

VMS  
AMS

Verband der Museen der Schweiz  
Association des musées suisses  
Associazione dei musei svizzeri



## Urgence au musée

Aide-mémoire

## Aide-mémoire pour tous les professionnels de musée

Simple et pratique

Votre musée abrite des trésors accessibles au public et à la société toute entière. Vous êtes évidemment conscient des risques existants pour les objets et les personnes et vous faites votre possible pour les réduire au minimum. Néanmoins, un problème peut toujours se présenter, obligeant à réagir immédiatement. Les premiers arrivés sur les lieux de l'évènement ne sont pas toujours le directeur ou le responsable de la sécurité. C'est pourquoi l'Association des musées suisses AMS publie cette brochure, présentant les règles minimales de sécurité pouvant être appliquées par tous les membres du personnel.

L'approche choisie est résolument pratique: cette notice d'information offre une réponse simple à la question: Que faire en cas d'urgence et comment réagir? Les informations se trouvant dans cette brochure peuvent être utilisées directement ou adaptées en fonction de spécificités de votre musée. Peut-être certaines règles que vous auriez pu oublier vous reviendront-elles à l'esprit. Cette notice peut aussi vous donner l'occasion de compléter la formation de votre personnel, de vérifier certains aspects de la sécurité de votre musée et, le cas échéant, de l'améliorer.

En dépit de leur grand succès auprès des médias, les vols d'œuvres d'art restent heureusement relativement rares; par contre, des dégâts causés par exemple par des professionnels arrivent beaucoup plus fréquemment. Les visiteurs eux-mêmes sont souvent responsables de dommages matériels. En revanche, une alerte à la bombe n'arrive presque jamais. Quoi qu'il en soit les musées doivent être préparés à toute sorte d'urgence et suivre des règles qui souvent découlent du bon sens mais qui ont tendance à se perdre dans des situations de stress.

Cette publication bénéficie du soutien de l'Académie suisse des sciences humaines et sociales et de Nationale Suisse.

Schweizerische Akademie der Geistes- und Sozialwissenschaften  
Académie suisse des sciences humaines et sociales  
Accademia svizzera di scienze umane e sociali  
Accademia svizra da ciencias morales e socialas  
Swiss Academy of Humanities and Social Sciences



nationale  
suisse

- 1 Dommages au cours du transport**
  - 2 Objet endommagé par un visiteur**
- 

- 3 Dégât d'eau**
  - 4 Incendie**
- 

- 5 Vol**
  - 6 Braquage**
- 

- 7 Alerte à la bombe par téléphone**
  - 8 Manifestation**
- 

- 9 Occupation des locaux**
  - 10 Évacuation des locaux**
- 

- 11 Urgence médicale**
  - 12 Numéros de téléphone importants**
-

## 1 Dommages au cours du transport

### 1. Établir un procès-verbal du dommage

- Contrôler la marchandise en présence du transporteur
- Consigner les dommages par écrit, et si possible prendre des photos
- Faire signer le procès-verbal du dommage par le transporteur
- Conserver le matériel d'emballage

### 2. Réduction des dommages

- Ne pas déplacer la pièce afin de ne pas causer d'autres dommages

### 3. Exercer un recours vis-à-vis de tiers

- Assurer les recours vis-à-vis de tiers (sociétés maritimes, sociétés de chemins de fer, poste, entrepreneurs de poids lourds, autres transporteurs, agents de transport, magasiniers, autorités douanières et portuaires) par écrit et dans le délai légal (3 jours maximum).
- Les informations suivantes sont importantes:

Date \_\_\_\_\_

Numéro du bordereau de livraison \_\_\_\_\_

Description de la pièce endommagée \_\_\_\_\_

Valeur \_\_\_\_\_

Description du dommage \_\_\_\_\_

### 4. Informer l'assureur Transports

- Contacter la société d'assurance

Tél. de l'assurance \_\_\_\_\_

- Préparer les informations suivantes:

N° de la police d'assurance \_\_\_\_\_

Description de la pièce \_\_\_\_\_

(pour des œuvres d'art: titre de l'œuvre, nom de l'artiste, valeur, technique et dimensions)

Circonstance et description des dégâts, photos à l'appui \_\_\_\_\_

Copie des documents de transport avec le procès-verbal du dommage \_\_\_\_\_

Demander à l'assureur quelle sera l'étape suivante pour constater et réparer les dommages subis pendant le transport.



