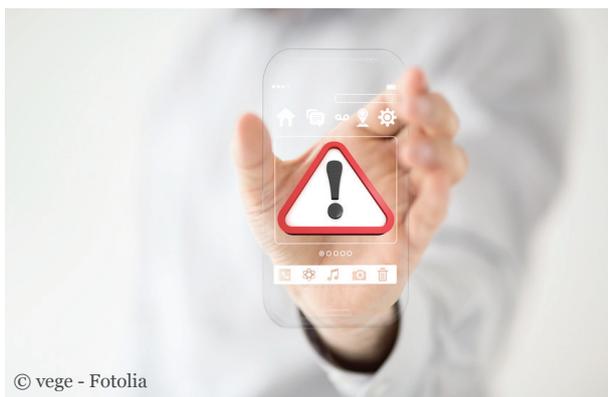


ÉDITORIAL



© vege - Fotolia

De la tragédie de Charlie Hebdo, au crash de l'A320 de Germanwings, les événements récents mettent en exergue la complexité d'appréhension du circuit de l'information sur les réseaux sociaux. S'il est acquis que les citoyens ont besoin de disposer d'une information pertinente lors d'une catastrophe, pour adapter leur comportement aux risques, trouver de l'aide, se mettre en sécurité, ou être informés par les autorités, il est tout aussi vrai que l'abondance d'informations non vérifiées peut se révéler perturbatrice. La professionnalisation des acteurs publics à la communication de crise est devenue une préoccupation majeure des services de l'Etat, elle doit aller de pair avec la nécessité d'une présence en ligne et d'une vigilance accrue lors des crises, mais aussi avec la mise en place de procédures et règles d'utilisation de ces outils. Leur utilisation doit en effet s'inscrire dans une stratégie globale de communication alliant outils traditionnels et web 2.0. Des initiatives intéressantes ont vu le jour dans de nombreuses préfectures ; l'un des exemples à suivre est celui du *Centre opérationnel de zone de défense et de sécurité Est*, présenté dans ce numéro.

Nous reviendrons sur la récente disparition d'Ulrich Beck, auteur de l'ouvrage de référence *La société du Risque* (1986), professeur de sociologie, mais également psychologue et éminent chercheur en sciences politiques. Il a été l'un des premiers à se pencher sur les bouleversements de nos sociétés, qui de par leur rapidité et la complexité de leurs interactions, ont mis à mal un cadre d'analyse qui a été longtemps construit sur la planification et la prévisibilité.

A travers l'interview d'un expert national de la Commission européenne, nous présenterons également le *Centre de coordination de la réaction d'urgence (Emergency Response Coordination Centre - ERCC)*, cœur opérationnel du mécanisme de protection civile de l'UE, que le *Département Risques et Crises* a eu l'opportunité d'aller visiter. Activé pour être en mesure de gérer simultanément plusieurs situations d'urgence, 24 heures sur 24, il a notamment pour mission de prévenir les risques, recueillir et analyser en temps réel des informations sur les catastrophes, et planifier le déploiement d'experts pouvant être envoyés sur des théâtres d'intervention d'urgence, à travers le monde.

S'inspirer des méthodes et des bonnes pratiques d'autres pays, est une nécessité en gestion de crise : nous avons donc souhaité pour ce numéro, effectuer un focus sur la gestion des catastrophes et des situations d'urgences par l'*Office fédéral de la protection de la population (OFPP)* en Suisse, qui assume le rôle d'organe central dans le développement stratégique et conceptuel du système coordonné de protection de la population.

Enfin, presque deux ans après l'accident ferroviaire de Brétigny, qui eut lieu le 12 juillet 2013, le Bureau de la Planification, des Exercices et des Retours d'Expérience de la *Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises (DGSCGC)* est revenu sur cet événement pour la LIREC, en réalisant un « Retour d'Expérience » global, associant le travail déjà réalisé par les différents services concernés et des interviews d'acteurs impliqués, afin d'évaluer *a posteriori* la conduite de la gestion de la crise et de permettre d'en exploiter tous ses enseignements.

