

Direction de l'Urgence et des Opérations

Tempête Nils

Proposition de l'offre d'actions

Février 2026



Préambule

Contexte

Du 11 au 19 février, les tempêtes Nils puis Pedro ont causé des dommages considérables et durables, affectant plus de 250 000 personnes.

En vue de faciliter l'organisation d'actions CRF à la mesure de l'événement et des besoins, cet aide-mémoire est destiné à faciliter l'identification des actions possibles au profit des sinistrés et territoires.

Certaines de ces missions sont menées dans le cadre des agréments de Sécurité civile.

A – Opérations de secours.

Apporter un concours, dans les conditions prévues par convention, à titre complémentaire des moyens des services de secours publics, dans le cadre de la distribution des secours motivés par des besoins spécifiques ou des circonstances exceptionnelles, impliquant, par exemple, la mise en place d'un dispositif de secours, d'une ampleur ou d'une nature particulière ou le déclenchement d'un plan ORSEC.

B- Actions de soutien et d'accompagnement des populations victimes d'accidents, de sinistres ou de catastrophes.

Répondre à l'appel de mobilisation pour faire face aux détresses engendrées par une situation de crise. Prendre en charge, assister et assurer la sauvegarde des populations sinistrées.

C- Encadrement des bénévoles spontanés lors des actions de soutien aux populations sinistrées.

Aider les autorités de police et leurs services publics à coordonner et gérer l'action des bénévoles spontanés et des membres des réserves communales de sécurité civile dans le cadre de leurs actions de soutien aux populations sinistrées.

D- Dispositifs prévisionnels de secours

Concourir aux dispositifs prévisionnels de secours à personne mis en place pour la couverture des risques à l'occasion des manifestations ou rassemblements de personnes. L'agrément national de la CRF initialement reçu le 15 septembre 2006, pour mener sur le territoire français les quatre types de missions susvisés, est renouvelé tous les 3 ans et chaque délégation territoriale se voit attribuer un champ d'action pour l'exercice des missions de sécurité civile. Le dernier renouvellement date du 20 juin 2024.

Glossaire

AASC	Association Agréée de Sécurité Civile
AS	Action Sociale
ARS	Agence Régionale de Santé
BMPM	Bataillon des Marins-Pompiers de Marseille
BSPP	Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris
CAI	Centre d'Accueil des Impliqués
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CMCC	Coup de Main, Coup de Cœur
CODIS	Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours
COS	Commandant des Opérations de Secours
COT	Centre Opérationnel Territorial
CRF	Croix-Rouge française
CTUS	Commission Territoriale de l'Urgence et du Secourisme
CUMP	Cellule d'Urgence Médico-Psychologique
DA	Délégation d'Action
CNAC	Centre National d'Appui et de Coordination
DJS	Direction Juridique et Statutaire
DGSCGC	Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises
DLUS	Directeur/Directrice Local(e) de l'Urgence et du Secourisme
DLUSA	Directeur/Directrice Local(e) de l'Urgence et du Secourisme Adjoint(e)
DO	Directeur/Directrice des Opérations
DP	Délégation de Pouvoir
DPS	Dispositifs Prévisionnels de Secours
DT	Délégation Territoriale
DTUS	Directeur/Directrice/Direction Territorial(e) de l'Urgence et du Secourisme
DTUSA	Directeur/Directrice Territorial(e) de l'Urgence et du Secourisme Adjoint(e)
DUO	Directeur/Directrice/Direction de l'Urgence et des Opérations
ELEC	Elément Léger d'Évaluation et de Commandement
ORSEC	Organisation de la Réponse de Sécurité Civile
PCS	Plan Communal de Sauvegarde
PDT	Président(e) de Délégation Territoriale
POS	Procédure Opératoire de Service
PSE1	Premiers Secours en Équipe de niveau 1 = « Secouriste »
PSE2	Premiers Secours en Équipe de niveau 2 = « Équipier Secouriste »
PTU	Plan Territorial d'Urgence
PUL	Président(e) d'Unité Locale
RIS	Ratio d'Intervenants Secouristes
SAMU	Service d'Aide Médicale Urgente
SDIS	Service Départemental d'Incendie et de Secours

Table des matières

PRÉAMBULE

GLOSSAIRE

SERVICE A LA PERSONNE

- Organisation de points Café Écoute
- Guichet unique
- Démarche d'aller-vers

OPÉRATION COUP DE MAIN COUP DE COEUR

- Nettoyage de lieux d'habitation/commerce/entreprise/services publics
- Soutien logistique

URGENCE

- Centre d'hébergement d'urgence
- Centre d'accueil des impliqués

Services à la personne

Organisation de “Points Café-Écoute”

Missions des volontaires

- Mettre en place des espaces d'accueil informels (salle municipale, place du village, local associatif, etc.),
- Proposer un café, une boisson, voir des viennoiseries en lien avec un boulanger du secteur,
- Proposer un temps d'échange convivial
- Favoriser la parole et le partage d'expérience,
- Repérer les situations nécessitant une orientation spécifique,
- Communiquer le numéro Croix-Rouge écoute si nécessaire (0800 858 858) ou mettre en relation avec des CUMP existantes, France victimes etc.

