

SPORT RESORT

FIESCH · GOMS · ALETSCHE



Organisation des urgences

Stand 1.06.2026

Table des matières page	Pages
1. Introduction.....	3
2. Responsabilités	4
3. Objectif de protection	5
4. Moyens d'intervention dans le Sport Resort Fiesch	5
5. Situations d'exception et mesures à prendre.....	7
5.1 Alarme par sirène : alarme générale	7
5.2 Alarme par sirène : alarme-ea	7
5.2.1 Événement de crue	7
5.3 Événement incendie	8
5.3.1 Généralités	8
5.3.2 Le feu est dans son propre local.....	8
5.3. Le feu n'est pas dans son propre local (voie d'évacuation sûre).....	8
5.3.4 Le feu n'est pas dans son propre local (pas de voie d'évacuation sûre)	8
5.3.1 Déplacement vers la place de rassemblement.....	9
5.3.4 Intervention des pompiers	9
5.4 Urgences médicales	10
5.5 Alerte à la bombe	11
5.5.1 Alerte à la bombe par lettre	11
5.5.2 Alerte à la bombe par téléphone	11
5.6 Effets de la violence	12
5.7 Panique et émeute	13
5.8 Coupure de courant et de lumière.....	13
5.9 Tremblement de terre.....	14
5.10 Tempête et orag.....	15
6. Opérations spéciales	16
7. Mesures organisationnelles	17
7.1 Formation et exercices.....	17
8. Annexes:	
- Organigramme Sport Resort Fiesch	
- Concept d'urgence en cas d'épidémie / de pandémie	

1. Introduction

La coopérative Feriendorf Fiesch a été fondée en 1962 et les travaux de construction de l'hôpital militaire et des bâtiments adjacents pour les patients, devenus par la suite des logements de groupe, ont commencé peu après.

Au fil des années, le site a été transformé / réaffecté en vastes pavillons de groupe, et agrandi avec l'auberge de Fiesch, les chalets valaisans et des installations sportives modernes.

Das heutige Sport Resort Fiesch besteht aus:

Pavillon 1	Bâtiment administratif avec la réception et le Garni Aletsch avec lits pour 36 personnes
- Restaurant	avec 600 places assises et salle de conférence jusqu'à 1200 places assises
- Fiescher Hostel	lits pour 92 personnes
- 3 chalets valaisans	lits pour 20 personnes
- Pavillon 2	lits pour 224 personnes
- Pavillon 5	lits pour 18 personnes
- Pavillon 6	lits pour 84 personnes
- Pavillon 7	lits pour 132 personnes
- Pavillon 8	lits pour 64 personnes
- Pavillon 9	lits pour 64 personnes
- Pavillon 10	lits pour 66 personnes
- Berghaus (Fiescheralp)	lits pour 67 personnes
- Piscine couverte avec sauna	
- Salle de sport triple avec espace d'escalade de bloc et salle de musculation	
- Centre de tennis et de fitness avec sauna	

Le présent concept d'organisation des urgences pour les événements attendus a été élaboré sous la direction de Friedrich Nellen, spécialiste en protection incendie AEAI, en collaboration avec la direction et le responsable des services techniques et de l'exploitation-SiBe du Sport Resort Fiesch.

Les adaptations relèvent de la compétence du responsable sécurité de l'entreprise et de la direction du Sport Resort Fiesch.

2. Responsabilités

Les tâches et les responsabilités des collaborateurs du Sport Resort Fiesch figurent dans l'organigramme.

La coordination avec les services externes passe exclusivement par la direction.

Contacts téléphoniques au Sport Resort Fiesch:

Sport Resort Fiesch:		027 / 970 15 15	
Direction	Moosmann Barbara	027 970 15 30	079 779 83 51
SiBe Sport Resort Fiesch	Stefan Volken		079 720 39 70
Service de piquet		027 970 15 99	intern 199
Réception		027 970 15 15	
Restaurant		027 970 15 31	
Centre de tennis et de fitness		027 970 15 60	
Piscine couverte		027 970 15 40	
Maison de montagne		027 970 15 25	
Président du conseil d'administration	Werner Augsburg		079 333 47 64

Organisations partenaires

Numéro d'urgence de la police cantonale:		027 / 606 6860
Police cantonale en général:		117
Poste d'alarme des pompiers:		118
Centre de renfort des pompiers		079 667 18 43
Cdt Furrer Matthias		
Service sanitaire du Haut-Valais :		144
Centre hospitalier du Haut-Valais:		027 / 604 33 33
Centre de toxicologie:		145

3. Objectif de protection

La sécurité de toutes les personnes présentes au Sport Resort Fiesch doit être garantie.

