

PRESENTATION DU PROTOCOLE DE SECURITE : INSPIRER ET SOUTENIR LES ORGANISATEURS

CONTEXTE

Le festival La Brise est un événement gratuit qui se déroule au cœur de la métropole de Lyon, en contexte urbain, en partenariat étroit avec la collectivité. En 2024, il a rassemblé plus de 3000 personnes autour d'une programmation artistique riche, mêlant musique et arts de la rue. Le festival comprend également un village des initiatives, réunissant une quarantaine d'associations locales, et se clôture par un feu d'artifice célébrant une République inclusive et métissée. Organisé dans un espace public non barriéré, cet événement a nécessité une préparation minutieuse pour garantir la sécurité de tous. La gestion de la sécurité a dû prendre en compte des défis tels que les aléas météorologiques, les contraintes économiques et les exigences de sécurité renforcées. Ce protocole de sûreté reflète les efforts déployés pour assurer un déroulement serein et sécurisé des festivités.

OBJECTIF DU DOCUMENT :

Ce protocole a été élaboré grâce à une étroite concertation entre différentes parties prenantes, incluant la direction générale de l'événement, la direction technique, les responsables de la sécurité, ainsi que différents services de la collectivité. Il a également bénéficié de la collaboration des acteurs locaux de la prévention, des coordinateurs de la sécurité privée, et des représentants de la communication. Cette démarche collective a permis de formaliser une approche structurée et partagée des enjeux de sécurité.

Au-delà de la simple formalisation des protocoles de sûreté, ce document vise à partager une méthode de travail collaborative et concertée. Il n'est pas destiné à être dupliqué tel quel, mais plutôt à inspirer les organisateurs dans l'élaboration de leurs propres dispositifs de sécurité, adaptés aux spécificités de leurs événements.

Si vous avez besoin d'un accompagnement pour élaborer votre propre démarche de sécurité, FORMASSIMO se tient à votre disposition pour vous aider :

Contactez-nous : www.formassimo.org - 09 81 69 34 38 contact@formassimo.org

En partageant ce protocole sur le blog de FORMASSIMO, centre de formation spécialisé dans le secteur culturel et membre de l'écosystème de Coin Coin Productions, nous souhaitons renforcer la solidarité entre les acteurs du secteur. FORMASSIMO se distingue par son lien étroit avec le terrain et son expertise pédagogique, ce qui lui permet de proposer des formations adaptées aux réalités des professionnels de la culture. Nous espérons que cette ressource contribuera à rendre vos événements plus sûrs et à offrir un cadre serein et festif à toutes et tous

STRUCTURE ET CONTENU :

Le protocole s'articule autour des sections suivantes :

CELLULE D'URGENCE SECURITE (CUS)

- Composition, rôle et responsabilités de chaque membre
- Fonctionnement du comité
- Moyens de communication et modalités de coordination en cas d'incident.

CLASSIFICATION ET GESTION DES INCIDENTS

- Définition des incidents (mineurs, modérés, majeurs)
- Procédures d'intervention pour chacun sujet abordé
- Impact de l'intentionnalité de nuire sur la gestion des incidents

PLAN D'ÉVACUATION

- Rôle et responsabilité
- Procédure d'évacuation

PROTOCOLE SECURITE EN CAS D'INCIDENT DURANT LE FESTIVAL LA BRISE 2024

Espace public non barrière – ne constitue pas un ERP

Sommaire

Cellule d'Urgence Sécurité (CUS).....	3
Composition – Role – Responsabilite	3
Fonctionnement du Comite.....	4
Système de communication et de coordination d'urgence	5
Classification des Incidents.....	6
Incident Mineur	7
Incident Modere	8
Incident Majeur.....	9
Impact de l'Intentionnalité de Nuire sur la Gestion des Incidents.....	10
Plan d'Évacuation.....	11

*Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, les sections détaillant le **Plan d'Évacuation du Festival La Brise** ainsi que la **Répartition des missions des différents de sécurité** ne sont pas incluses dans le document mis à disposition. Les rôles et responsabilités sont par contre bien transmis. Ces informations sont réservées aux équipes opérationnelles du festival et aux autorités compétentes afin de garantir une gestion efficace et sécurisée des situations d'urgence. Néanmoins, le reste du protocole vise à inspirer les organisateurs dans la structuration de leurs propres dispositifs de sécurité.*

