

COMMENT RETIRER DES LEÇONS CONCRÈTES POUR MA COMMUNE SUITE AUX RETOURS D'EXPÉRIENCE ENTENDUS LE MATIN ?

QUESTION 1: QUELLES LEÇONS TIRER DE L'EXPÉRIENCE DE GODINNE ?

Résultats du groupe de travail BLEU

Idées issues du brainstorming

- Les hommes politiques passent, les problèmes restent
- Toujours l'inattendu arrive
- L'ampleur de la catastrophe n'est pas liée à l'ampleur de la commune
- Une solidarité spontanée peut se manifester avec bonheur
- Ne jamais faire une confiance extrême aux experts
- Anticiper la situation d'urgence
- Développer les outils, les mettre en place, apprendre à les utiliser
- Importance des EXERCICES
- Même sans victimes la crise peut être grave et longue
- Gérer l'impact émotionnel
- Info préalable
- Dialogue avec ?non lisible?, impliqués, autorités
- Prise de conscience politique souvent tardive (post-crise)
- Importance d'avoir un Centre de Crise Communal fonctionnel
- Bourgmestre qui prend des décisions stratégiques
- Ne pas négliger la post-crise
- Ne pas négliger les débriefings (chaud, tiède, froid)
- Plan d'action suite aux débriefings
- Outils d'évaluation !
- Collaboration avec Infrabel
- Répertoire téléphonique/mail à jour
- Catering opérationnel valable
- Call Center : importance / ouverture / alimentation en infos
- Animaux de compagnie problématique + impact émotionnel
- Evacuation population
- Liste des déplacés, même chez des amis
- Le traitement de l'info demande un centre
- Présence des journalistes avant D5 et intervenants chantier
- Soutien des niveaux de planification Provincial et Fédéral
- Quelle est la plus-value d'une visite protocolaire ?

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Idée 1: Importance des EXERCICES**
 - o Préparer des conventions d'exercices à disposition des Planus
 - o Avoir des observateurs extérieurs, des autres communes
 - o Impliquer tous les acteurs mais surtout les autorités
 - o Avoir quelqu'un d'extérieur qui anime et prépare l'exercice pour que le Planu participe aussi

- Programmer des exercices (min. 1 fois par an)
- Mettre une vraie pression lors de l'exercice
- Donner un but à l'exercice. Qu'est-ce qu'on teste ? Cibler par exemple le schéma d'alerte ou une fiche réflexe
- Exercice grande ampleur (avec population)
- **Dialogue avec ?non lisible?, impliqués, autorités**
 - Avoir listé les coordonnées
 - Avoir de bons canaux de communication (site / réseau social)
 - Avoir de bons contacts avec les acteurs préalablement
 - Avoir présenté le PUI aux médias
 - Confiance et collaboration avec les médias
 - Call Center efficace et un 0800
 - Grande présence sur les réseaux sociaux
 - S'entourer de personnes compétentes au niveau informatique
 - Les autorités doivent avoir connaissance du PGUI et collaboration avec Planu et Cellule --> directement après élection
 - Conférence/Communiqués presse régulière/réguliers
- **Ne pas négliger les débriefings (chaud, tiède, froid) / Plan d'action suite aux débriefings**
 - Toutes les Disciplines doivent être présentes / les maintenir
 - Faire débriefing à froid dans les 7 jours
 - Adapter les plans sur base du débriefing
 - Expliquer en Cellule les modifications
 - Avoir une main courante à jour pour le débriefing
 - Avoir un secrétariat pour main courante
 - Rester concentré pour débriefing et récapitulatif (interdire les radios?)
- **Liste des déplacés, même chez des amis**
 - Avoir des cartes à remplir par les déplacés (+ lieu où la déposer)
 - Avoir une ou deux personnes attitrées à cette tâche
 - Formulaire sur le site Internet et le communiquer via les médias
 - Multiplier les créneaux de recensement
 - Contact SMS
 - Pré-établir des listes à contacter (population cible autour d'un site sensible)
 - Travailler avec le service population

