

Guide pour les situations d'urgence, STPS (modèle)

Office du personnel du canton de Berne

26.11.2025



TABLE DES MATIÈRES

Validité de ce guide	3
Généralités	4
Organisation en cas d'urgence	5
Alerte.....	6
Numéros d'urgence.....	7
Conduite à tenir en cas d'urgence.....	8
Urgences médicales.....	9
Incendie	10
Évacuation du bâtiment	11
Point de rassemblement en cas d'évacuation.....	12
Envois suspects	13
Envois postaux susceptibles de contenir des explosifs.....	14
Gestion des comportements agressifs	15
Compte rendu d'événement	16

Validité de ce guide

Ce guide pour les situations d'urgence fait partie intégrante du plan de sécurité et s'appuie sur le manuel pour la branche de l'administration cantonale bernoise. C'est un outil qui sert aux correspondantes et correspondants santé et sécurité (CSS) à mettre en œuvre l'organisation d'urgence dans les offices et les unités administratives. Les postes de travail présentant des risques particuliers ne sont pas pris en compte ici.

Office / unité administrative : _____

Responsable de l'office ou de l'unité administrative : _____

Emplacement / adresse : _____

Effectif : _____

Lieu et date : _____

Au niveau de la Direction, les questions relatives à la sécurité au travail et à la protection de la santé sont coordonnées par [membre(s) de l'organe interdirectionnel].

Généralités

Responsabilité de ce document

L'élaboration et la vérification périodique de ce document relève de la responsabilité de nom de la (des) personne(s) responsable(s).

Il est vérifié chaque année et éventuellement adapté afin de garantir son actualité et son exactitude.

Objet et buts

Ce guide vise les objectifs suivants :

- Mettre en place une organisation opérationnelle en cas d'urgence
- Prévenir et limiter les dommages aux personnes, aux bâtiments, aux biens et aux informations en appliquant de manière appropriée les mesures d'urgence prévues dans chaque cas.

Il répond aux questions suivantes :

- Qui est responsable de quoi en cas d'urgence ?
- Quels organismes de secours externes faut-il alerter, et quand ?
- Où se trouvent le matériel de secours et les emplacements importants (point de rassemblement) ?
- Qui informe qui de l'événement, et quand ?

Information des collaboratrices et collaborateurs

Le guide pour les situations d'urgence est porté à la connaissance de toutes les personnes qui travaillent dans l'établissement, en particulier les nouvelles venues.

Organisation en cas d'urgence

- Direction du site Prénom Nom ☎ N° téléphone
- CSS Prénom Nom ☎ N° téléphone
- CCS suppléant/e Prénom Nom ☎ N° téléphone
- Responsable point de rassemblement Prénom Nom ☎ N° téléphone

Responsables d'étage (RE)

Vorname / Name	Telefon	Verantwortlich für	Büro	Funktion

Personnes en charge des premiers secours

Vorname / Name	Telefon	Verantwortlich für	Büro	Funktion

En situation d'urgence, ces personnes se conforment aux instructions pour assurer la coordination des tâches à effectuer et pour garantir la sécurité et la protection des personnes. La préposée ou le préposé cantonal à la sécurité veille à la bonne coopération entre les forces d'intervention externes et avise/informe la hiérarchie.

Alerte

Observer

- Garder son calme et faire le bilan de la situation

Réfléchir

- Se protéger avant de protéger les biens !
- Identifier le dangers
- Vérifier le type d'événement dans le guide pour les situations d'urgence
- Pour les numéros d'urgence se reporter à la page 7
- Organiser et exécuter les interventions en conséquence

Agir

- Priorité absolue : protéger ou secourir les personnes !
- Prendre les mesures de sécurité
- Assurer les premiers secours aux personnes en danger
- Alerter selon la situation : pompiers, urgences sanitaires, police, CSS
- Secourir les personnes blessées et veiller sur elles

Questions / informations importantes

Qui ?	Nom, lieu, numéro de téléphone
Quoi ?	Nature du dommage, du danger, etc.
Quand ?	Heure de l'événement
Où ?	Description précise du lieu de l'événement
Combien ?	Nombre de personnes concernées et de quelle manière
Autres ?	Autres dangers imminents

