réagir rapidement, de façon appropriée, et sans paniquer.

Ces éléments permettent à l'entreprise ou au professionnel de mieux se défendre au cas où ses activités et pratiques seraient mises en question dans le cadre d'accusations, d'enquêtes, voire d'audiences pénales.



---

## Endroits où les urgences sont les plus susceptibles de survenir

Les zones à risque peuvent varier d'une infrastructure ou d'une zone d'opération à une autre. Une analyse minutieuse est donc nécessaire afin de déterminer où se situent les dangers. Voici une liste partielle permettant d'identifier les zones à risque.

- | Le centre de plongée : incendie, explosion de bouteilles sous haute pression ou de conteneurs renfermant des liquides dangereux, contact avec des produits chimiques ou autres substances dangereuses, électrocution, comportement agressif, troubles sociaux.
- | Le bassin et les zones d'entraînement : exposition à des substances dangereuses (telle que le chlore), urgences médicales (y compris faisant suite à des maladies préexistantes), blessures (subies en glissant, en plongeant ou en soulevant des objets lourds), noyade.
- | La plongée : blessures liées à la plongée ou autres blessures physiques (liées aux hélices, aux échelles, aux surfaces glissantes, aux objets lourds), blessures dues à la faune et la flore marines, égarement des plongeurs, noyade, urgences médicales liées à des maladies préexistantes. Sans oublier les dangers présents au moment d'entrer dans l'eau et d'en sortir, par ex. en cas de rivage rocailleux, de grottes ou d'étangs difficiles d'accès.
- | Les moyens de transport (bateaux et véhicules à roues) : égarement ou avarie du bateau, incendie dans le bateau ou le véhicule, mauvais temps, chavirement, accidents au moment de la sortie du bateau, accidents de la route, voire détournement de bateau ou de véhicule.
- | Autres dangers potentiels : ceux-ci peuvent paraître peu probables, mais il faut prendre en compte l'endroit où l'on se trouve et les conditions environnantes.
  - Égarement, enlèvement ou blessure impliquant un invité
  - Comportement inacceptable ou agressif de la part d'un invité ou d'un membre du personnel
  - Maladie soudaine ou urgence médicale non liées à la plongée ou aux activités associées
  - Activité criminelle ou arrestation, décès ou homicide impliquant un invité ou un membre du personnel
  - Disponibilité et accès aux services d'urgences, aux services médicaux et aux services de répression locaux

---

## Gestion d'un plan d'action d'urgence (PAU)

À présent que nous sommes d'accord sur la nécessité d'un PAU, comment élaborer un plan qui soit à la fois réaliste, pratique et efficace ? Comment s'assurer qu'il permettra de contenir et de gérer un contretemps, un incident ou un accident dont les conséquences pourraient être tragiques ? Comment affronter les dangers réels, plutôt qu'une liste interminable de dangers hypothétiques ?

La précipitation, la recherche d'une conformité minimum avec les normes en vigueur, le manque d'expérience ou encore des attentes irréalistes peuvent souvent conduire à l'élaboration d'un PAU inefficace, voire inutile.

Avant de poursuivre, réfléchissons un moment aux questions suivantes : à quelle fréquence le personnel des compagnies aériennes est-il amené à réaliser des exercices d'intervention d'urgence ? Avez-vous vu les membres de l'équipage d'un bateau de croisière effectuer des exercices d'embarcation entre deux croisières ? Ou, pour prendre un exemple plus parlant, accepteriez-vous de vous laisser prendre en main par des pompiers ou des ambulanciers qui ne s'en remettent qu'à la seule expérience aléatoire qu'ils ont acquise au travers de la gestion de situations d'urgence ?

En fait, peu de professionnels peuvent se juger entièrement préparés à toutes les étapes d'identification, d'élaboration, de révision et de mise à l'épreuve d'un PAU efficace. C'est cette lacune qu'il nous faut combler. Comment y parvenir ? Dans la suite de cet article, nous allons voir comment structurer le PAU, qui en sont les responsables (et quelles sont leurs responsabilités), et enfin, « l'épreuve de vérité », comment déterminer si le PAU fonctionnera en situation réelle.