Résultats du groupe de travail JAUNE

Idées issues du brainstorming

- Centre de crise équipé + centre alternatif.
- On croit être "prêt" !
- Gestion des moyens humains (OPS et non OPS) et techniques.
- Avis des experts (le sont-ils) ?
- Bons accords avec Infrabel (plusieurs interlocuteurs).
- Moyens de communication.
- ! D5 = Radio Astrid !
- Continuité (aussi du quotidien) RELEVE.
- Problématique phase : en fonction des moyens et en fonction de la gravité.
- Suivi par Gouverneur même si phase communale.
- Identifier les besoins les plus minimes (cuisine, toilettes ...) centres d'accueil + gestion de crise générale.
- Main courante : PC – OPS et/ou comité de coordination → besoin secrétaire
- Passation "de la direction du PC-Ops".
- Organiser/prévoir à l'avance les "plans", l'appui logistique aux disciplines -voir pt 1 – (qui, comment, quand, qui paye) ?
- Sensibilisation du Collège communal (dont Bourgmestre...).

- Attention à la mise en valeur que veulent avoir certains élus – certaines personnes.
- Quelle est la responsabilité du plan d'urgence ?
- Organisation des réunions de crise.
- Synergies entre communes.
- Prévoir endroits chapelle ardente si décès.

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Centre de crise équipe + centre alternatif.**
 - o Prévoir plusieurs centres de crise.
 - o Accords avec communes voisines.
 - o Avoir mises à jour des bâtiments
- Suivi par Gouverneur même si phase communale.**
 - o Avoir quelqu'un qui a un regard plus à froid et extérieur.
 - o Avec une approche globale. Ex : vidéo conférence avec la province toutes les 45 minutes.
- Sensibilisation du Collège communal (dont Bourgmestre ...)**
 - o Faire une présentation au Collège (tous les échevins).
 - o Un exercice
 - o Leur remettre une check list.
 - o Les inviter en cellule de sécurité
- Organisation des réunions de crise**
 - o Faire des exercices.
 - o Rassembler les gens avant et les connaître.

Résultats du groupe de travail ORANGE

Idées issues du brainstorming

- Assurer continuité OPS et stratégique
- Conscientiser le politique
- Former le personnel (planu + réseau)
- Pouvoir bénéficier de l'appui des services du gouverneur au CC-Com (même en phase communale)
- Experts (crédibilité?) vs Grutier (expérience)
- Informer rapidement la population via médias (sp CGCCR), réseaux sociaux, séances d'information régulières (Infrabel)
- Transport ADR : localisation accident ? On cherche les renseignements / Déterminer les risques
- Visite protocolaire : utilité ? endroit ?
- CC-Com équipé
- Gestion après-crise
- Place du bourgmestre (CC-Com / chantier)
- Disposer d'un « réservoir de forces » (tenir sur la longueur, disposer de compétences)
- Sp Prov – Défense – Protection civile – CR (savoir quoi/où)

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Former le personnel**
 - o Formation PlaniCom
 - o Exercices de terrain
 - o Plateformes d'échanges (ex : journée PLANU.be)
 - o Formation sur fonctionnement de chaque discipline
- Informez rapidement la population**
 - o Utiliser les mêmes canaux qu'en temps normal pour communiquer (pas de page spécifique ou de moyens que la population ne connaît pas)
 - o Avoir une équipe dédiée exclusivement au monitoring (= moyens humains importants)
 - o Le responsable du site internet doit être en communication avec la D5

- Pour informer la population, privilégier les personnes connues de la commune « qui passent bien » (ça rassure)
- **Avoir un CC-Com équipé**
 - Choix du local par le Conseil communal, sur proposition de la Cellule de sécurité
 - Demander aux disciplines d'avoir leur propre matériel
 - Inviter les disciplines à venir tester au préalable si leurs équipements sont compatibles avec les installations communales
- **Disposer d'un « réservoir de forces » (tenir sur la longueur, disposer de compétences)**
 - Engager du personnel supplémentaire
 - Recevoir l'aide d'autres planus (convention à prévoir entre communes)
 - Budget communal : prévoir articles budgétaires dédiés spécifiquement à la planification d'urgence

QUESTION 2: QUELLES LEÇONS TIRER DE L'EXPÉRIENCE DE ENGIS ?