SYNTHESE

COORDONNES DES MEMBRES DE LA CELLULE D'URGENCE DE SECURITE

Représentant de la collectivité : <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
DG Organisateur : <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
DT Organisateur : <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
Chef de sécurité – Prestataire de sécurité : <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
Prévention Spécialisée : <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
Responsable Communication Organisateur <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
Responsable Communication Collectivité <i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr

EN CAS DE NECESSITE

Police Nationale – 17	<i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
Police Municipal	<i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
Pompier – 18	<i>NOM PRENOM</i> – Mobile – Email@email.fr
SAMU – 15	

MOYENS DE COMMUNICATION

Liaison radio entre les agents de sécurité et le Chef de sécurité, ainsi que le Directeur Technique.
En cas d'incident, la Cellule d'Urgence Sécurité (CUS) est mobilisée par téléphone et se réunit derrière la scène. La communication et le suivi se fait via le groupe WhatsApp "CUS BRISE" qui été créé préalablement.

Cellule d'Urgence Sécurité (CUS)

La Cellule d'Urgence Sécurité (CUS) a été créée pour répondre aux besoins spécifiques de sécurité du festival La Brise, un événement se déroulant en milieu urbain et rassemblant un large public. Compte tenu de la configuration du site, non barriéré et ouvert à tous, il était essentiel de mettre en place un dispositif capable de réagir rapidement et efficacement en cas d'incident.

Le rôle principal de la CUS est de coordonner les actions de sécurité et de gestion des incidents, en étroite collaboration avec les services municipaux, les prestataires de sécurité et les autorités locales. Elle assure la communication continue entre les équipes sur le terrain et prend les décisions nécessaires pour garantir la sécurité des participants, des artistes et du personnel.

La CUS agit comme un organe décisionnel et stratégique, veillant à la prévention des risques tout en assurant une gestion concertée et adaptée des situations d'urgence. Ce comité se réunit régulièrement avant et pendant le festival pour anticiper les scénarios possibles et coordonner les réponses à apporter en cas de besoin. En cas d'incident, la CUS se mobilise rapidement pour évaluer la situation et activer les protocoles d'intervention les plus adaptés.

La mise en place de cette cellule reflète la volonté de Coin Coin Productions de garantir un environnement sécurisé et de renforcer la confiance du public, en s'appuyant sur une démarche collective et concertée avec les acteurs de terrain.

COMPOSITION – ROLE – RESPONSABILITE

DECISIONS	<p>Représentant de la collectivité</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Faciliter la collaboration avec les services municipaux et locaux. ○ Responsabilité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre les décisions finales concernant les actions à entreprendre en cas d'incident. ▪ Fournir un soutien logistique et administratif. ○ Voix Délibérative & Voix prépondérante <p>Directrice Générale Organisateur</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Coordonner les actions avec les organisateurs et assurer la communication avec les équipes sur le terrain. ○ Responsabilité : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prendre les décisions finales concernant les actions à entreprendre en cas d'incident. ▪ Assurer la mise en œuvre des décisions prises par le comité et veiller à la sécurité des participants. ○ Indentification – Gilet de sécurité en cas de besoin ○ Voix Délibérative
------------------	---

CONSEILS STRATEGIQUES	<ul style="list-style-type: none"> ● Directeur Technique du festival <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Superviser l'ensemble des opérations de sécurité et apporter un soutien stratégique à la prise de décision ○ Responsabilité : Assurer la mise en œuvre des décisions prises par le CUS et veiller à la sécurité des participants ○ Identification - Gilet de sécurité ○ Voix Consultative ● Chef de sécurité – Prestataire de sécurité <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Gérer les équipes de sécurité sur le terrain et assurer la coordination avec les autres services de sécurité. ○ Responsabilité : Assurer la sécurité physique du site et des participants. ○ Voix Consultative ● Représentants des Acteurs de Terrain Prévention spécialisée <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Assurer la remontée d'informations et des observations depuis le terrain. ○ Responsabilité : Communiquer les préoccupations et les incidents rapportés par les participants et le personnel de terrain. ○ Voix Consultative ● Responsable Communication Collectivité ● Responsable Communication Organisateur <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Communiquer auprès du public en ligne sur l'évènement et les instructions. ○ Responsabilité : Rassurer et transmettre des consignes claires au public via les voix numériques & physique ○ Pas de voix
EN CAS DE NECESSITE	<p>Police Municipale et Police nationale</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Rôle : Apporter une expertise en matière de sécurité publique et de gestion des crises. ○ Responsabilité : Coordonner les actions des forces de l'ordre et les services de secours. ○ Voix délibérative puis prépondérante à partir de l'intervention des forces de l'ordre