## 2 Objet endommagé par un visiteur

### 1. Noter les informations concernant le dommage et la personne qui l'a causé

- Noter le nom et l'adresse du responsable du dommage (s'il est connu)
- Photographier la pièce endommagée
- Noter l'heure et les circonstances de l'incident
- Informer l'assurance responsabilité civile de l'auteur du dommage

### 2. Limitation des dommages

- Ne pas déplacer la pièce afin de ne pas causer d'autres dommages

### 3. Informer l'assureur (cas où l'auteur du dommage n'est pas connu)

- Contacter la société d'assurance

Tél. de l'assurance

- Préparer les informations suivantes:

N° de la police d'assurance

Description de la pièce

(pour des œuvres d'art: titre de l'œuvre, nom de l'artiste, valeur, technique et dimensions)

Circonstance et description des dégâts, photos à l'appui

Demander à l'assureur quelle sera l'étape suivante pour constater et réparer les dommages subis.



### 3 Dégât d'eau

#### 1. Mesures immédiates

##### ***Placer les objets dans un endroit sûr!***

- Prévenir le responsable de la sécurité

Tél. interne/direct

Portable

- Si nécessaire, prévenir les pompiers: Tél.: 118
- Effectuer une réparation d'urgence de la cause des dommages

#### 2. Documenter

- Photographier les pièces endommagées
- Noter l'heure et les circonstances

#### 3. Organiser la restauration

- Appeler le restaurateur

Tél. interne/direct

Portable

- Appeler une société de séchage

- Tél.

- Congeler les objets en papier mouillés

#### 4. Informer l'assureur

Société d'assurance

Tél. de l'assurance

- Préparer les informations suivantes:

N° de la police d'assurance

Description de la pièce

(pour des œuvres d'art: titre de l'œuvre, nom de l'artiste, valeur, technique et dimensions)

Circonstance et description des dégâts, photos à l'appui

Demander à l'assureur quelle sera l'étape suivante pour constater et réparer les dommages subis.





## 4 Incendie

### 1. Déclencher l'alarme

- Appuyer sur le bouton d'urgence
- Appeler les pompiers: Tél. 118
- Prévenir le responsable de la sécurité

Tél. interne/direct

Portable

### 2. Se protéger

#### **Règle fondamentale:**

#### **la sécurité des personnes passe avant la sécurité des objets!**

- Les consignes suivantes sont à respecter:
  - Quitter les lieux dans le calme
  - Ne pas utiliser les ascenseurs
  - Alerter les occupants des locaux voisins
  - Aider les blessés et les handicapés
  - Utiliser les issues de secours signalées
  - Quitter les pièces enfumées en se baissant ou en rampant
- Se rendre sur le point de rassemblement

### 3. Eteindre le feu

#### **Règle fondamentale: la sécurité des personnes passe avant la lutte contre le feu!**

- Lutter immédiatement contre le feu à l'aide d'extincteurs portatifs ou à eau
- Guider les pompiers dès leur arrivée sur le lieu de l'incendie (surveiller leur arrivée à la sortie du bâtiment)
- Suivre les instructions des pompiers

### 4. Réduction des dommages

- Placer les œuvres en lieu sûr
- Appeler un restaurateur

Tél. interne/direct

Portable

### 5. Informer l'assureur

- Contacter la société d'assurance

Tél. de l'assurance

- Préparer les informations suivantes:

N° de la police d'assurance

Description de la pièce

(pour des œuvres d'art: titre de l'œuvre, nom de l'artiste, valeur, technique et dimensions)

Circonstance et description des dégâts, photos à l'appui

Demander à l'assureur quelle sera l'étape suivante pour constater et réparer les dommages subis.

