

ÉTABLISSEMENT PUBLIC DU MUSÉE DU LOUVRE

DIRECTION DE L'ARCHITECTURE, DE LA MAINTENANCE ET DES JARDINS

Service d'Appui à la Prévention des Risques et à l'Exploitation (SAPRE)

PRESTATIONS DE VIGIE TECHNIQUE

MARCHÉ N°2026-087M

ANNEXE 5

PROCÉDURE DE GESTION DE CRISE INTERNE

SOMMAIRE

1 Contexte 3

2 Mise en place d’un suivi particulier 3

3 Déclenchement du dispositif 3

4 Identification spécifique dans la GMAO 3

5 Rôle opérationnel de la Vigie 3

6 Suivi et rapport d’avancement 3

7 Communication et messagerie 3

8 Réunions de coordination sur site 3

1 Contexte

Pour garantir une réponse rapide, coordonnée et efficace face à des incidents techniques critiques, la DAMJ, la SDP, le SAPRE et la Vigie, met en place une procédure de gestion de crise interne. Elle définit les rôles, les modalités de suivi, les outils de traçabilité, et les canaux de communication, afin d'assurer la continuité de service et la sécurité des installations.

2 Mise en place d'un suivi particulier

Dès le déclenchement du dispositif, un suivi particulier de type "main courante" est mis en place afin de tracer les actions et les constats en temps réel. Le format précis de cette main courante reste à définir. Une proposition devra être faite par la Vigie, qui assurera sa tenue et sa mise à jour.

3 Déclenchement du dispositif

Le dispositif est activé soit à partir des critères établis dans la procédure d'astreinte DAMJ, soit directement sur décision de la direction DAMJ, notamment la SDP. Celle-ci informe la Vigie de l'activation du dispositif pour permettre la mobilisation immédiate des moyens de suivi.

4 Identification spécifique dans la GMAO

Le SAPRE met en œuvre un marquage spécifique dans la GMAO pour distinguer les demandes de service et ordres de travail (OT) liés à l'incident. Cela permet un suivi précis et une analyse ultérieure facilitée.

5 Rôle opérationnel de la Vigie

La Vigie joue un rôle de coordination terrain et de centralisation de l'information :

- Elle recueille les informations techniques auprès des équipes de terrain (mainteneurs, conducteurs de travaux, SPSI, DAPS)
- Elle se rend sur site pour constater les situations si nécessaire
- Elle alimente la GMAO et la main courante
- Elle peut ouvrir de nouveaux OT selon les constats réalisés

6 Suivi et rapport d'avancement

La Vigie assure une synthèse quotidienne (au minimum deux fois par jour) comprenant :

- Les interventions réalisées
- L'évolution de la situation
- Le détail des OT (date, heure, métier, remarques…)

Ces rapports sont transmis à la SDP

7 Communication et messagerie

Les rapports sont envoyés par Email avec un objet standardisé pour assurer une bonne traçabilité. Une boîte mail spécifique à la gestion de crise pourrait être créée par le SAPRE, afin de centraliser les échanges.

8 Réunions de coordination sur site

Des points de situation peuvent être organisés jusqu'à 4 fois par jour, dans les locaux DAMJ ou en salle de crise. La participation du chef de site ou de son adjoint est attendue si besoin.