Résultats du groupe de travail BLEU

Idées issues du brainstorming

- Avoir un service de garde de suppléants (planu et autorité) formés au PGUI
- Avoir des documents à jour et accessibles
- Avoir une plateforme d'échange
- Mainmise sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, etc.)
- Préciser/Informer/Infirmer les infos des médias via ces réseaux sociaux
- Importance des relations/contacts humain(e)s
 - o connaissance des différents intervenants
 - o contacts préalable avec les sociétés -> relation de confiance
- Planu multifonction (porte-à-porte, etc.)
- Disponibilité du Planu !
- Relation de confiance Planu-Bourgmestre
- Bonne collaboration Disciplines-Autorité quant aux mesures prises pour la population
- Quid de l'obligation d'évacuation (même avec décharge) ?
- Séance d'info post-crise avec les riverains
- Pouvoir s'organiser sur du long-terme (crise de plusieurs jours et post-crise)
- Mutualisation du PIPS avec les communes voisines
- Développer les contacts entre Planus
- Numéro gratuit (et permanent) – 0800
- Contact avec la population via les canaux de communication
- Présence et supports techniques des experts efficaces
- On communique d'abord avec les riverains et puis la presse
- Bonne maîtrise de la matière, bonne préparation générale
- Bonne maîtrise --> formations, exercices, etc.

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Avoir des documents à jour et accessible**
 - o Prévoir un délai de mise à jour du PGUI, des répertoires, des fiches...
 - o et désigner un responsable par document
 - o et que ce soit accessible et respecté
- Avoir une plateforme d'échange**
 - o Prévoir un lien électronique pour avoir accès au PUI par toutes les disciplines
 - o + copies papier du PGUI
 - o prévoir des moyens communs pour parer aux difficultés
 - o + un plan d'investissement pour les communes pour y arriver
- Séance d'info post-crise avec les riverains**
 - o Définir une liste des riverains, des personnes concernées et les renseigner de manière « personnelle », privilégiée pendant la crise
 - o Organiser une séance d'information = doit être précisé dans le plan
 - o Séance d'information pour tous les participants
 - o S'organiser lors des briefings à chaud et animés par une personne de l'extérieur (= un modérateur)
- Bonne maîtrise de la matière, bonne préparation générale**
 - o Organiser des exercices régulièrement, réseaux, partages d'expérience
 - o Centraliser une bibliothèque → soutenir PLANU.be
 - o Organiser plus de formation pour D5, Planu... que soient mises en place plus de formations par disciplines
 - o Echange des formations
 - o Recevoir les comptes-rendus des différentes formations

Résultats du groupe de travail JAUNE

Idées issues du brainstorming

- Avoir un doublon formé.
- Avoir un système de garde.
- Etre équipé.
- Avoir des règles de qui intervient.
- Faire connaître les règles et les dispositions.
- Former un maximum de personnes → Pool.
- Compte Twitter.
- Eclaircir le lien hiérarchique du PLANU.
- Reconnaître et écouter (crédibilité du PLANU).
- Pas de place pour l'IMPRO (ex : SEVESO).
- Réduire la marge d'incertitude.
- Plans connus de tout le monde.
- Etre au clair avec les procédures.
- Confiance malgré la distance.
- Aide des communes voisines.
- Se connaître.
- Etre écouté par son Bourgmestre.
- Matière (planification reconnue comme importante).