Bonne lecture !

Cyrille SCHOTT

*Directeur de l'Institut national
des hautes études de la sécurité et de la justice*

SOMMAIRE

BRÈVES	p. 3
La conférence de Sendai sur la réduction des risques de catastrophe	
ACTUALITÉ NATIONALE	p. 5
Charte d'utilisation des médias sociaux en gestion opérationnelle du Centre opérationnel de zone de défense et de sécurité Est	
ACTUALITÉ EUROPÉENNE	p. 9
Disparition d'Ulrich Beck	
Le rôle du Centre de coordination de la réaction d'urgence (ERCC)	
ACTUALITÉ INTERNATIONALE	p. 12
La gestion des catastrophes et situations d'urgence en Suisse	
RETOUR SUR	p. 15
L'accident ferroviaire survenu en gare de bretigny sur orge, le 12 juillet 2013	
FORMATION	p. 19
Ouverture des candidatures de la 3 ^e Session nationale « Management stratégique de la crise » 2015 – 2016	
AGENDA	p. 20

La conférence de Sendai sur la réduction des risques de catastrophe

La 3^{ème} conférence mondiale sur la réduction des risques de catastrophes s'est déroulée au Japon du 14 au 18 mars 2015. Elle a fait suite à celles de Yokohama (1994) et de Kobé (2005), cette dernière ayant permis l'adoption du cadre d'action de Hyogo pour la période 2005-2015 (« Pour des nations et des collectivités résilientes face aux catastrophes »).

Organisée par les Nations Unies dans la ville de Sendai, sinistrée par le séisme et le tsunami de 2011, l'objectif de cette conférence était de fixer au niveau mondial un cadre d'action pour la réduction des risques de catastrophes. Elle a permis de mobiliser l'ensemble de la communauté internationale autour de cet objectif, au plus haut niveau politique et en associant tous les acteurs publics et privés, qu'ils appartiennent aux milieux économique ou associatif. Plus de 6 500 personnes ont participé à la conférence mondiale, dont 2 800 représentants de 187 gouvernements.

L'enjeu principal est de promouvoir une triple résilience, à la fois économique (croissance verte), sociale (conservation du patrimoine) et environnementale (adaptation au changement climatique).

En présentant un poster dans le cadre du stand mis en place par le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie ainsi que par celui des affaires étrangères, l'INHESJ a montré son savoir-faire

dans le domaine de la formation des décideurs publics à la gestion de crise complexe.

Les travaux sur la rédaction du nouveau cadre d'action de Sendai ont fait l'objet de négociations laborieuses entre les pays dits « développés » et ceux « en développement ».

Le document final présente un bilan de la mise en œuvre du précédent cadre d'action pour la période 2005-2015. Selon les données présentées par l'ONU, 700 000 personnes sont mortes et 23 millions se sont retrouvées sans abri à la suite d'une catastrophe. Les pertes économiques pour la même période peuvent être évaluées à plus de 1 300 milliards de dollars.

Le nouveau cadre d'action adopté pour la période 2015-2030 indique qu'il « est urgent et critique d'anticiper, de planifier et de réduire les risques de catastrophe afin de protéger plus efficacement les personnes, les communautés et les pays, leurs moyens de subsistance, la santé, le patrimoine culturel, les activités socio-économiques et les écosystèmes, et donc de renforcer leur résilience ».

Le cadre d'action de Sendai fixe sept objectifs mondiaux à atteindre au cours des 15 prochaines années :

- ✓ Réduction substantielle de la mortalité mondiale liée aux catastrophes ;
- ✓ Réduction substantielle du nombre de personnes touchées ;
- ✓ Réduction des pertes économiques par rapport au PIB mondial ;
- ✓ Réduction substantielle des dégâts causés aux infrastructures et de l'interruption des services

de base, notamment les établissements de santé et d'éducation, en cas de catastrophe ;

- ✓ Augmentation du nombre de pays dotés de stratégies nationales et locales pour réduire les risques de catastrophe à l'horizon 2020 ;
- ✓ Renforcement de la coopération internationale ;
- ✓ Accès accru aux systèmes d'alerte précoce multirisques et aux informations et évaluations sur les risques de catastrophes.