- Les hôtes savent comment se comporter correctement en cas d'incident.
- En cas d'incident, toutes les personnes sont averties à temps.
- En cas d'événement prévisible, toutes les personnes peuvent être informées.
- Toutes les personnes disposent de voies d'évacuation vers un lieu sûr
- Les collaborateurs agissent correctement en fonction de l'événement.

4. Moyens d'intervention au Sport Resort Fiesch

Un système de détection d'incendie est installé dans tous les bâtiments du Sport Resort Fiesch.

L'accès sans entrave des pompiers est assuré. Une boîte à clés avec passe-partout est installée dans une zone accessible en permanence (entrée de la réception).

Les moyens de liaison internes à l'entreprise avec les collaborateurs responsables sont assurés par des numéros internes ou par les numéros de Natel.

Un système d'alarme électroacoustique en cas d'urgence (installation EVAK) est assuré pour tous les bâtiments d'hébergement et les installations sportives. Des textes pour les annonces manuelles sont déposés à la réception.

Les voies d'évacuation sont marquées par des signaux de secours éclairés par des lampes de sécurité et sont disponibles conformément aux plans de protection incendie. Toutes les portes des issues de secours sont équipées de fermetures anti-panique.

Des éclairages de sécurité sont installés dans les voies d'évacuation horizontales et verticales et dans les espaces communs.

L'alimentation électrique de sécurité couvre l'installation EVAK, les éclairages de sécurité, les signaux d'évacuation et de secours éclairés de sécurité, le fonctionnement du BMA.

Dispositifs d'extinction : Des postes d'incendie à eau et des extincteurs portatifs, avec des moyens d'extinction adaptés à la situation, sont à disposition.

Un défibrillateur AED est à disposition pour les mesures immédiates pour sauver la vie :

- Tennis & centre de fitness
- Piscine couverte
- Réception (toujours accessible)

Les collaborateurs sont formés à l'utilisation du défibrillateur AED.

Du matériel de premiers secours est disponible au restaurant, à la piscine couverte, au centre de tennis et de fitness ainsi qu'à la réception.

Mesures organisationnelles

Pour le Sport Resort Fiesch est déjà établi:

- Une liste constamment mise à jour des invités et des responsables des groupes
- Une liste avec les coordonnées des collaborateurs

Les collaborateurs sont périodiquement instruits sur le comportement à adopter en cas d'incident. Un certificat de formation est tenu à jour.

Le responsable SiBe Sport Resort Fiesch est responsable de l'instruction.

Communication après un incident

- | | |
|------------------------------------|---|
| a) Information des collaborateurs: | Direction |
| b) Information des proches: | Direction avec le responsable des groupes |
| c) Information du CA: | Direction |
| d) Information des médias: | Direction et président du CA |

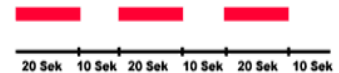
5. Situations exceptionnelles et mesures

5.1 Alarme de la sirène : Alarme générale



- a) écouter la radio SRF 1 ou RRO suivre les instructions des autorités
- b) Direction: information aux collaborateurs sur les ressources disponibles.
- c) Appel:
 - Garder son calme
 - Ne pas quitter le bâtiment
 - Les personnes se trouvant à l'extérieur regagnent le bâtiment.
 - Suivre les informations sur les instructions des autorités
 - Ne pas téléphoner inutilement (surcharge du réseau)
- d) Service technique: Fermer les portes extérieures et les fenêtres
Arrêter les ventilateurs et les climatiseurs

5.2 Alarme par sirène: Alarme-eau (événement de barrage)



- a) Radio SRF 1 ou RRO Suivre les instructions des autorités
- b) Direction: Informer les collaborateurs sur les moyens de communication disponibles.
Longue de maintien
- c) Aufruf: Le Sport Resort Fiesch ne se trouve pas dans la zone inondable
Ne pas quitter l'aire du Sport Resort Fiesch
Ne pas téléphoner inutilement (surcharge du réseau)

Comportement dans les zones inondables

Quitter la zone inondée en direction de la zone non inondée

Responsable de groupe:

- Contrôle des personnes
- Annoncer les éventuelles personnes manquantes à la direction du Sport Resort Fiesch
- Ramener le groupe au Sport Resort

5.2.1 Événement d'inondation (pas d'alarme par sirène)

Responsable de groupe:

- Ne pas rester à proximité de la rivière
- Contrôle des personnes
- Annoncer les éventuelles personnes manquantes à la direction du Sport
- Ramener le groupe au Sport Resort

5.3 Événement d'incendie**118****5.3.1 Général**

- Obtenir une vue d'ensemble (tableau d'affichage du tableau d'affichage du système d'alarme incendie)
 - Alerter les pompiers Tél. 118
 - Où est l'incendie?
 - Qu'est-ce qui brûle?
 - Des personnes sont-elles en danger?
- Mettre les personnes en danger en sécurité
- Combattre l'incendie à l'aide d'un extincteur portatif / d'un poste d'incendie, en veillant à sa propre sécurité.
- Ne pas utiliser l'ascenseur de service

5.3.2 Le feu est dans son propre espace

- Quitter la pièce avec des personnes présentes
- Fermer la porte de la pièce
- Appuyer sur la touche d'alarme manuelle
- Se rendre sur le lieu de rassemblement
- Combattre l'incendie (en préservant sa propre sécurité)

5.3.3 Le feu n'est pas dans son propre espace (IL Y A UNE VOIE D'ÉVACUATION SÛR)

- Avoir une vue d'ensemble
- L'issue de secours est-elle praticable en toute sécurité?
- Quitter la pièce
- Fermer la porte de la pièce
- Informer les locaux voisins
- Se rendre sur le lieu de rassemblement

5.3.4 Le feu n'est pas dans son propre espace (IL N'Y A PAS D'IMPACT SÛR)

- Avoir une vue d'ensemble
- Fermer les portes de la pièce
- Personne ne quitte la pièce
- Se faire remarquer à la fenêtre
- *Les pompiers vous mettront à temps en sécurité*

5.3.5 Déplacement sur le lieu de rassemblement

- Calme et ordre
- Contrôle de présence
- S'occuper des invités
- Contact avec la direction d'intervention des pompiers
- Conduire les personnes évacuées dans un lieu sûr et protégé (p. ex. restaurant, gymnase, logement non occupé, etc.)

5.3.6 Intervention des pompiers

L'intervention des sapeurs-pompiers se fait en fonction de l'événement, conformément au plan d'intervention des sapeurs-pompiers.

Une personne responsable du Sport Resort Fiesch informe la direction d'intervention des sapeurs-pompiers de l'événement constaté et se tient à disposition de la direction d'intervention des sapeurs-pompiers pour des informations relatives à l'objet.

- Où est l'incendie?
- Comment est-ce que ça brûle?
- Qu'avons-nous entrepris?
- Où des personnes sont-elles encore en danger?

Le Sport Resort Fiesch met à disposition un service de pilotage.

5.4 Medizinische Notfälle

144

Du matériel de premiers secours est déposé au restaurant, à la piscine couverte, au centre de tennis et de loisirs et à la réception. Un défibrillateur AED est à disposition

- Tennis&Centre de fitness
- Piscine couverte
- Réception (toujours accessible)

a) En cas d'épidémie ou de pandémie, se référer au concept interne.

b) Selon l'évaluation de l'événement, faire appel aux services de secours: Tél. 144.



Regarder

- Garder son calme
- Avoir une vue d'ensemble de la situation
 - Que s'est-il passé?
 - Qui est impliqué?
 - Qui est concerné?



Penser

- Évaluer / reconnaître les dangers
 - Danger pour les victimes d'accident?
 - Danger pour les secouristes?
 - Danger pour les autres personnes?



Agir

- Veiller à la sécurité (pas de deuxième accident)
- Apporter les premiers secours
- Appeler le numéro d'urgence 144,
 - Où se trouve exactement le lieu de l'urgence?
 - Que s'est-il passé exactement?
 - Quel est votre numéro de rappel?
- Continuer à donner les premiers soins, ne pas laisser la personne blessée seule
- Faire appel aux services de secours
- Transmettre toutes les informations importantes aux services de secours
- Informer la direction

5.5 Alertes à la bombe**117**

Le principe est le suivant : toute alerte à la bombe doit être prise au sérieux..