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Avoir un doublon formé.**
 - Appel à candidature volontaire, motivée et désintéressée.
 - Avoir l'appui du Collège communal (pour asseoir sa légitimité).
 - Eviter les fonctions antagonistes (être Planu et D5).
- Former un maximum de personnes (pool).**
 - Participer aux exercices.
- Crédibilité du Planu.**
 - Avoir l'appui du Collège communal.
 - Prise de conscience de ses collègues / Démontrer l'intérêt de la fonction via la mise en place d'un exercice.
- Aide des communes voisines**
 - Avoir l'aval des Bourgmestres.
 - Contacts avec les Planus.
 - Signature de convention.

Résultats du groupe de travail ORANGE

Idées issues du brainstorming

- Bonne communication même une fois l'incident « clos »
- Disposer d'un call center
- Etablir une relation de confiance avec le planu
- Disposer d'un carnet d'adresses étoffé
- Avoir un scénario d'évacuation pour tout accident sur le long terme
- Toutes les communes n'ont pas le matériel à mettre à disposition du planu (tablette, portable, gsm de service...)
- Qui prend le relais quand le planu va se reposer ?
- Ordre d'évacuer mais PAS D'OBLIGATION de le suivre
- Qui est chargé de faire évacuer ?
- Avoir des suppléants au courant aussi (backup)
- Savoir gérer dans la longueur... comment ?

- Gestion à distance du début par tablette → importance pour le planu d'avoir le matériel à disposition
- Bien informer la population
- Le risque initial était-il bien étudié, évalué ? (le bâtiment était considéré sans risque)
- Quand le planu n'est pas là, qui assure ? Idem pour les représentants politiques ?
- Suivi psychologique
- Place du planu : étonné de voir le planu sur place, faire le porte-à-porte
- Réponse très rapide du planu sur réseaux sociaux
- Bien que les riverains soient informés AVANT la presse
- Importance des contacts avec communes voisines

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Etablir une relation de confiance avec le planu**
 - o Actualiser le carnet d'adresse (chaque fois que c'est nécessaire et au moins 1x/an)
 - o Stabiliser le poste de planu en lui attribuant le temps et le statut utiles à la fonction
 - o Organiser des réunions préparatoires, des débriefings, sur différentes thématiques (cellule de sécurité, rallye,...)
- Avoir des suppléants au courant aussi (backup)**
 - o Sensibiliser l'autorité, le Directeur général à la nécessité d'octroyer les moyens en personnel (avoir des binômes) et assurer sa formation
 - o Mutualiser les énergies, les compétences, le personnel entre communes
 - o Utiliser les outils de formation supra-communaux (PIPS, communication,...)
- Bien informer la population**
 - o Développer sa présence sur les réseaux sociaux
 - o Assurer la régularité des communiqués de presse en situation de crise
 - o Organiser des campagnes préventives sur les risques de sa commune mais aussi sur les missions du planu (gestion + PGUI)
- Evaluation du risque**
 - o Avoir sa propre analyse de risque dans PGUI

QUESTION 3: QUELLES MISSIONS DOIT ACCOMPLIR UN PLANU TOUT AU LONG DE LA GESTION D'UNE CRISE AU COMITÉ DE COORDINATION ?

Résultats du groupe de travail BLEU

Idées issues du brainstorming

- Activer schéma alerte
- Avertir le Gouverneur si phase communale
- Présence des différentes disciplines au CC
- Logbook
- Capacité de concentration
- Gestion de son PGUI – Fiches réflexes
- Conseiller le Bourgmestre ou le Gouverneur
- Gérer la dynamique de groupe
- Appel experts si nécessaire
- Recommander passage Phase Provinciale
- S'assurer des moyens humains et moyens matériels + renforts, relève --> toutes disciplines
- Gérer la « police » de la réunion limitée aux Disciplines et experts invités
- Classer les urgences
- Entretenir les contacts avec Planu Provincial
- Gestion de son équipe
- Débriefing (à chaud) --> + 1ère conclusion pour suivi
- Gérer les infos entrantes et sortantes --> récapitulatif, validation, centralisation des infos validées
- Planu ↔ Disciplines
- Veiller à l'intendance
- Gérer un timing par rapport à l'intendance
- Gérer un timing pour faire le point
- Rester calme