Il définit également quatre priorités d'action pour les 15 prochaines années : mieux comprendre les risques de catastrophe, renforcer la gouvernance, investir dans la réduction des risques et améliorer la préparation pour une réponse efficace.

Deux autres échéances vont marquer l'année 2015 à l'échelle mondiale sur le plan du développement durable : le Forum politique de haut niveau sur le développement durable, qui se déroulera à New York en juin-juillet 2015, puis la 21^{ème} conférence sur le changement climatique qui se déroulera à Paris du 30 novembre au 11 décembre 2015.

➤ En savoir +

- Sur le cadre d'action de Sendai
- Sur le poster présenté par l'INHESJ

BRÈVES

Le Club de la Continuité d'Activité (CCA) a organisé son exercice de crise

Près de 80 personnes s'étaient données rendez-vous sur l'un des sites de CACEIS qui a eu l'amabilité d'accueillir le CCA pour cet événement majeur. Le scénario de cette année a été la Crue de la Seine. Joué par six cellules de crises représentant des secteurs d'activité clefs (Energie, Telecom, Banque & Assurances, secteur industriel avec l'Automobile, secteur des services avec la Restauration d'entreprise et le Gardiennage et enfin les Transports), cet exercice a été animé par une cellule « spéciale Autorités ». Des représentants de la Zone de Défense et du COGIC ont d'ailleurs joué leur propre rôle apportant une réelle plus-value à l'exercice.

Organisé par des membres du Groupe de Travail Gestion du Crise du CCA, cet exercice a mis en scène plusieurs professionnels de la crise et de la continuité d'activité, consultants et entreprises mélangés.

Les objectifs de cette année étaient l'échange d'informations entre cellules, la gestion des interdépendances externes et la compréhension des attentes des autres cellules y compris l'Etat par rapport à son propre secteur d'activité. Chaque équipe a su se mobiliser très rapidement et les échanges ont été intenses entre les cellules mais également au sein des cellules. Venant tous d'entreprises différentes, les réflexions et la compréhension des enjeux de chacun des secteurs ont été analysées en profondeur.

L'ensemble des adhérents est reparti avec une vision globale et certains nouveaux plans d'actions au sein de leur entité.



Fukushima, l'interminable décontamination

Quatre ans après le séisme et le tsunami du 11 mars 2011, qui ont dévasté le complexe atomique de Fukushima-Daiichi, la radioactivité demeure partout : dans les réacteurs, comme dans les sous-sols gorgés d'eau. Plus de 6 000 ouvriers se relaient en permanence pour une gigantesque entreprise de démantèlement, qui ne sera pas achevée avant plusieurs décennies.

Chaque jour, 350 m³ d'eau douce sont injectés, pour refroidir trois des six réacteurs qui étaient en fonctionnement lors de la catastrophe (les unités 1, 2 et 3).

Cette masse liquide, qui, au contact du combustible nucléaire dégradé, se charge en radioéléments solubles (césium, strontium, antimoine, tritium...), s'écoule dans les sous-sols

des bâtiments : ce sont donc 650 tonnes d'eau radioactive qui doivent être pompées et traitées quotidiennement, avant d'être réintroduites dans le circuit de refroidissement ou entreposées sur le site, dans près d'un millier de réservoirs. Le stock augmente et se monte actuellement à 600 000 tonnes, alors que Tepco a d'ores et déjà prévu une capacité de stockage de près de 800 000 tonnes.

Pour stopper ce cycle infernal, des systèmes de décontamination ont été mis en place, mais sont plusieurs fois tombés pannes. Ils peuvent désormais traiter jusqu'à 2 000 m³ d'eau par jour, pour en éliminer l'ensemble des radionucléides, à l'exception du tritium, pour lequel il n'existe pas de procédé d'extraction. Tepco espère avoir bientôt dépollué toute l'eau entreposée sur le site si le rythme actuel est maintenu, mais l'entreprise a annoncé récemment que cet objectif ne serait pas atteint avant courant mai.