## 5 Vol

### 1. Ne rien toucher sur le lieu de l'infraction

- Photographier le lieu de l'infraction

### 2. Donner l'alerte

- Prévenir le responsable de la sécurité

Tél. interne/direct \_\_\_\_\_

Portable \_\_\_\_\_

- Appeler la police: Tél. 117

### 3. Informer l'assureur

- Contacter la société d'assurance

Tél. de l'assurance \_\_\_\_\_

Préparer les informations suivantes:

- N° de la police d'assurance \_\_\_\_\_

- Description de la pièce

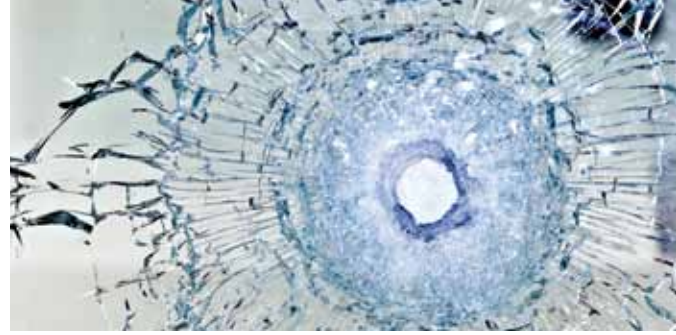
(pour des œuvres d'art: titre de l'œuvre, nom de l'artiste, valeur, technique et dimensions)

- Procès-verbal d'alarme (si disponible) \_\_\_\_\_

- Photos de l'objet volé \_\_\_\_\_

Demander à l'assureur quelle sera l'étape suivante.





## 6 Braquage

### 1. Garder son calme

- N'opposer aucune résistance
- Se protéger si possible en se dissimulant sous/derrière quelque-chose

### 2. Obéir aux injonctions

- Ecouter les auteurs du braquage et les prendre au sérieux
- Ne pas les laisser vous provoquer

### 3. Observer les auteurs du braquage

- Observer discrètement les malfrats
- Les informations suivantes sont importantes:
  - Taille
  - Âge
  - Langue
  - Traits distinctifs
  - Noms cités

### 4. Donner l'alerte

**Règle: Ne déclencher l'alarme que s'il n'y a aucun risque**

- Appuyer sur le bouton d'urgence
- Appeler la police: Tél. 117
- Prévenir le responsable de la sécurité

\_\_\_\_\_

Tél. interne/direct

\_\_\_\_\_

Portable

\_\_\_\_\_



## 7 Alerte à la bombe par téléphone

### 1. Noter le numéro d'appel

- Inscrire le numéro de téléphone qui apparaît sur l'écran (le cas échéant)

### 2. Essayer d'obtenir des informations sur l'auteur de l'appel

- Écouter, ne pas interrompre et essayer d'obtenir des informations utiles.
- Les informations suivantes sont importantes:
  - Nom
  - Sexe
  - Age (estimé)
  - Formulation de la menace
  - Date et heure
  - Durée de l'appel
  - Langue / accent
  - Manière de parler (lentement, rapidement, voix déguisée, cassée etc.)
  - Bruits de fond
  - D'où appelle la personne?
  - Pourquoi la bombe a-t-elle été placée?

### 3. Obtenir des informations sur la bombe

- Essayer d'obtenir le plus d'informations possible sur la bombe:
  - Quand doit-elle exploser?
  - Où est-elle placée?
  - A quoi ressemble-t-elle?
  - De quel type de bombe s'agit-il?
  - Quel dispositif d'allumage?