---

## Préparation d'un PAU

Si chaque situation d'urgence diffère dans une certaine mesure, les principales variables peuvent essentiellement être attribuées à deux facteurs : d'une part la région géographique (distance, coutumes, lois et réglementations locales), et d'autre part l'environnement immédiat (disponibilité et qualité des services d'urgence, accès, systèmes de communication, services de sécurité).

À partir de ces variables clés, on peut identifier huit éléments essentiels à inclure dans tout PAU.

**Concentre sur les  
risques les plus  
importants, c.-à-d. ceux  
qui entraînent des  
blessures, le décès, ou  
encore des dommages  
matériels considérables.**

---

### 1. Identification des dangers

Les dangers dépendent du site, de l'environnement, de l'activité menée et des processus suivis. Chaque aspect de l'activité de plongée doit être évalué. L'analyse qui suit fournit une idée des dangers auxquels on peut s'attendre.

Lors de l'identification d'un danger, il faut prendre en compte le type de préjudices qu'il peut provoquer, ceux-ci étant généralement divisés en trois groupes : les blessures, les maladies et les pertes (des biens, de l'équipement, ou de l'activité elle-même).

Les dangers peuvent ensuite être regroupés en fonction de leur nature, comme suit :

- [ Dangers physiques : bruit, température, soleil, pression, électricité, charges lourdes.
- [ Dangers chimiques : contamination des gaz, substances asphyxiantes, irritantes ou toxiques.
- [ Dangers biologiques : macro (vers, rongeurs) et micro (bactéries, virus, champignons).
- [ Dangers ergonomiques : respiration, épuisement, entorses, blessures aux membres. - Dangers psychosociaux : stress, surmenage, violence physique, abus de drogues.
- [ Dangers mécaniques : machines, surfaces glissantes, bouteilles de gaz, objets lourds. Les dangers peuvent également être répartis selon les différents endroits où se déroule l'activité de plongée. Pour de plus amples détails, vous pouvez consulter l'article de blog de DAN-SA relatif au programme HIRA et télécharger le guide HIRA gratuit à l'adresse suivante : <http://www.dansa.org/blog/2016/08/04/hazard-identification-risk-assessment>.

---

## 2. Importance du risque

---

Il va sans dire que le PAU se concentre sur les risques les plus importants, c.-à-d. ceux qui ont un impact majeur sur l'activité, et par défaut ceux qui entraînent des blessures, le décès, ou encore des dommages matériels considérables. Nous avons expliqué plus haut, sous le titre « Évaluation de la vulnérabilité », comment les risques étaient quantifiés. Chaque entreprise pourra s'y prendre différemment, mais si l'évaluation est réalisée de façon cohérente, il en découlera une liste des risques, par ordre de priorité, qui s'appliquera à l'activité de l'entreprise. Cette liste doit refléter des situations d'urgence réelles et contenir des actions ou interventions immédiates, claires et pertinentes.

---

## 3. Nature de l'urgence

---

Il s'agit ici d'identifier le type d'urgence, à savoir si elle est associée par exemple à un incendie, une explosion, une blessure, une agression ou encore à des personnes manquantes. Une liste d'exemples de dangers potentiels a été dressée plus haut sous le titre « Endroits où les urgences sont les plus susceptibles de survenir ».

---

## 4. Interventions d'urgence requises

---

Celles-ci dépendront de chaque situation, mais voici quelques exemples typiques :

- | Recherche et sauvetage : plongeurs ou autres personnes manquantes.
- | Gestion des blessures : stabilisation, réanimation, traitement médical.
- | Gestion des incendies : extinction et évacuation.
- | Communication prompte : réaction rapide en vue d'obtenir une aide diligente.
- | Récupération : récupération et nettoyage après l'urgence.
- | Réaction face à une agression : intervention appropriée en cas de comportement menaçant ou agressif.

