

IV. MISSION 4 : GESTION DE CRISE SANITAIRE



La mission de gestion des crises sanitaires au sein de la Communauté Professionnelle Territoriale de Santé (CPTS) Mulhouse Agglomération (MA) vise à assurer la préparation et la coordination des réponses des professionnels de santé libéraux face aux situations d'urgence sanitaire.

Cette mission implique l'élaboration et la mise à jour des plans de gestion des risques, l'organisation de réunion de la cellule de crise et la mise en œuvre de protocoles d'intervention en cas de crise.

La cellule de crise de la CPTS MA, composée de divers professionnels de santé, a vocation à être activée pour assurer une réponse rapide et coordonnée lors d'incidents sanitaires majeurs, participant ainsi à la protection de la santé publique et au maintien de la continuité des soins.

1. DECLENCHEMENT DE LA CELLULE DE CRISE EN FEVRIER 2025

À la suite de l'attentat survenu au marché de Mulhouse le 22 février 2025, l'Agence Régionale de Santé du Grand Est a activé la cellule de crise de la CPTS Mulhouse Agglomération le lundi 24 février à 07h52 par téléphone, puis par mail à 07h57.

L'objectif de cette activation était d'organiser la prise en charge médicopsychologique des personnes impliquées dans l'attentat, en coordination avec la CUMP (Cellule d'Urgence Médico-Psychologique) mise en place par la mairie de Mulhouse la journée du 24 février 2025.

L'information concernant la mise en place d'une CUMP a été diffusée le même jour à 09h00.

Mise en place d'une cellule de soutien psychologique suite à l'attaque terroriste du 22/02

À partir du **lundi 24 février 2025 de 10h00 à 18h00**, la préfecture du Haut-Rhin et la ville de Mulhouse mettent en place une **cellule de soutien psychologique** pour les personnes ayant assisté samedi après-midi à l'attaque terroriste survenue au marché de Mulhouse.

Cette cellule a pour vocation d'accueillir les personnes qui en ressentent le besoin afin de leur apporter écoute et accompagnement afin d'éviter l'installation des troubles de stress post-traumatique.

L'accueil se tiendra à l'adresse suivante :

**Mairie de Mulhouse
2 Rue Pierre et Marie Curie
Entrée Bâtiment During
MULHOUSE**

Les personnes s'y présentant pourront bénéficier d'une prise en charge par la cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP), le centre communal d'action sociale (CCAS) de Mulhouse et les bénévoles de la Croix Rouge.



La cellule de crise de la CPTS MA s'est réunie une première fois le lundi 24 février 2025 à 15h00.

Le titulaire de la fonction décision, le Dr TRYNISZEWSKI a indiqué qu'une action de recensement de l'offre libérale de psychiatres et psychologues a d'ores et déjà été menée, durant la matinée. Un mail a été envoyé à l'ensemble des psychologues et psychiatres du territoire dont la CPTS MA a les coordonnées.

Mise en place d'une cellule de soutien psychologique suite à l'attaque terroriste du 22/02

Dans le cadre de sa mission de gestion de crise, la CPTS Mulhouse Agglomération a été sollicitée pour participer à la mise en place d'une cellule de soutien psychologique suite à l'attaque terroriste du 22/02.

Un dispositif est d'ores et déjà prévu par la préfecture du Haut-Rhin et la ville de Mulhouse, dès aujourd'hui.

Pour des prises en charges sur le plus long terme, il est demandé à la CPTS Mulhouse Agglomération de recenser le plus précisément possible l'offre disponible pour des prises en charges libérales en soins non programmés (délai inférieur à une semaine) ou sur RDV.

Ainsi, nous sollicitons **tous les psychiatres et psychologues** de l'Agglomération mulhousienne pour recenser leur disponibilité. Vous pouvez indiquer votre réponse en cliquant ci-dessous.

[J'indique mes disponibilités](#)

Par avance, merci pour votre aide.

La cellule de crise de la CPTS Mulhouse Agglomération



En doublon de ce mail, l'équipe de la CPTS MA a appelé tous ces psychologues et psychiatres afin d'avoir un maximum de réponses le plus rapidement possible.

90 psychologues ont été contactés par mail et par téléphone. Parmi eux : 14 pouvaient prendre en charge les patients pour un soutien psychologique dans un délai inférieur à une semaine, 7 pouvaient prendre en charge les patients pour un soutien psychologique dans un délai inférieur à une semaine, 8 ne pouvaient pas prendre en charge de nouveaux patients pour un soutien psychologique, 61 n'ont pas donné de réponse.