FONCTIONNEMENT DU COMITE

- **Réunions** : Le comité se réunit régulièrement avant et pendant le festival pour évaluer la situation de sécurité et préparer des réponses adaptées aux incidents potentiels.
- **Communication** : Tous les membres doivent maintenir une communication continue avec leurs équipes respectives pour garantir une remontée d'informations rapide et précise.
- **Décision** : En cas d'incident, les décisions sont prises par les membres ayant une voix délibérative, après consultation des membres ayant une voix consultative.
- **Rapport** : Après chaque incident majeur, un rapport détaillé est rédigé et présenté lors de la réunion de débriefing post-événement.

SYSTEME DE COMMUNICATION ET DE COORDINATION D'URGENCE

Mobilisation en Cas d'Incident

- **Contact par téléphone** : En cas d'incident, les membres de la CUS sont mobilisés par téléphone.
- **Point de rendez-vous** : Derrière la scène.

Communication et Suivi

- **Groupe WhatsApp "CUS BRISE"** :
 - Utilisé pour les communications en temps réel.
 - Fonctionne comme une main courante pour relever et résoudre les incidents.

Liaison Radio entre :

- **Agents de sécurité,**
- **Chef de sécurité**
- **Directeur Technique**

CLASSIFICATION DES INCIDENTS

Pour gérer efficacement les incidents durant le festival La Brise, ils sont classés en trois catégories selon leur gravité : mineur, modéré et majeur. Voici les définitions et des exemples pour chaque type d'incident.

1. Identification de l'Incident

- **Surveillance** : Les services de sécurité fixe et mobile sont en veille constante pour identifier rapidement tout incident.
- **Signalement** : Tout membre du personnel ou participant peut signaler un incident aux agents de sécurité qui font remonter l'information au Responsable de Sécurité qui est en lien avec le Directeur Technique (DT).

2. Évaluation de l'Incident

- **Information Initiale** : Recueillir des informations détaillées sur l'incident (type, emplacement, nombre de personnes impliquées).
- **Niveau de Gravité** : Le directeur technique (DT) évalue l'incident et le classe selon sa gravité (mineur, modéré, majeur).
- **Communication** : Le DT fait un reporting de la situation à la directrice Générale (DG) qui décide d'alerter le **Cellule d'Urgence Sécurité (CUS)** à partir du niveau de gravité modéré.

Processus de communication des incidents - Du public au CUS



INCIDENT MINEUR

Définition, Exemples et Protocole d'Intervention

- **Définition** : Un incident mineur est une situation qui cause une perturbation limitée et peut être géré rapidement par le personnel de sécurité sur place sans nécessiter l'intervention des services d'urgence extérieurs.
 - **Exemples** :
 - **Altercation mineure** : Deux participants se disputent verbalement sans violence physique.
 - **Personne égarée** : Un enfant ou un adulte ne retrouve pas son groupe et a besoin d'assistance pour les rejoindre.
 - **Problèmes de santé mineurs** : Malaise léger, déshydratation, coup de soleil, égratignures nécessitant des premiers soins basiques.
 - **Petits incidents techniques** : Une enceinte audio cesse de fonctionner momentanément ou un stand perd momentanément l'électricité.
 - **Protocole d'Intervention** :
 1. **Signalement** :
 - Tout membre du personnel ou participant peut signaler l'incident aux agents de sécurité sur place.
 2. **Évaluation** :
 - Le personnel de sécurité sur place évalue la situation pour confirmer qu'il s'agit bien d'un incident mineur.
 3. **Intervention** :
 - Le personnel de sécurité sur place intervient pour résoudre l'altercation ou guider la personne égarée.
 - Les secouristes fournissent les premiers soins nécessaires.
 4. **Rapport** :
 - Suivi de l'incident et de sa résolution via le groupe Whatsapp « CUS BRISE »
- ➔ Gestion sur place, résolution rapide.