5.5.1. Alerte à la bombe par lettre

- Transmission directe et immédiate à la direction
- Prise de contact avec la police cantonale (KAPO)
- Evaluation de la menace par la KAPO
- Décision par la KAPO, suivre les instructions de la KAPO
- Ne pas toucher inutilement à la lettre, si possible la placer immédiatement dans une chemise en plastique, en raison de la conservation des traces.
- Exécution des mesures, si évacuation, information des collaborateurs selon les instructions de la KAPO

5.5.2. Alerte à la bombe par téléphone

- Informer immédiatement la direction.
- Notez si possible le texte de l'alerte à la bombe mot pour mot.
- Rester calme et noter les observations de fond.
- Transmettre les constatations à la KAPO

5.6 Effets de la violence**117**

- Garder son calme
- Avoir une vue d'ensemble de la situation / l'évaluer
 - Que s'est-il passé?
 - Qui est impliqué?
 - Qui est concerné?
- Ne pas intervenir en cas de violence aiguë mettant en danger la santé et la vie des victimes de personnes impliquées
- Appeler le numéro d'urgence 117 (en préservant sa propre sécurité)
 - Qui est en ligne?
 - Que s'est-il passé?
 - Quand cela s'est-il passé?
 - Où cela s'est-il passé?
 - Qui est impliqué?
 - Combien de patients?
 - Type de blessures
 - Suivre les instructions!
- Informer la direction
- Informer (faire informer) la police
- Transmettre toutes les informations importantes aux services de secours

5.7 Panique et révolte

- a) Informer la direction
- b) Essayer de ramener le calme dans le groupe impliqué
- c) Si nécessaire, alerter la police cantonale.
- d) Répondre aux résidents désespérés

5.8 Panne de courant et de lumière

Les équipements de protection contre l'incendie, tels que BMA, le système d'information électronique, les éclairages de sécurité, les signaux d'évacuation et de sauvetage éclairés par des lampes de sécurité, l'installation informatique, etc. sont alimentés en courant de secours.

- a) Convoquer le service technique du Sport Resort Fiesch - Piquet 199
- b) informer les hôtes et les collaborateurs des moyens de liaison disponibles

5.9 Tremblement de terre

Les objets du Sport Resort Fiesch sont construits de manière à résister aux tremblements de terre, conformément aux obligations légales.

Mesures organisationnelles en cas de séisme

- a) Informer la direction
- b) Appeler les collaborateurs sur les moyens de liaison à disposition
- c) Rassembler les hôtes en groupes et les encadrer.
- d) Contrôler la présence des hôtes et des collaborateurs

Comportement en cas de tremblement de terre

- Vous êtes dans le bâtiment
- Garder son calme
- Se mettre immédiatement à l'abri sous des tables
- Protéger la tête et le visage
- Rester couché tant que le choc persiste

Vous passez du temps à l'extérieur

- Garder son calme
- Se tenir si possible dans un endroit dégagé (pas à proximité de bâtiments, arbres, poteaux électriques, candélabres, etc. Kopf und Gesicht schützen)
- Rester allongé tant que la secousse persiste

Après le séisme

- Garder son calme
- Maintenir la cohésion des groupes, contrôle des présences
- Donner les premiers secours (si nécessaire)
- Suivre les instructions de la direction

5.10 Tempête et orage

Direction

- Pondérer l'alerte météo en fonction de la région
- Transmettre l'alerte météo au chef de groupe
- Instruction au responsable du parc d'aventure

Responsable du groupe:

- Contrôle des personnes
- Ramener le groupe au Sport Resort
- Ne pas quitter les bâtiments
- Signaler les éventuelles personnes manquantes à la direction du Sport Resort Fiesch

Parc d'accrobranche

- Arrêter l'exploitation
- Information aux personnes se trouvant dans le parc aventure
- ramener les personnes au sol (éventuellement demander de l'aide)
- Ramener les personnes à l'hébergement

6. Opérations spéciales et événements

Lors de manifestations dépassant le cadre de l'exploitation quotidienne, des mesures de sécurité spécifiques à la manifestation doivent être planifiées, discutées avec la personne responsable de la sécurité de la commune de Fiesch et mises en œuvre.

Les responsables de manifestations extérieurs à l'entreprise attestent par leur signature qu'ils ont pris connaissance de l'organisation des urgences et qu'ils acceptent les conditions du règlement d'exploitation.

Chaque exploitant de stand doit informer et instruire son personnel sur les risques particuliers d'incendie, les dispositifs de protection contre l'incendie installés et le comportement à adopter en cas d'incident.