ACTUALITÉ NATIONALE

Charte d'utilisation des médias sociaux en gestion opérationnelle du Centre opérationnel de zone de défense et de sécurité Est

Ce document établi par le Centre opérationnel de zone Est (COZ), fixe les principes, procédures et règles d'utilisation des réseaux sociaux (Twitter et Facebook). Ce dispositif concerne un compte Twitter (certifié), dénommé COZ Est et un profil Facebook, dénommé EMIZ Est*/COZ Est.

Principes d'utilisation

La communication

Twitter et Facebook sont avant toute chose, des outils de communication. Leur utilisation dans le cadre des missions du COZ Est s'inscrit dans la stratégie globale de communication opérationnelle du préfet de zone de défense et de sécurité Est et vise à faire adhérer aux mesures prises et à valoriser le COZ. A ce titre, ils peuvent être utilisés par la fonction « Communication »¹ du COZ Est afin de communiquer, en complément des autres médias, sur les actions du préfet de zone de défense et de sécurité Est.

La conduite

Leur utilisation dans le cadre d'événement de gestion de crise montre également des capacités en matière d'appui à l'analyse, à la conception et à la conduite de la réponse opérationnelle du préfet de zone de défense et de sécurité Est. Ils peuvent être alors utilisés par la fonction « Renseignements »² du COZ Est pour rechercher de l'information.

Procédures d'utilisation

En posture de veille, de suivi et d'appui³

Dans ce cadre, l'officier de permanence, l'officier de garde et le stationnaire du COZ Est s'appuient sur Twitter et Facebook pour compléter leur veille des événements de défense et de sécurité nationale. Par ailleurs, ils peuvent, selon les règles définies ci-après :

- ✓ retweeter des tweets relatifs à des messages de prudence, d'alerte et de vigilance ;
- ✓ publier des publications Facebook également relatives à des messages de prudence, d'alerte et de vigilance ;
- ✓ éventuellement tweeter et publier sur Facebook les actions du préfet de zone de défense et de sécurité Est.

En posture de coordination⁴

Le cadre de l'EMIZ Est qui assume la charge de la fonction « Communication » s'appuie sur Twitter et Facebook pour :

- ✓ **veiller** :
 - les informations diffusées sur l'événement en cours de gestion par les médias ;
 - la communication des préfectures de département qui sont présentes sur ces médias, afin de s'assurer de la cohérence des discours lors de la gestion d'un même événement ;
- ✓ **relayer** des messages de prudence, d'alerte et de vigilance ;
- ✓ **réagir** éventuellement à de fausses informations ou à des informations incomplètes, voire qui ne sont plus à jour ;
- ✓ **communiquer**, en complément des autres médias, sur les actions du préfet de zone de défense et de sécurité Est ;
- ✓ **répondre** à des commentaires postés sur Twitter et Facebook, visant à contredire les éléments de communication du préfet de zone de défense et de sécurité Est ;

• • • • •

* Etat major interministériel de zone

(1) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

(2) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

(3) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

(4) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

ACTUALITÉ NATIONALE

Le cadre de l'EMIZ Est en charge de la fonction « Renseignements » utilise principalement Twitter pour recueillir de l'information à vocation opérationnelle. Ceci afin d'aider en cours de gestion, à l'appréciation zonale de l'événement et de ses tendances. A cet effet, il s'appuie sur :

- ✓ la fonction « Traitement de l'information » pour la veille de Twitter ;
- ✓ l'association VISOV (volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel)⁵ pour l'acquisition, le traitement et la synthèse (éventuellement cartographique) des informations sur l'événement en cours de gestion. Dans ce cadre et outre l'intérêt de disposer d'une synthèse zonale, les informations recueillies le seront également au profit du ou des départements concernés par l'événement, avec vocation à pouvoir être exploitées notamment dans le but d'une réponse capacitaire.