INCIDENT MODERE

Définition, Exemples et Protocole d'Intervention

- **Définition** : Un incident modéré est une situation qui cause une perturbation plus significative, nécessite une coordination entre plusieurs équipes de sécurité ou services médicaux, mais peut être résolu avec les ressources disponibles sur le site.
 - **Exemples** :
 - **Accident corporel, Malaise nécessitant des premiers soins avancés** : Une personne tombe et se blesse sérieusement.
 - **Vol ou agression mineure** : Un vol de biens personnels ou une agression sans blessure grave.
 - **Évacuation partielle** : Un petit incendie dans une zone restreinte nécessitant l'évacuation d'une section du festival.
 - **Problème technique majeur** : Panne d'électricité affectant un défaut d'éclairage du site.
 - **Protocole d'Intervention** :
 1. **Signalement** :
 - L'incident est signalé immédiatement au DT.
 2. **Évaluation** :
 - Le DT envoie une équipe de sécurité sur place pour évaluer la gravité de la situation.
 3. **Intervention – selon la situation** :
 - Les agents de sécurité SST interviennent en cas de réanimation, le chef de la sécurité appel pompier ou SAMU selon la situation.
 - La sécurité contrôle la zone, sécurise les lieux et, si nécessaire, évacue partiellement la zone affectée et si nécessaire sollicite les forces de l'ordre (PM ou PN selon la situation).
 - Les techniciens interviennent pour rétablir l'électricité.
 4. **Coordination** :
 - Réunion de la Cellule d'Urgence Sécurité : Évaluation continue, ajustements nécessaires : Communication régulière avec les autorités.
 - Le DT informe les autorités locales si nécessaire et assure la coordination entre les équipes sur le terrain.
 5. **Communication** :
 - Des mises à jour régulières sont transmises au DT qui les transmet à la CUS.
 - Communication continue avec les équipes de terrain et les organisateurs
 6. **Rapport** :
 - Rapport régulier auprès de la CUS via le groupe Whatsapp « CUS BRISE »
 - Rapport final après résolution via le groupe Whatsapp « CUS BRISE »
- ➔ Gestion sur place, nécessitant éventuellement une intervention extérieure.

INCIDENT MAJEUR

Définition, Exemples et Protocole d'Intervention

- **Définition** : Un incident majeur est une situation qui cause une perturbation grave, potentiellement dangereuse pour la vie humaine, et nécessite une intervention immédiate des services d'urgence extérieurs.
- **Exemples** :
 - **Incendie** : Un incendie se déclare dans une zone densément peuplée du festival, nécessitant une évacuation massive et l'intervention des pompiers.
 - **Attaque ou menace terroriste** : Présence d'un individu armé ou une menace de bombe.
 - **Émeute ou mouvement de foule** : Une bousculade massive où plusieurs personnes sont en danger de suffocation ou de blessure.
 - **Explosion de feu d'artifice** : Une explosion accidentelle causant des blessures graves ou de multiples victimes.
 - **Effondrement de structure** : Effondrement d'une scène ou d'une structure temporaire entraînant des blessures graves ou des décès.
- **Protocole d'Intervention** :
 1. **Signalement** :
 - L'incident est immédiatement signalé au DT via tous les canaux de communication disponibles.
 2. **Évaluation** :
 - Le DT évalue l'incident en temps réel, active le plan d'urgence et mobilise la CUS
 3. **Activation du Plan d'Urgence** :
 - **Alarme Générale** : Message d'urgence diffusion par le système de sonorisation de l'évènement ou mégaphone
 - **Évacuation** : Les équipes de sécurité dirigent une évacuation rapide et ordonnée des zones affectées selon le plan d'évacuation.
 - **Services d'Urgence** : Appel immédiat aux pompiers, police et services médicaux d'urgence.
 4. **Intervention** :
 - Les forces de l'ordre sécurisent la zone et gèrent les éventuelles menaces.
 - Les pompiers éteignent l'incendie et sécurisent les structures.
 - Les SAMU et les pompiers administrent les soins d'urgence et évacuent les blessés.
 5. **Coordination** :
 - Le DT coordonne les opérations entre les différentes équipes d'intervention et les autorités publiques.
 6. **Communication** :
 - Diffusion d'informations et d'instructions via haut-parleurs, mégaphone, réseaux sociaux et applications mobiles pour guider les participants.
 7. **Gestion de l'Incident** :
 - Le DT assure une mise à jour continue sur l'évolution de la situation et les mesures prises auprès de la CUS via le groupe Whatsapp « CUS BRISE »
 8. **Rapport et Débriefing** :
 - Un rapport complet est rédigé après l'incident.
 - Une réunion de débriefing est organisée avec toutes les parties prenantes pour évaluer la gestion de l'incident et identifier les points d'amélioration.