Il convient notamment de noter qu,

- a) les voies d'évacuation et de sauvetage soient praticables à tout moment sans entrave
- b) les signaux d'évacuation et de sauvetage ne soient pas masqués
- c) les moyens d'intervention sont librement accessibles
- d) l'accès sans entrave des organisations à gyrophare est garanti
- e) le personnel ne dépasse pas le nombre de personnes autorisé par les voies d'évacuation disponibles et librement praticables.

Si du gaz liquide est utilisé pour les stands de restauration, il faut veiller à ce que,

- a) les installations de gaz et les fours à gaz sont des produits testés,
- b) les bouteilles de gaz liquéfié sont protégées contre l'accès de personnes non autorisées,
- c) eul le nombre de bouteilles de gaz liquéfié nécessaire aux besoins journaliers est déposé sur le stand,
- d) la distance de protection par rapport aux matériaux inflammables soit au moins respectée,
- e) chaque exploitant de stand a mis à disposition des moyens d'extinction appropriés pour la première intervention.

Feux ouverts ou utilisation d'engins pyrotechniques

7. Mesures de sécurité organisationnelles

Les mesures de protection incendie et de sécurité sont régulièrement contrôlées et adaptées en cas de besoin.

En complément des mesures de sécurité architecturales / techniques, une grande attention est accordée aux mesures de sécurité organisationnelles.

Les compétences et les responsabilités des collaborateurs sont consignées dans les documents de l'entreprise.

7.1. Formations et exercices

Une culture de la sécurité vécue au quotidien est d'une importance capitale pour la sécurité. Outre la sensibilisation des collaborateurs, cela implique notamment des formations internes et externes appropriées ainsi que la réalisation d'exercices périodiques. Ce n'est qu'ainsi que l'on crée les bases permettant de réagir de manière ciblée, même dans des situations exceptionnelles.

L'instruction du personnel d'exploitation sur le comportement à adopter en cas d'incident doit être effectuée lors de l'embauche de nouveaux collaborateurs (dossier d'introduction) et périodiquement pour le personnel permanent. Un certificat de formation doit être tenu à jour.

Il convient notamment de former:

- le comportement général face aux événements possibles
- la connaissance du bâtiment
- le but et l'utilisation des équipements de protection incendie
- la collaboration avec les organisations d'intervention d'urgence.

Les propriétaires et les utilisateurs veillent, sous leur propre responsabilité, à ce que la sécurité des personnes et des biens soit garantie.

Ils veillent en particulier à,

- à ce que les voies d'évacuation et de sauvetage soient toujours praticables
- à ce que la disponibilité opérationnelle du système d'alarme incendie, des asservissements incendie et des dispositifs de lutte contre l'incendie soit assurée ;
- que le personnel soit instruit et que des instructions concernant l'alarme des sapeurs-pompiers et le comportement à adopter en cas d'événement soient édictées.

L'évacuation des personnes concernées par le personnel de l'entreprise doit être planifiée, consignée par écrit et formée.

Le responsable de la sécurité de l'entreprise est responsable de la formation du personnel.

8. Signatures

Mandant: Sport Resort Fiesch

Mise à jour au 1.1.2023

	Date	Signature
Moosmann Barbara, Direction	01.01.2023	
Volken Stefan, SiBe d'entreprise	01.01.2023	

Auteur du concept d'organisation des urgences:

	Date	Signature
Nellen Friedrich BS-Fachmann VKF	22. Februar 2022	

Annexe à la lettre:

- Organigramme Sport Resort Fiesch
- Concept d'urgence en cas d'épidémie / de pandémie