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Gestion de son PGUI – Fiches réflexes**
 - --
- Conseiller le Bourgmestre ou le Gouverneur**
 - --
- Gérer les infos entrantes et sortantes --> récapitulatif, validation, centralisation des infos validées**
 - --
- Planu ↔ Disciplines**
 - Décloisonnement stratégique <> opérationnel
 - Mutualisation de la gestion des données pour une mise à disposition pour le Stratégique et l'Opérationnel
 - Convaincre le Chef de Corps D3
 - Convaincre le chef D2
 - Convaincre les politiques
 - Rôle du Planu : aller expliquer aux disciplines
 - Canevas ?

Résultats du groupe de travail JAUNE

Idées issues du brainstorming

- Recadrer. Eclairer le Bourgmestre. Conseiller.
- Tenir la main courante.
- Mise à disposition des documents + fourniture matériel (ordinateur, Internet, ...) + aspects logistique généraux (catering, ...).
- Assurer la prise de parole de chacun + état des lieux / résumé de la situation (de façon régulière).
- Veiller au contrôle d'accès au comité.
- Attirer l'attention sur coordonner le retour d'infos, le PC Ops et le comité.
- Prévoir un "turn-over" (y compris pour lui-même).
- Gérer la levée du Comité (et ses suites).
- Alléger le dispositif (ne pas le lever trop tôt).
- Mise en place d'un suivi psycho des intervenants (+ le catering).
- Planifier un débriefing (à chaud / à froid).

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Recadrer – Eclairer le Bourgmestre.**
 - o Relation de confiance = le sensibiliser à son rôle.
 - o Clarifier l'interaction Planu / Bourgmestre + en ce compris info à la population (avec la D5).
- Etat des lieux réguliers – prise de paroles + main courante.**
 - o Prévoir moyens.
 - o Procédures.
 - o Canevas.
 - o Formation agents pour main courante.
- Coordonner le retour d'infos.**
 - o Organiser flux d'information + moyens techniques.
- Mise à disposition des documents + fourniture matériel.**
 - o Organiser le centre de crise (équiper).
 - o Procédures.

Résultats du groupe de travail ORANGE

Idées issues du brainstorming

- Ouvrir le centre de crise
- S'assurer de l'équipement et de son bon fonctionnement
- Rappeler, alerter selon la chaîne établie et accueillir les disciplines
- Conseiller et soutenir les autorités
- Tenir / organiser la main courante
- Cartographie
- Assister le bourgmestre dans le bon déroulement de la coordination
- Donner des informations au CC-Com sur les ressources locales (PGUI / com)
- Fournir les infos demandées par les disciplines
- Rappeler le personnel nécessaire au catering
- Informer le gouverneur du déclenchement d'une phase communale
- Rendre visible les décisions validées
- S'assurer au maximum de la présence du bourgmestre au centre de crise
- Informer le gouverneur de la levée d'une phase
- Fermer le centre de crise

Idées retenues et pistes de solutions pour les mettre en place

- Assister le bourgmestre dans le bon déroulement de la coordination**
 - Information préalable aux bourgmestres et échevins
 - Sensibilisation des bourgmestres avec l'aide du gouverneur
 - Rédaction de fiches (check-list) sur le rôle du bourgmestre
- Donner des informations sur les ressources locales**
 - Rédiger des fiches infos sur les moyens disponibles
 - Créer des documents indexés permettant une recherche aisée par mots-clés
 - Disposer des infos utiles sur divers supports (papier, mémo, clé USB, site internet,...)
- Rendre visible les décisions validées**
 - Disposer d'outils (PC + rétroprojecteur) pour projeter la main courante, par exemple
 - Bénéficier de l'appui des différents services
- S'assurer au maximum de la présence du bourgmestre au centre de crise**
 - Dédoubler la fonction entre bourgmestre et échevins
 - Maintenir une communication entre bourgmestre et centre de crise (ex : radio ASTRID)