

Plan blanc & situations
exceptionnelles :
Où en êtes-vous?

5 minutes pour transformer un épisode
de tension en RETEX utile et exploitable
pour la certification

larelevesante.fr



Là où votre établissement peut capitaliser

Ce mini questionnaire aide les établissements de santé à structurer un **RETEX simple** après un épisode de canicule, de tension hospitalière ou d'activation du plan blanc.

En 5 minutes

- **Pour qui ?** présidents de CME, directions, responsables qualité / gestion des risques, direction des soins, encadrement hospitalier.
- **Pour quoi ?** objectiver rapidement les forces et fragilités observées pendant un épisode de tension.
- **Objectif :** passer d'un plan blanc « sur étagère » à un RETEX structuré, utile aux équipes, au CODIR et à la certification.

À l'hôpital, une crise se joue dans les premières heures : alerte, décision, montée en charge, coordination, communication, continuité des soins. Les épisodes de canicule sont donc des tests réels du dispositif de crise.

Ce questionnaire permet de vérifier, à partir d'un épisode récent, si les principaux maillons de votre organisation étaient solides... ou fragiles.



Après les canicules : qu'a révélé votre organisation de crise ?

Cochez chaque affirmation qui correspond à votre situation, puis additionnez vos réponses pour lire votre niveau de maturité en page suivante.

- Lors du ou des épisodes récents, le **signal d'alerte** et la décision de mobilisation ont été compris rapidement par les acteurs concernés, sans flottement majeur ☐
- Le **plan blanc / PGTHSSE** a servi de repère utile pendant la situation, et pas uniquement de document de référence peu mobilisé ☐
- La **cellule de crise** a pu être réunie dans des conditions satisfaisantes, avec les bons interlocuteurs et des suppléances effectives si nécessaire ☐
- Les **rôles de chacun** (direction, médical, soins, logistique, qualité, SI, communication) ont été suffisamment clairs pendant la gestion de la situation ☐
- Les **circuits d'alerte et de communication** internes ont fonctionné sans perte d'information importante entre direction, encadrement et équipes ☐
- Les **liens avec les partenaires externes** (ARS, SAMU, GHT, médico-social, etc.) ont été fluides et appuyés sur des coordonnées à jour ☐
- L'établissement a pu ajuster les **ressources humaines, lits, flux et organisations** de manière réactive face à la montée en tension ☐
- Les **décisions importantes prises** pendant l'épisode ont été **tracées** de manière suffisamment claire pour pouvoir être relues et **exploitées** ensuite ☐
- Un **temps de retour d'expérience** a déjà été engagé, même de façon simple, pour faire ressortir les points forts, les points de fragilité et les priorités d'action ☐
- Votre établissement est aujourd'hui capable de transformer cet épisode en **preuve utile pour la certification** : RETEX, plan d'actions, ajustement du plan blanc, démonstration de la dynamique d'amélioration. ☐



Lecture des résultats

0 à 3 points — Un RETEX à structurer vite

L'épisode récent a révélé des fragilités importantes dans l'activation, la coordination ou la traçabilité. Sans RETEX structuré, l'établissement perd un levier d'amélioration et peu d'éléments seront valorisables en certification.

Étape utile : organiser un RETEX court, identifier 3 à 5 priorités et mettre à jour les points critiques du plan blanc.

4 à 7 points — Une base réelle, mais incomplète

Le dispositif a tenu sur plusieurs dimensions, mais des zones d'ombre subsistent : rôles partiellement flous, communication inégale, traçabilité insuffisante. L'épisode vécu fournit une bonne base pour consolider l'organisation.

Étape utile : formaliser le RETEX, clarifier les rôles et convertir les constats en plan d'actions suivi.

8 à 10 points — Une organisation qui peut capitaliser

L'établissement a montré une bonne capacité d'adaptation. L'enjeu est maintenant de capitaliser : diffuser les apprentissages, enrichir le plan blanc et constituer une preuve robuste pour la HAS.

Étape utile : documenter le vécu des équipes, partager les enseignements et programmer un exercice ciblé.



Cellule de Crise Hospitalière (SSE):
gouvernance, prise de décision et
coordination

Publics: Responsables qualité/GDR - Directions/ Encadrants
hospitaliers



[Voir la formation](#) →

Réf MOD 2026069



La Relève Santé – organisme de formation certifié Qualiopi.



Retrouvez notre catalogue et nos formations SSE