Conclusion

Ces protocoles d'intervention garantissent une réponse adaptée et efficace à chaque type d'incident, assurant ainsi la sécurité et le bon déroulement du festival La Brise. En suivant ces directives, le comité décisionnel peut coordonner et gérer les incidents de manière organisée et professionnelle.

IMPACT DE L'INTENTIONNALITE DE NUIRE SUR LA GESTION DES INCIDENTS

L'intentionnalité de nuire est un facteur crucial qui peut considérablement modifier l'évaluation et la gestion d'un incident. Lorsqu'un incident est perçu comme ayant une intentionnalité malveillante, il nécessite une réponse plus urgente et souvent plus complexe, impliquant des mesures de sécurité accrues et une coordination étroite avec les forces de l'ordre. Voici comment l'intentionnalité de nuire peut influencer l'évaluation et la gestion de la situation :

Évaluation de l'Intentionnalité de Nuire

- 1. Observation des Comportements** : Les agents de sécurité et les organisateurs doivent être formés pour repérer les comportements suspects ou anormaux, tels que :
 - Surveillance excessive de certaines zones sans raison apparente.
 - Tenter d'accéder à des zones restreintes ou sensibles.
 - Transport d'objets ou de sacs volumineux sans justification.
- 2. Rôle des Acteurs de la Prévention** : Les acteurs de la prévention, tels que les agents de service de la médiation sociale, Jeunesse et Sports, les personnels des associations et structures spécialisées en prévention de la délinquance, les éducateurs spécialisés et travailleurs sociaux, ainsi que les agents de sécurité, les bénévoles et les membres du personnel, sont des interlocuteurs indispensables pour :
 - Assurer la remontée d'informations et des observations depuis le terrain.
 - Interpréter avec justesse les incidents en cours.
- 3. Fournir un contexte précieux pour évaluer correctement la nature de l'incident. Analyse des Incidents Précédents** : Examiner les incidents antérieurs pour identifier des schémas de comportement pouvant indiquer une intentionnalité de nuire.
- 4. Signalement par les Participants** : Encourager les participants à signaler tout comportement suspect ou inquiétant immédiatement.

Impact sur l'Évaluation et la Gestion de l'Incident

Incident avec Intentionnalité Non Malveillante

- **Exemples** : Dispute verbale, bousculade accidentelle, perte de contrôle d'un feu d'artifice.
- **Réponse** :
 - Intervention par le personnel de sécurité sur place.
 - Gestion de l'incident selon les protocoles standards pour incidents mineurs ou modérés.
 - Surveillance accrue pour éviter l'escalade.

Incident avec Intentionnalité Malveillante

- **Exemples** : Tentative de sabotage, menace terroriste, agression préméditée.
- **Réponse** :
 - **Signalement Immédiat** : L'incident est immédiatement signalé au DT
 - **Évaluation Rapide** : Le DT effectue une première évaluation de la gravité de la situation et l'intentionnalité malveillante. Il réunit le CUS pour permettre une appréciation concertée du niveau de malveillance et d'organisation des individus concernés.