---

## 5. Aide disponible

---

Il convient d'effectuer une analyse minutieuse de toutes les ressources possible pouvant être utilisées en cas d'urgence. Notamment : services d'évacuation (ambulance, avion, véhicule à roues ou bateau), recherche et sauvetage (services privés de sauvetage en mer, garde-côte ou Marine), services médicaux (médecins, services paramédicaux, secouristes), services de sécurité (répression, sécurité privée).

---

## 6. Équipement nécessaire pour gérer une urgence

---

La plupart du temps, la gestion d'une situation d'urgence requiert l'utilisation d'un matériel approprié. Il peut s'agir d'équipement de protection contre les incendies, de dispositifs de communication, d'équipement et fournitures médicaux ou encore d'équipement de récupération (civière et dispositifs de levage).

---

## 7. Formation et préparation

---

Pour assurer une réponse rapide et appropriée en cas d'urgence, certaines étapes cruciales doivent être suivies. Tout d'abord, il est nécessaire d'assigner chaque tâche à la bonne personne, c.-à-d. à quelqu'un qui saura garder son sang-froid et qui ne paniquera pas. Ensuite, il convient d'utiliser des listes de contrôle claires et succinctes (contenant au maximum cinq à six actions immédiates). Proposer une formation à l'utilisation du PAU et à l'utilisation rapide du matériel d'urgence.



## 8. Compétence et confiance en soi

- | Vérification : tout PAU doit être vérifié par l'équipe qui sera impliquée dans la gestion des situations d'urgence. Le plan doit prendre en compte les capacités du personnel et inclure un équipement et des ressources réalistes.
- | Mise à l'épreuve : tout PAU doit être mis à l'épreuve en veillant à chaque détail, aux lacunes et aux complications potentielles, afin de s'assurer qu'il atteigne l'objectif fixé. Penser à inclure les risques d'obstruction, de dysfonctionnement du matériel, d'indisponibilité, de perte d'accès à certaines zones et d'interruption des communications. Un plan alternatif doit pouvoir être mis en place si le plan principal devient inefficace.
- | Compétences : une formation à l'utilisation des ressources et de l'équipement, un entraînement régulier, ainsi que des exercices planifiés et surprise permettront de s'assurer que le personnel en charge des urgences sait exactement comment réagir.
- | Confiance en soi : l'ensemble du personnel opérationnel aura confiance en sa capacité à gérer toute sorte de situations s'il dispose des éléments suivants : un plan d'action efficace, ainsi que des collègues compétents en mesure de réagir de façon rapide et efficace, sans céder à la confusion ou à la panique, conscients que toute urgence ayant été anticipée pourra être gérée efficacement.

**Un plan alternatif doit  
pouvoir être mis en  
place si le plan principal  
devient inefficace.**

Par ailleurs, il faut bien garder à l'esprit les considérations suivantes. Tout d'abord, le PAU ne peut en aucun cas consister en un « copier-coller » d'un autre plan. Chaque centre de plongée, site, activité, lieu et personnel est différent. Ensuite, il est essentiel que le PAU soit réaliste. L'évaluation des actions possible, des ressources disponibles, et des capacités et qualifications du personnel est donc incontournable. Enfin, il est crucial de relever toutes les coordonnées utiles, notamment les numéros de contact des services d'urgence et de DAN.

---

## Rôles et responsabilités

Ceux-ci peuvent être répartis en cinq niveaux, selon la taille et la complexité du centre de plongée.