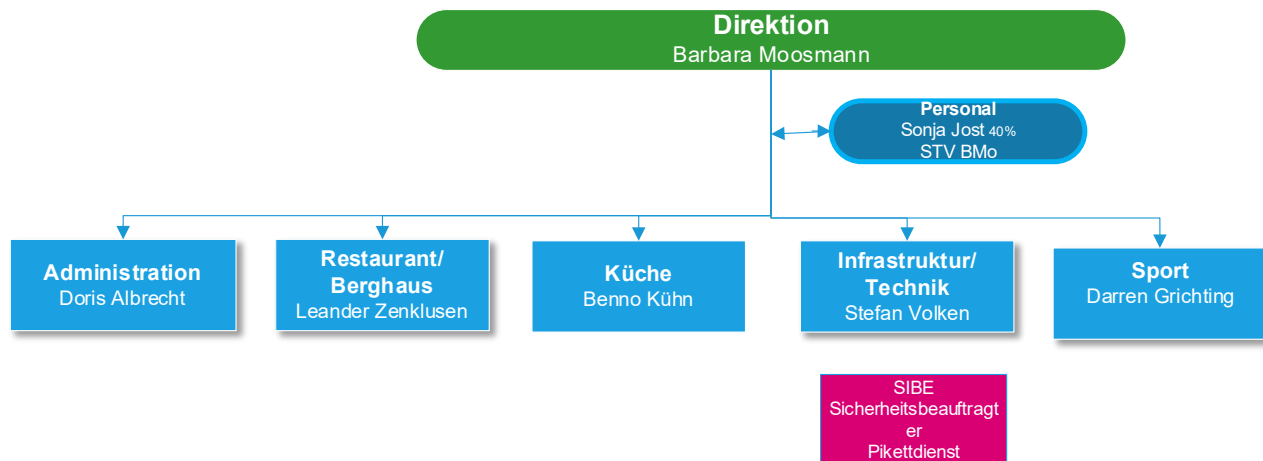
Distributeur:

- Direction du Sport Resort Fiesch
- SiBe d'exploitation Sport Resort Fiesch
- Conseil d'administration

Annexes:

Organigramme:

Le chargé de sécurité et le service de piquet d'urgence sont rattachés au département Technique et infrastructure.



Pandémie et épidémie

Nous vous renvoyons aux concepts de protection pour la gestion de la pandémie Covid.

Annexe Messages d'urgence

Début d'incendie

Deutsch

«Liebe Gäste, im Gebäude XY.... ist ein Brand ausgebrochen.

Die Feuerwehr ist aufgeboten.

An die Gäste im Brandobjekt: „Begeben sie sich auf den Sammelplatz“.

An die Gäste in allen anderen Objekten: „Bleiben sie bitte in ihren Gebäuden. Für sie besteht im Gebäude keine direkte Gefahr“.

Befolgen sie die Anweisungen der Feuerwehr.»

Französisch

"Chers hôtes, dans le bâtiment XY..... un feu s'est développé.

Les pompiers sont mobilisés.

Aux hôtes de l'immeuble en feu : "Rendez-vous au point de rassemblement".

Aux hôtes de tous les autres bâtiments : "Veuillez rester dans vos bâtiments. Il n'y a pas de danger direct pour vous dans le bâtiment.

Suivez les instructions des pompiers".

English

"Dear guests, in the building XY... a fire has been reported.

The fire department has been alerted. To the guests in the fire object: "Go to the assembly point".

To the guests in all other buildings: "Please stay in your buildings. There is no immediate danger for you in the building.

Follow the fire department's instructions."

Erdbeben

Deutsch

«Liebe Gäste und Mitarbeitende, bitte verhalten sie sich ruhig.
Die Gebäude vom Sport Resort Fiesch sind erdbebensicher gebaut.
Für sie besteht im Gebäude keine direkte Gefahr.
Verlassen sie das Haus erst auf Anweisung»

Französisch

"Chers hôtes et collaborateurs, veuillez rester calmes.
Les bâtiments du Sport Resort Fiesch sont construits pour résister aux tremblements de terre.
Il n'y a pas de danger direct pour vous dans le bâtiment.
Ne quittez pas le bâtiment avant d'en avoir reçu l'ordre".

English

"Dear guests and employees, please keep calm.
The buildings of Sport Resort Fiesch are earthquake-proof.
There is no direct danger for you in the building.
Do not leave the building until instructed to do so".

Stromausfall

Deutsch

Liebe Gäste und Mitarbeitende, bitte verhalten sie sich ruhig.
Der Technische Dienst ist aufgeboten.
Für sie besteht im Gebäude keine direkte Gefahr.
Bleiben sie an ihren Standorten und verlassen sie das Haus nicht.

Französisch

Chers hôtes et collaborateurs, veuillez rester calmes.
Le service technique a été appelé.
Il n'y a pas de danger direct pour vous dans le bâtiment.
Restez à votre place et ne quittez pas le bâtiment.

English

Dear guests and employees, please keep calm.
The Technical Service has been called on to assist you.
There is no direct danger for you in the building.
Stay at your locations and do not leave the building.