Conclusion

La perception de l'intentionnalité de nuire modifie fondamentalement l'approche et la réponse à un incident. Une situation perçue comme malveillante nécessite une réponse rapide, coordonnée et souvent plus complexe, impliquant des mesures de sécurité accrues et une collaboration étroite avec les forces de l'ordre. Cependant, il est essentiel de rappeler que toute action efficace en matière de sécurité repose sur un diagnostic concerté avec les acteurs de terrain. Ce diagnostic préalable, réalisé en collaboration avec les structures spécialisées, les animateurs de terrain, et les forces de sécurité, permet d'évaluer avec justesse la nature des incidents et de mettre en place des stratégies adaptées. En intégrant cette dimension dans les protocoles d'intervention, le comité de sécurité du festival La Brise peut mieux protéger les participants et assurer la sécurité de l'événement.

Plan d'Évacuation Festival La Brise

Ce plan d'évacuation est conçu pour assurer la sécurité de tous les participants et professionnels lors du festival La Brise. Il décrit les procédures à suivre en cas d'incident nécessitant une évacuation rapide du site.

Objectifs

1. Garantir la sécurité de toutes les personnes présentes sur le site.
2. Faciliter une évacuation rapide et ordonnée.
3. Minimiser la panique et les blessures.
4. Assurer une communication claire et efficace entre toutes les parties prenantes.

Rôles et Responsabilités

1. **Directeur Technique (DT)**
 - Supervise l'ensemble du processus d'évacuation.
 - Coordonne avec les équipes et les autorités locales.
 - Assure la diffusion de l'alerte d'évacuation.
2. **Coordinateur sécurité (CS)**
 - Supervise les évacuations dans des zones spécifiques désignées.
 - S'assure que toutes les personnes de sa zone évacuent en sécurité.
 - Signale au DT la complétion de l'évacuation de sa zone.
3. **Agents de Sécurité (AS)**
 - Guide les participants vers les points de rassemblement.
 - Maintient l'ordre et calme les foules.
 - Fournit une assistance aux personnes ayant des besoins spéciaux.
4. **Communicateurs (C) du CUS :**
 - Assure la diffusion des messages d'évacuation via les systèmes de sonorisation et le mégaphone.
 - Fournit des instructions claires et répétitives pour l'évacuation.

Procédures d'Évacuation

1. **Déclenchement de l'Alerte d'Évacuation**
 - Le DT, sur consigne du CUS, déclenche l'évacuation.
 - Les communicateurs diffusent l'alerte d'évacuation via les haut-parleurs : " Mesdames et Messieurs, En raison d'un incident, nous vous demandons de bien vouloir évacuer le site. Veuillez suivre attentivement les instructions des agents de sécurité. Merci pour votre coopération."
2. **Itinéraires d'Évacuation**
 - En fonction de la zone de danger, les agents de sécurité (AS) dirigent le public vers l'itinéraire le plus adapté et, au besoin, bloquent la circulation pour sécuriser l'itinéraire du public.
 - Les CS et AS guident les participants vers les sorties les plus proches, en évitant les zones de danger.
3. **Assistance aux Personnes Vulnérables**
 - Les AS assistent les personnes à mobilité réduite, les enfants, et toute autre personne ayant besoin d'aide.
4. **Communication Continue**
 - Les communicateurs continuent de fournir des instructions claires et répétitives pendant toute la durée de l'évacuation.
 - Des informations sur la situation et les étapes suivantes sont diffusées régulièrement.
5. **Vérification et Rapport**
 - Une fois l'évacuation terminée, les AS signalent au DT l'état du site.
 - Le DT compile les rapports et coordonne avec les services d'urgence pour toute action supplémentaire.

Points Importants

1. **Préparation Préalable**
 - Briefing de tout le personnel sur le plan d'évacuation.
 - Préparation des équipements de communication.
2. **Coordination avec les Autorités Locales**
 - Informer les services d'urgence locaux du plan d'évacuation.

Conclusion

La sécurité de tous les participants est notre priorité. Ce plan d'évacuation doit être suivi à la lettre pour assurer une évacuation rapide et sécurisée. Chaque membre du personnel a un rôle crucial à jouer pour garantir le succès de cette opération. En cas d'incident, restez calme, suivez les instructions et assistez les participants de manière professionnelle.