Numéros d'urgence

CSS	Prénom Nom	N° téléphone
Premiers secours	Prénom Nom	N° téléphone
Responsable d'étage	Prénom Nom	N° téléphone
	Police secours	112 117
	Pompiers	118
	Urgences sanitaires	144
Personne référente en cas de comportement agressif	Prénom Nom	N° téléphone
	Centre toxicologique	145
	La Main tendue www.143.ch	143
	Alarme générale Sirène : signal sonore oscillant continu Fin du danger La levée des mesures de protection et la fin du danger sont communiquées à la radio ou par les autorités locales.	CONDUITE À TENIR - Écouter la radio - Suivre les consignes des autorités - Informer le voisinage
	Alarme eau Sirène : signaux sonores graves séparés par des intervalles de 10 secondes Fin du danger La levée des mesures de protection et la fin du danger sont communiquées à la radio ou par les autorités locales.	CONDUITE À TENIR - Quitter les lieux exposés au danger - Se conformer aux consignes ou fiches d'information affichées sur les lieux

Conduite à tenir en cas d'urgence

Nom du/de la CSS : _____

N° téléphone du/de la CSS : _____

Alerte

Urgences sanitaires	144	REGA	1414
Police	117	Pompiers	118
N° d'urgence européen	112	Centre toxicologique	145

Médecin le plus proche : [indiquer nom, adresse, n° de téléphone]

Hôpital le plus proche : [indiquer nom, adresse, n° de téléphone]

Où se trouve la personne blessée / l'incendie ?

Qui donne l'alerte (nom) ?

Que s'est-il passé ?

Quand a eu lieu l'événement ?

Combien de personnes sont concernées ?

Autres dangers, substances dangereuses ?

Numéro de téléphone auquel me rappeler ?

Accident

1. Sécuriser la zone dangereuse, se protéger



2. Alerter ☎ 144

3. Assurer les premiers secours

Maîtriser l'hémorragie, mettre la personne en position latérale de sécurité (PLS) si elle est inconsciente // Réanimer la personne si elle est inconsciente et ne respire pas normalement

C : massage cardiaque (circulation)

A : libération des voies respiratoires (airways)

B : respiration artificielle (breathing)

D : défibrillation

4. Informer le personnel des urgences sanitaires

Emplacement(s) du matériel de premiers secours : [indiquer le lieu]

Incendie



1. Alerter les pompiers ☎ 118

2. Secourir les personnes en danger et se mettre soi-même à l'abri

3. Fermer toutes les portes et les fenêtres

4. Informer les pompiers, éteindre le feu

Évacuation



1. Avertir les personnes en danger et les faire évacuer

2. Quitter les lieux par les escaliers

3. Se rendre au point de rassemblement : [indiquer le lieu]



Urgences médicales

Observer	Se faire une idée de la situation et veiller à sa propre sécurité !
Réfléchir	Identifier le danger → préparer l'intervention
	 <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Urgences médicales : ☎ 144 <input type="checkbox"/> Faire appel aux responsable d'étage / samaritain(e) d'entreprise <input type="checkbox"/> Informer le ou la CSS <input type="checkbox"/> Le ou la CSS informe la hiérarchie.
Agir	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Veiller à la sécurité des personnes dispensant les premiers secours, des blessés et des tiers <input type="checkbox"/> Neutraliser les sources de danger : électricité / gaz / feu / fumée <input type="checkbox"/> Dispenser les premiers soins conformément aux mesures BLS/AED <input type="checkbox"/> Veiller sur les personnes blessées jusqu'à l'arrivée des secours
Emplacement du matériel	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Local sanitaire : [indiquer le lieu] <input type="checkbox"/> Défibrillateur : [indiquer le lieu] <input type="checkbox"/> Matériel de premiers secours : [indiquer le lieu]