- | Leadership : si elle veut s'entourer d'une équipe compétente en mesure de mettre en œuvre des procédures efficaces, la direction doit appuyer son personnel et lui montrer l'exemple, avec dévouement et détermination. En effet, ce sont ces procédures qui permettront à l'entreprise de se remettre de la plupart des situations d'urgence.
- | Rédacteur : une personne expérimentée ou un conseiller devra être désigné pour la rédaction des procédures. Il incombera ensuite à la direction de les réviser et de les ajuster.
- | Responsable de la mise en œuvre : ce rôle revient à un membre du personnel doté de crédibilité, d'autorité et d'un grand souci du détail. Il s'agit souvent ici d'un point de friction : personne ne veut prendre le temps de mettre les procédures en pratique.
- | Formateur : ce rôle requiert des compétences pédagogiques et la capacité de retenir l'attention.
- | Personnel : il est important que les membres du personnel prennent les procédures au sérieux et acceptent les rôles qui leur sont assignés. La reconnaissance et les encouragements de la direction contribueront de manière significative à maintenir le personnel intéressé et engagé. La direction a pour tâche essentielle de s'assurer que les exercices du PAU soient réalisés régulièrement et avec détermination.

**Il est important que les membres du personnel prennent les procédures au sérieux et acceptent les rôles qui leur sont assignés.**

---

## Exercices d'urgence : la pratique mène à la perfection

Pour faire court, un PAU n'est valable que s'il est mis en pratique. En effet, seule la pratique peut garantir l'efficacité des compétences et des réactions à long terme. Des exercices fréquents permettront de déterminer si un plan est efficace, flexible (prévoit la survenue de problèmes et la prise de mesures alternatives si nécessaire), réaliste (tient compte des capacités du personnel et des ressources disponibles), et fiable (les membres du personnel ont développé une confiance dans le plan et savent qu'il fonctionnera dans une situation réelle stressante).

Ces aspects peuvent être atteints lors de rédaction, de la mise en œuvre et d'une pratique régulière. Les exercices du PAU doivent être réguliers, mais également proposés de temps en temps de façon inopinée. L'utilisation de méthodes telles que l'anxiété de performance (mettre la personne en difficulté), le chronométrage, l'observation et l'évaluation contribuera à développer l'assurance des membres du personnel et du personnel d'urgence. Mieux vaut par ailleurs récompenser et reconnaître les bonnes performances lors des exercices que de sanctionner les échecs. Assurez-vous que chaque membre

du personnel prend les exercices au sérieux, à chaque fois. Mettez en place un système structuré de formation et de pratique régulières, et tenez un registre des exercices réalisés.

Le débriefing joue un rôle tout aussi important après un exercice de PAU qu'après une urgence réelle. Abandonner les membres du personnel à leurs pensées ou les laisser en proie à un sentiment d'échec, de culpabilité, de honte ou de doute constituerait pour eux un immense fardeau. L'absence de débriefing est non seulement préicateur d'échec au niveau des performances futures, elle constitue en outre un facteur de risque de conséquences psychologiques néfastes et de stress post-traumatique. S'ils sont utilisés de façon constructive, les exercices de PAU renforcent la résistance au stress, l'esprit d'équipe, la loyauté du personnel ainsi qu'une sensation de confiance qui bénéficiera à l'entreprise au quotidien. Ils agiront en outre dans l'intérêt de tous dans ces moments de crise rares et inattendus pour lesquels les PAU sont créés à l'origine.

---

## Soyez préparé pour les urgences

Dans des situations dangereuses, il est primordial de comprendre et d'être en mesure d'établir des priorités. En illustrant certains des problèmes et risques potentiels, nous espérons avoir donné aux centres et autres professionnels de la plongée une idée un peu plus claire de l'importance d'un plan d'action d'urgence. Il existera toujours des risques. Néanmoins, une connaissance et une compréhension approfondies ainsi qu'une meilleure préparation demeurent nos meilleurs alliés pour réduire le risque d'urgence et en minimiser les conséquences. La mise en œuvre d'un PAU efficace est une étape de plus permettant de démontrer le niveau de préparation du centre ou professionnel de la plongée, et de réduire le fardeau supplémentaire de la responsabilité en cas d'urgence.