18 psychiatres ont été contactés par mail et par téléphone. Parmi eux : 1 pouvait prendre en charge les patients pour un soutien psychologique dans un délai inférieur à une semaine, 2 ne pouvaient pas

prendre en charge de nouveaux patients pour un soutien psychologique, 15 n'ont pas donné de réponse.

Le Service d'Accès aux Soins du Haut Rhin a été missionné pour orienter les personnes témoins de l'attentat, vers les professionnels ayant répondu positivement. Pour cela il lui a été transmis les coordonnées (mail + téléphone) des psychologues et psychiatres indiqués dans le recensement fait par l'équipe de la CPTS MA. La cellule de crise a décidé d'envoyer un mailing aux PS de l'agglomération mulhousienne en rappelant ce qu'est le choc psycho-traumatique.

NB :

Cette note a été adressé aux contacts de la CPTS Mulhouse Agglomération par mail le 02 février à 10h00.

Dispositif d'accompagnement psychologique des patients impactés par l'attaque terroriste du 22/02

Bonjour,

Dans le contexte de l'attaque terroriste survenue le samedi 22 février 2025 à Mulhouse, nous vous informons qu'un **dispositif d'accompagnement** est en place pour les patients présentant des souffrances psychologiques liées à cet évènement.

Afin d'évaluer la nécessité de la prise en charge, deux questions sont à poser :

- **Avez-vous vécu vous-même cet évènement ?**
- **Est-ce que quelque chose a changé depuis ?**

Si l'un de vos patients exprime des **répercussions psychologiques** suite à l'attentat au travers d'une **réponse positive** à ces deux questions, nous vous invitons à l'orienter vers le **Service d'Accès aux Soins du Haut-Rhin (SAS68 libéral)**. Celui-ci assurera une orientation des patients vers des **psychologues et psychiatres** du territoire ayant signalé des disponibilités et accepté de prendre en charge ces patients pour un soutien psychologique.

Le SAS68 est joignable par téléphone en composant le 15, où les patients se verront proposer une orientation vers le SAS.

Nous vous remercions pour votre vigilance et votre engagement,

La CPTS Mulhouse Agglomération



Vous trouverez en annexe les notes d'organisation du SAS 68 rédigé en lien avec la CPTS MA.
(annexes 72 et 73)

Une deuxième réunion a eu lieu le 03 mars 2025 faire le point sur la situation, proposer à l'ARS l'arrêt de la cellule de crise et pour organiser le RETEX **(annexe 74)**.

Vous trouverez ci-dessous la synthèse :

Organisation	
Points positifs	Points à améliorer
Réception de l'appel de l'ARS Grand est en dehors des heures ouvrables (7h57) et bonne transmission équipe CPTS MA.	Coordonnées de contact dédiées à la gestion de crise de la CPTS MA non identifiées par les partenaires institutionnels malgré plusieurs demandes : poursuite de l'utilisation du mail contact@cpts-mulhouse-agglo.fr .
Recueil des disponibilités psychologue/psychiatres conduit en moins de 24h grâce à l'existence d'un annuaire spécifique CPTS MA. Taux important de réponse des PS concernés à la sollicitation.	Contact laborieux avec les partenaires : <ul style="list-style-type: none"> - CUMP : après recherche coordonnées téléphonique. - CESAME : contact impossible. - Santé au travail 68 : contact postérieur à la crise car erreur de mail (réponse à mail expéditeur du "BREVO" non suivi à la CPTS MA).
Contact rapide et efficace avec le SAS 68 libéral pour transmettre les possibilités de recours si besoin de soutien psychologique après la crise.	Pas d'utilisation directe des outils de gestion de crise : main courante, tableau de suivi d'action.
	Fiche action des différentes fonctions de la cellule de crise mal connues des membres de la cellule de crise et peu opérationnelle.
	Clarifier rôle pilote/décideur.

Recommandations prioritaires :

Intégrer dans plan de gestion de crise contact CUMP/CESAME et Santé au travail avant le 30 mars 2025.

Disposer d'une version papier et informatique de chaque fiche de poste des membres de la cellule de crise.

Recommandations d'effets rapides :

Faire relire à chaque acteurs sa fiche de poste et lui demander si elle est suffisamment claire ou s'il souhaite faire des modifications/ajouts de fond ou de forme avant le 30/04/2025.