Personnes en charge des premiers secours

Prénom / Nom	☎	Responsable de	Bureau	Fonction

Incendie

Règles	<ul style="list-style-type: none">• Rester calme !• Se protéger avant de protéger les biens !• Secourir les personnes en danger avant de lutter contre le feu !
	1. ALERTER : appeler le 118 et/ou appuyer sur le bouton d'alarme incendie <ul style="list-style-type: none">• Où y a-t-il le feu ?• Qu'est-ce qui brûle ?• Y a-t-il des personnes en danger ? Si oui, combien ?• Qui donne l'alerte ?
	2. SECOURIR <ul style="list-style-type: none">• Fermer les fenêtres et les portes (sans les verrouiller !)• Quitter la zone dangereuse / ne pas utiliser les ascenseurs• Aider les personnes à mobilité réduite• Utiliser les voies d'évacuation signalisées• Quitter les lieux enfumés en rampant / en se penchant vers le sol
	3. ÉTEINDRE <ul style="list-style-type: none">• Essayer d'éteindre le feu avec l'extincteur le plus proche ou une couverture d'extinction (sans pour autant se mettre en danger)• Informier le ou la CSS• Guider les pompiers à leur arrivée sur les lieux• Suivre les consignes des pompiers
	4. ASSURER LES PREMIERS SECOURS voir « Urgences médicales »
	5. ÉVACUER voir « Évacuation », page 11 Point de rassemblement : indiquer le lieu

Évacuation du bâtiment

En cas d'évacuation du bâtiment, il faut impérativement suivre les consignes des responsables d'étage.



QUE DOIT FAIRE LE OU LA RESPONSABLE D'ÉTAGE ?

- Alerter toutes les personnes qui se trouvent dans son secteur
- Veiller à ce que toutes les personnes à son étage se dirigent vers la sortie
- Contrôler les bureaux, les salles de réunion et les toilettes.

QUE FAUT-IL SAVOIR ET FAIRE EN CAS D'ORDRE D'ÉVACUATION ?

- Fermer les fenêtres et les portes (sans les verrouiller !)
- Laisser la lumière allumée
- Verrouiller l'ordinateur
- Prendre rapidement ses effets personnels (veste, clés, sac à main, portefeuille) et quitter le bâtiment calmement et sans paniquer en empruntant les escaliers
- Ne pas utiliser les ascenseurs
- Informer et accompagner les visiteuses et visiteurs

QUOI D'AUTRE ?

- Informer immédiatement le ou la CSS
- Sécuriser la sortie du bâtiment
- Les CSS mettent en place des guetteurs ou guetteuses à la sortie du bâtiment et préparent un passe pour la police ou les pompiers
- Le ou la CSS informe la hiérarchie



S'ANNONCER AU POINT DE RASSEMBLEMENT

- L'ensemble du personnel ainsi que les visiteuses et visiteurs se rendent au point de rassemblement.
- Ils ne doivent le quitter que sur ordre ou annonce de fin de l'évacuation.

Point de rassemblement en cas d'évacuation

En cas d'évacuation, l'ensemble du personnel et des personnes en visite se rendent au point de rassemblement convenu.

Plan :



Envois suspects



**Envois suspects délivrés par porteur ou par la Poste :
le désamorçage, l'élimination et le transport relèvent de la compétence
exclusive de la police. Vous ne devez en aucun cas ouvrir vous-même ces
envois ! Restez calme !**

- Vérifier les coordonnées de l'expéditrice ou expéditeur et lui demander si elle ou il est bien à l'origine de l'envoi

- Informer immédiatement le ou la CSS



- Avertir immédiatement la police : ☎ 117

- S'éloigner de la zone dangereuse (ou si nécessaire y rester en quarantaine) et s'assurer que personne ne s'en approche (guetteur ou guetteuse, marquage)

- Évacuer totalement la zone dangereuse si l'on soupçonne la présence d'explosifs

- Ne pas soumettre l'objet suspect à une charge mécanique, à l'humidité, à la chaleur ou au froid (ne pas l'ouvrir, le secouer, le faire tomber, le tordre, le plier ni le palper)