Le “Point Café Écoute” est un lieu de convivialité où les personnes sinistrées ou impliquées peuvent se retrouver et bénéficier d'une écoute bienveillante et d'aides spécifiques et personnalisées en réponse aux difficultés rencontrées :

- Aide administrative,
- Soutien psychologique,
- Maintien du lien familial.

CONDITIONS DE MISE EN PLACE

Mettre en place un “Point Café Écoute” nécessite :

- Un local chauffé adapté (ou une tente d'extérieur) pour l'accueil du public,
- Des boissons et collations,
- Du matériel type tables, chaises, jeux et jouets, point électrique avec chargeurs de téléphones, point wifi, etc.
- La présence de personnels qualifiés en soutien psychologique.

Services à la personne

Mise en place d'un guichet unique

Missions des volontaires

- Recensement des besoins (rdv médicaux, mobilité, pharmaceutique, vestimentaire et alimentaire, etc.)
- Aide au numérique (réalisation des démarches administratives, déclaration assurantiel, prise de rdv avec les experts, etc.)
- Tenue d'un lieu de prise d'information et de recherche de solution (prise de rdv avec des artisans, dépanneurs, etc.)

La mise en place d'un guichet unique permet en un seul lieu de proposer aux personnes sinistrées ou impliquées de trouver les ressources techniques, administratives et d'information nécessaires à leur chemin vers une situation améliorée.

CONDITIONS DE MISE PLACE

- Un local chauffé adapté (ou une tente d'extérieur) pour l'accueil du public,
- L'accès à une ligne téléphonique, une connection wifi
- De la documentation au contenu actualisé et spécifique au territoire (annuaires des services médicaux, services sociaux, des artisans, etc.)

Services à la personne

Démarches d'aller-vers

Missions des volontaires

- Aller à la rencontre des habitants (porte-à-porte si validé par la mairie)
- Distribuer des biens de première nécessité
- Communiquer des informations utiles
- Repérer les situations d'isolement ou de vulnérabilité
- Encourager les personnes à mobiliser les aides existantes

"Aller-vers" permet d'aller à la rencontre des plus vulnérables, parfois dans l'impossibilité physiquement de se déplacer. Cette démarche permet d'informer les personnes isolées des dispositifs existants et de l'aide dont elles peuvent bénéficier. Une aide peut aussi être apportée quand des biens essentiels (eau, médicaments, etc.) manquent.

CONDITION DE MISE EN PLACE

- S'assurer que les équipes peuvent circuler en toute sécurité dans la zone sinistrée,
- Détenir la liste des personnes isolées ou vulnérables en se référant au recensement des personnes accompagnées par la structure locale CRF et en se rapprochant du CCAS,
- Disposer d'un téléphone et d'une connexion wifi si possible,
- Être correctement identifié en tant que volontaire de la CRF, porter la tenue de la Croix-Rouge française et avoir une carte d'identité en sa possession.

Coup de main Coup de cœur

Nettoyage des lieux de vie

Missions des volontaires

- Déménagement des meubles, objets souillés
- Nettoyage des habitations, commerces, entreprises, services publics (écoles, mairie, etc.)
- Soutien moral et psychologique des personnes sinistrées
- Remontées aux partenaires et à la commune des situations d'isolement et/ou de vulnérabilité

L'opération "Coup de main Coup de coeur" (CMCC) intervient après une catastrophe ayant affecté des lieux publics ou privés. Il s'agit de fournir temporairement des ressources en personnel et en matériel pour effectuer une première remise en condition de lieux de vie :

- Aide au nettoyage des maisons encore habitées ou pour permettre un retour rapide des sinistrés dans leur habitation,
- Réhabilitation des lieux publics indispensables à la vie de la collectivité,
- Présence et soutien psychologique aux populations sinistrées, les orienter vers des structures de soin médico-psychologique le cas échéant.
- Réalisation de café mobile permettant de discuter avec les sinistrés

CONDITIONS DE MISE EN PLACE

L'opération "Coup de main Coup de coeur " est mise en oeuvre après :

- L'évaluation de l'étendue des dégâts,
- La sécurisation des sites,
- La répartition des chantiers entre les différents organismes impliqués,
- L'assurance d'une réponse de la CUMP et de France Victimes en termes de présence et de modalités de fonctionnement.

Coup de main Coup de cœur

Soutien logistique

Missions des volontaires

- Prêt de matériel
- Encadrement des bénévoles spontanés
- Distribution de biens de première nécessité (pack d'eau potable, kit hygiène, etc.)

Le soutien logistique peut être mis en place en faveur des personnes sinistrées avec la distribution de produits indispensables mais aussi à l'attention des pouvoirs publics avec, en point d'orgue, la mission d'encadrement des bénévoles spontanés.