### 4. Déclencher l'alarme

- Appeler la police: Tél. 117
- Prévenir le responsable de la sécurité

---

Tél. interne/direct

---

Portable

---



## 8 Manifestation

### 1. Sécuriser le bâtiment

- Fermer les portes
- Baisser les volets roulants
- Se retirer d'une zone éventuellement dangereuse vers l'intérieur du bâtiment

### 2. Déclencher l'alarme

- Appeler la police: Tél. 117
- Appeler les pompiers (s'il y a des explosifs): Tél. 118
- Prévenir le responsable de la sécurité

---

Tél. interne/direct

---

Portable

---

### 3. Attendre de nouvelles instructions

- Rester tranquillement à l'intérieur du bâtiment
- Obéir aux ordres du responsable de la sécurité
- Attendre de nouvelles instructions



## 9 Occupation des locaux

### 1. Renvoyer les occupants

- Demander sans équivoque aux occupants de quitter les locaux

### 2. Écouter leurs préoccupations

- Écouter les occupants et les prendre au sérieux
- Ne pas les laisser vous provoquer

### 3. Déclencher l'alarme

- Appeler la police: Tél. 117
- Appeler les pompiers (s'il y a des explosifs): Tél. 118
- Prévenir le responsable de la sécurité

---

Tél. interne/direct

---

Portable

---

### 4. Attendre de nouvelles instructions

- Rester tranquillement à l'intérieur du bâtiment
- Obéir aux ordres du responsable de la sécurité



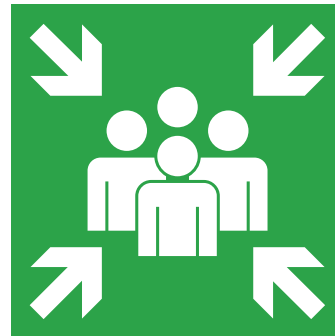
## 10 Évacuation des locaux

### 1. Quitter les locaux

- Quitter immédiatement les locaux
- Respecter les consignes suivantes:
  - Aider les personnes handicapées ou blessées
  - Quitter les locaux en utilisant les sorties de secours signalées
  - Utiliser les escaliers (pas d'ascenseurs)
- Si possible, vérifier les points suivants avant de quitter les locaux:
  - Éteindre les ordinateurs et autres appareils
  - Enfermer les objets de valeur et les documents confidentiels
  - Emmener vos effets personnels
  - Laisser la lumière allumée
  - Fermer les portes et les fenêtres

### 2. Se rendre au point de rassemblement

- Attendre de nouvelles instructions



## 11 Urgence médicale

### 1. Déclencher l'alarme

- Appeler les urgences: Tél. 144  
ou demander à quelqu'un d'appeler les urgences
- En cas d'intoxication, appeler le centre de toxicologie: Tél. 145
- Prévenir le responsable de la sécurité

---

Tél. interne/direct

---

Mobile

---

### 2. Effectuer les premiers secours

- Calmer le patient et lui parler
- Effectuer les premiers secours
- Surveiller le patient jusqu'à l'arrivée des urgences ou d'un médecin





## 12 Numéros de téléphone importants

### Numéros d'urgence

Police: **117**

Police depuis un portable: **112**

Pompiers: **118**

Urgences médicales: **144**

Centre toxicologique (en cas d'urgence): **145**

Centre suisse d'information toxicologique (information): **044 251 66 66**

### Personnel du musée

#### Responsable de la sécurité

interne/direct \_\_\_\_\_ Portable \_\_\_\_\_

#### Responsable de la sécurité suppléant

interne/direct \_\_\_\_\_ Portable \_\_\_\_\_

#### Directeur

interne/direct \_\_\_\_\_ Portable \_\_\_\_\_

#### Conservateur

interne/direct \_\_\_\_\_ Portable \_\_\_\_\_

#### Restaurateur

interne/direct \_\_\_\_\_ Portable \_\_\_\_\_

### Assurances

En cas de \_\_\_\_\_

Assureur \_\_\_\_\_

N° de police \_\_\_\_\_

Personne de contact \_\_\_\_\_

Tél. \_\_\_\_\_

En cas de \_\_\_\_\_

Assureur \_\_\_\_\_

N° de police \_\_\_\_\_

Personne de contact \_\_\_\_\_

Tél. \_\_\_\_\_

Autres numéros utiles \_\_\_\_\_



**Association des musées suisses AMS**

c/o Musée national Zurich  
Case postale, CH-8021 Zürich  
Tél. +41 44 218 65 88  
Fax +41 44 218 65 89  
info@museums.ch  
www.museums.ch