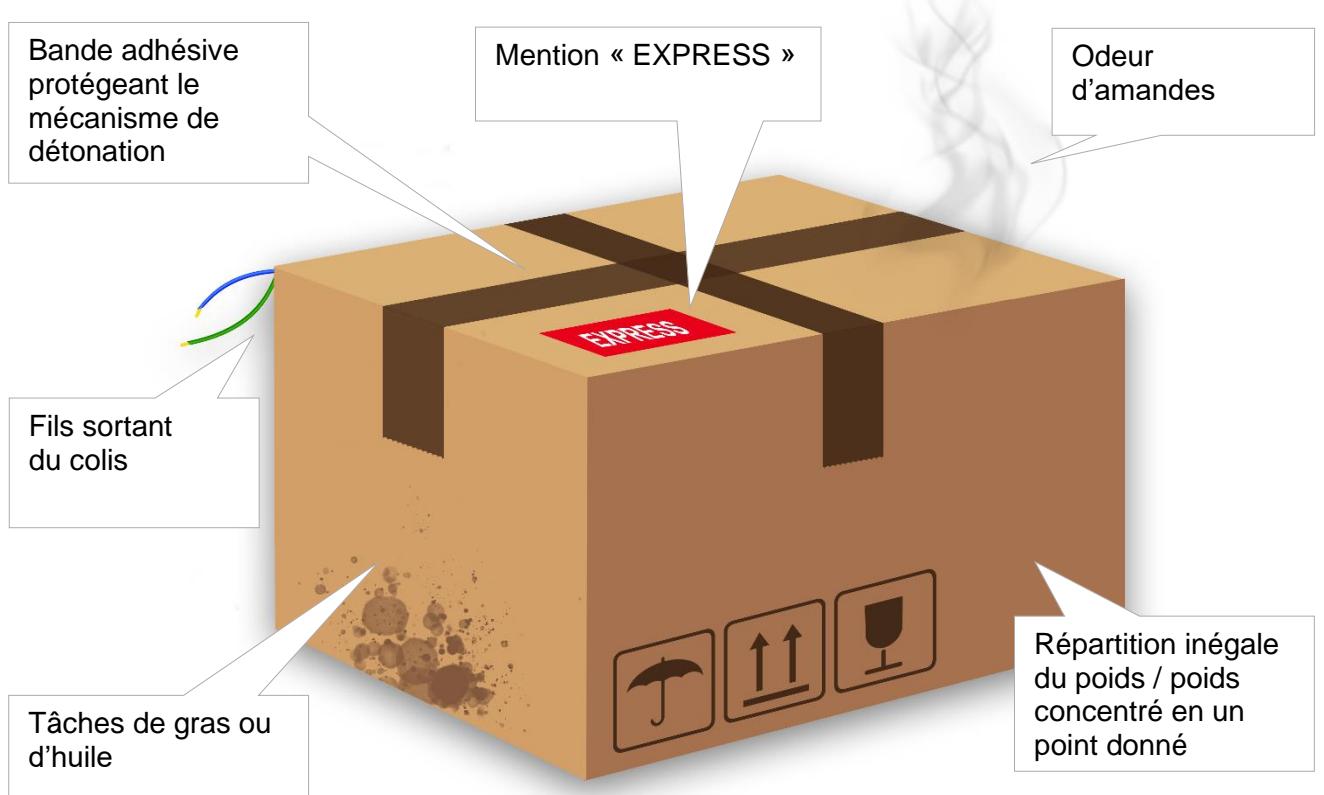
- Éviter les sources d'inflammation à proximité immédiate de l'objet suspect, c'est-à-dire les appareils électroniques tels que les téléphones portables ou sans fil, les interrupteurs, des flammes, comme les bougies, ou les décharges électrostatiques (risque d'explosion).

- Attendre l'arrivée de la police

- Le ou la CSS informe la hiérarchie.

Envois postaux susceptibles de contenir des explosifs

CARACTÉRISTIQUES DES LETTRES ET DES COLIS SUSPECTS



**Éviter impérativement toute manipulation !
Attendre l'arrivée de spécialistes**

Gestion des comportements agressifs

Un client ou une cliente a un comportement agressif envers vous ou profère des menaces.

Incidents potentiellement menaçants :

- injures, humiliations, menaces, harcèlement, agressions physiques,
- crainte d'un danger à venir.

Contactez votre **personne référente en cas de comportement agressif** :

Nom / prénom : [indiquer le nom] ☎ [indiquer le n° de téléphone]

Situations dangereuses / d'urgence nécessitant de contacter **immédiatement** la police :

Police secours ☎ **117/ 112**

Informez aussi rapidement que possible **votre responsable hiérarchique**.

Si nécessaire :

Pour obtenir de premiers soins psychologiques, contactez le psychologue d'urgence :

Andi Zemp ☎ 079 397 71 00

Suivez la procédure de gestion des clients au comportement agressif.

Compte rendu d'événement

Date

Événement

Actions	Heure	Qui ?	Remarques
---------	-------	-------	-----------

Alarme interne

Appel des pompiers

Appel de la police

Étage de nouveau accessible	Heure	Qui ?	Remarques
-----------------------------	-------	-------	-----------

Responsable du compte rendu