Recommandations à long terme :

- Contacter la CUMP pour éclaircir sa place et les modalités de contacts pour une éventuelle prochaine SSE.
- Contacter le CESAME pour éclaircir sa place et les modalités de contacts pour une éventuelle prochaine SSE.
- Contacter Santé au travail 68 pour éclaircir la place et les modalités de contacts pour une éventuelle prochaine SSE.
- Remplacer dans la cellule de crise les membres manquants.
- Faire une fiche réflexe "mise en place d'une aide médico-psychologique sur le territoire de la CPTS MA" en recontactant CUMPS et CESAME pour les intégrer au dispositif.
- Refaire un exercice en prenant soin d'utiliser dès le départ les modèles de documents pour tester leur utilité et leur efficacité :
 - Annuaire des membres mobilisés de la Cellule de Crise,
 - Modèle de CR de réunion,
 - Modèle de main courante,
 - Modèle type de point de situation,
 - Tableau de bord suivi des actions,
 - Fichier émargement cellule de crise.

Technique	
Points positifs	Points à améliorer
Outil de diffusion en nombre BREVO fonctionnel et bien lu. Réaction rapide de l'équipe CPTS MA. Diffusion du « Brevo » à 2061 contacts (ouvert par 1397 lecteurs soit >68% des destinataires) informant de la présence de la CUMP à 09h26 (pour un mail de l'ARS à 07h57). Mail de sollicitation des psychologues à 10h33 puis 11h05 pour 74 destinataires . « Brevo » Note d'info prise en charge soutien psy attentat 22/02/25 envoyée le 25 février 2025 à 10h06. 1221 ouverture/1994 soit 62%.	Mail émission « Brevo » utilisé pour informer présence de la CUMPS non lu à la CPTS MA => perte des coordonnées du contact à la médecine du travail. Annuaire spécifique psychologue obsolète sur site CPTS MA.
Recommandations prioritaires :	
Utiliser crise@cpts-mulhouse-agglo.fr pour les BREVO en rajoutant la fonction secrétariat dans les lecteurs de cette adresse crise@cpts-mulhouse-agglo.fr .	
Supprimer accès à l'annuaire obsolète psychologues du site de la CPTS MA.	
Recommandations d'effets rapides :	
Diffuser aux partenaires / aux structures adhérentes une fiche d'information indiquant les coordonnées à contacter et la place de la CPTS MA en cas de situation sanitaire exceptionnelle à diffuser aux partenaires : GHRMSA, SAMU68, m2A, Communes m2A, ARS, Préfecture, SAMU/SAS.	
Recommandations à long terme :	
Préparer les listes « Brevo » manquantes des partenaires gestion de crise (mairies par exemple).	

Humain	
Points positifs	Points à améliorer
Prise en charge des coûts humains (cellule de crise/salariés CPTS MA et Professionnel de santé) sollicités très rapidement auprès de l'ARS pour permettre de travailler sereinement à la gestion de crise sans perte de revenu pour les Professionnels de santé.	Pas de prise en charge financière des professionnels mobilisé pour la prise en charge psychologique : proposition de la CPTS MA de rémunérer la première heure de bilan par le biais d'ICPA dans le cadre de l'enveloppe « crise sanitaire » mobilisable par la CPTS MA en cas de crise pour faciliter l'accès aux patients n'ayant pas les moyens de payer la consultation psychologique => Refus de l'ARS Grand Est.
Recommandations à long terme :	
Définir avec l'ARS Grand Est les modalités d'utilisation de l'enveloppe crise sanitaire utilisable lors de SSE.	

2. MISE A JOUR DU PLAN DE GESTION DES RISQUES

En 2025, le plan de gestion des risques sanitaires a été révisé et mis à jour en fonction du RETEX lié à la crise de février 2025.

Une fiche de synthèse a été diffusé à tous les contacts institutionnels de la CPTS MA ce qui a permis de vérifier et mettre à jour la liste de ces contacts et de leur référents SSE. ([annexes 75 et 76](#))

Le plan de gestion des situations sanitaires exceptionnelles de la CPTS MA à jour est disponible pour l'ensemble des membres de la CPTS MA sur son site internet.

Une fiche reflexe « Urgences medicopsychologique » a été créé suite à la rencontre avec le CESAME le 04 juin 2025, le service de médecine du travail Santé au travail 68 le 23 avril 2025. Malgré nos sollicitations répétées, il n'a pas été possible d'organiser une rencontre avec la CUMP pour définir les modalités d'intervention communes. ([annexe 77](#))