CONDITIONS DE MISE EN PLACE

- Mise en place d'une équipe logistique,
- Recensement des besoins, suivi des stocks, accord avec des fournisseurs,
- Mise en oeuvre d'une convention "gestion des bénévoles spontanés" avec les pouvoirs publics.

Urgence

Centre d'accueil des impliqués

Missions des volontaires

- Accueil des personnes
- Recensement des besoins
- Soutien psychologique

Dimensionné pour prendre en charge un grand nombre de personnes (**jusqu'à 1 000**), le **Centre d'Accueil des Impliqués** (CAI) permet d'apporter un soutien de proximité, d'établir un contact avec les personnes prises en charge dans des conditions de convivialité favorables à l'écoute et au réconfort. Il peut aussi permettre d'accueillir les volontaires de l'association et/ou d'autres intervenants, présents sur un dispositif. En deçà de 50 personnes accueillies, il sera privilégié l'installation d'un Point d'Accueil des Impliqués (PAI), mis en place plus facilement et rapidement.

CONDITIONS DE MISE EN PLACE

Le Centre d'Accueil des Impliqués est mis en place dans les situations définies ci-dessus. Il est systématiquement mis en place lors de l'ouverture d'un Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) de plus de 50 personnes.

Il est de préférence installé dans une structure en dur (mais peut être réalisé sous tente) en privilégiant :

- De Bonnes Conditions d'accès et dans une zone sécurisée,
- Des Parkings pour les véhicules,
- Des Infrastructures sanitaires adaptées,
- Des Espaces satisfaisants pour aménager les différentes zones, • Le Respect des règles de sécurité nécessaires à l'accueil du public,
- L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Le site doit de préférence répondre aux exigences minimales d'1 lavabo et 1 WC pour 10 personnes. Dans tous les cas, le responsable des actions CRf valide avec le Directeur des Opérations (DO) et/ou les autorités locales (mairies) le choix du lieu d'implantation. Il peut refuser un lieu ne permettant pas d'accueillir les personnes dans des conditions satisfaisantes.

Centre d'hébergement d'urgence

Missions des volontaires

- Montage de Centre d'hébergement d'urgence
- Mise à disposition de matériel d'hébergement
- Gestion de Centre d'hébergement d'urgence

Les hébergements d'urgence temporaires peuvent être mis en place par la Croix-Rouge française :

- Lors des situations d'exception, au profit des personnes sinistrées ou déplacées, des renforts des secours publics, des acteurs de l'association.

CONDITIONS DE MISE EN PLACE

Le Centre d'hébergement d'urgence de longue durée répond aux besoins d'hébergement pour plus d'une nuitée dans les situations définies ci-dessus. Il intègre un Centre d'accueil des impliqués (CAI) (cf.Fiche technique spécifique).

Il est de préférence installé dans une structure en dur en privilégiant :

- De bonnes conditions d'accès et dans une zone sécurisée,
- Des parkings pour les véhicules,
- Des infrastructures sanitaires adaptées,
- Des espaces suffisants pour aménager les différentes zones,
- Le respect des règles de sécurité nécessaires à l'accueil du public,
- L'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite.

Il est indispensable que le site réponde aux exigences suivantes :

- 3 m² par personne pour l'hébergement
- Un lavabo pour 10 personnes
- Un WC pour 10 personnes
- Une douche pour 25 personnes
 - Douches hommes
 - Douches femmes

Renfort des secours publics

Missions des volontaires

- Renfort des SDIS et SAMU avec moyens humains et matériels,
- Participation à des missions de reconnaissance et/ou évacuations de victimes avec engagement de moyens nautiques et véhicules 4X4.

La mise en œuvre des VPSP doit être conforme à la réglementation en vigueur.
L'action et l'engagement des moyens nautiques est inhérent au respect des normes de sécurité.

CONDITIONS DE MISE EN PLACE

- Mise à disposition des SAMU et/ou des SDIS d'un ou plusieurs véhicules de premiers secours à personne (VPSP) avec équipages qualifiés pour prise en charge de victimes (hors champs médical et infirmier)
- Convention définissant les moyens nécessaires, le cadre financier, et la temporalité des missions à accomplir.
- Validation Préfecture et/ou ARS.

**NOUS RENCONTRER
OU NOUS CONTACTER**



**DIRECTION DE L'URGENCE
ET DES OPÉRATIONS**
Centre opérationnel

centre.operationnel@croix-rouge.fr

SERVICES ADMINISTRATIFS
CAMPUS CROIX-ROUGE FRANÇAISE
21, rue de la Vanne - CS 90070 - 92126 Montrouge CEDEX
Tél. : 00 33 (0)1 44 43 11 00 - www.croix-rouge.fr

SIÈGE SOCIAL
98, rue Didot 75694 Paris CEDEX 14



**CROIX-ROUGE
FRANÇAISE**