Règles d'utilisation

La veille

Les comptes Twitter et Facebook du COZ Est sont utilisés pour recueillir de l'information à caractère opérationnel. Cela afin de permettre au COZ Est d'assurer sa mission de veille, de suivi et de remontée d'information, ainsi que l'information du préfet de zone de défense et de sécurité Est et du préfet délégué pour la défense et la sécurité.

A cet effet, toute information recueillie et pour laquelle le COZ Est ne dispose pas d'élément émanant des services opérationnels transmise par le biais de la procédure normale de remontée d'information, doit être vérifiée auprès des services compétents⁶.

Pour cela, les comptes Twitter et Facebook des services et organismes auxquels le COZ Est est abonné, sont fixés par la supervision.

La publication

Toute information diffusée par le COZ sur Twitter et Facebook devra être autorisée et se limitera au factuel. Pour cela, la supervision tient à jour la liste des informations à publier et ayant fait l'objet d'un accord préalable. Dans ce cadre, le style de rédaction pourra être moins formel et plus décontracté.

Dans le cadre de la publication d'information essentiellement relative à des mesures de prévention ou de vigilance⁷ et pour laquelle la préfecture concernée ou les autres services opérationnels n'ont pas encore publiés d'information ou de conseils sur les médias sociaux, le COZ prend leur attache et s'assure de leur accord avant toute publication pour laquelle il souhaite y apporter une plus-value⁸. Pour cela, la supervision tient à jour la liste des préfectures et autres services qui autorisent au préalable ce type de publication, avec les éléments de plus-value à y ajouter.

En revanche, les cadres doivent faire preuve de la plus stricte neutralité lors de la mise en ligne d'un tweet ou d'une publication Facebook.

Toute erreur dont le COZ est à l'origine doit être reconnue et corrigée. Il pourra éventuellement être nécessaire de supprimer le post mis en cause.

Dans certains cas et compte tenu du caractère transfrontalier de la zone de défense et de sécurité Est, il pourra être nécessaire de diffuser ou de relayer également un message en allemand et en anglais.

Le partage, les commentaires et les réactions

La consigne de stricte neutralité s'applique également lorsque le COZ est amené à commenter un tweet ou une publication Facebook, voire à retweeter ou partager un post.

De plus, tout partage ou retweet d'un post pouvant impliquer une autorité préfectorale ou un service opérationnel, devra se faire avec son accord express dans le cas où le COZ souhaite y apporter une plus-value⁹. Pour cela, la supervision tient à jour la liste des préfectures et autres services qui autorisent au préalable ce type de partage ou retweet, avec les éléments de plus-value à y ajouter.

En revanche et dès lors que ces mêmes autorités ou services utilisent les médias sociaux comme mode complémentaire de communication en y tweetant et publiant sur Facebook, le COZ pourra partager ou retweeter ces posts sans demande d'autorisation préalable et cela d'autant plus qu'une demande de partage apparaît expressément dans le post initial.

• • • • •

(5) Cf. convention d'assistance au profit du COZ Est et signée le 25/11/2014 entre le préfet de zone de défense et de sécurité Est et l'association VISOV.

(6) SDIS pour les questions de sécurité civile et préfectures (SIDPC, DIRCAB ou permanence préfectorale suivant les jours et horaires) pour les questions de sécurité intérieure et de sécurité économique. Un contact vers les conseillers du préfet de zone et les délégués de zone est également possible.

(7) Par exemple pour la diffusion des cartes de vigilances météorologiques.

(8) Par exemple par l'ajout d'un site Internet accessible ou d'un numéro de téléphone.

Le COZ réagit uniquement sur les commentaires relatifs à ses propres tweets ou publications Facebook. Ces réactions évitent toutes polémiques et discussions stériles en refusant le dialogue avec des personnes agressives, injurieuses, provocatrices, voire racistes. Le ton est dans tous les cas, poli.

Si des informations erronées apparaissent sur un autre compte twitter ou Facebook que celui du COZ, il est conseillé de publier un post rectificatif spécifique sur le compte du COZ.

La fréquence de publication

La fréquence de publication est importante afin de maintenir l'attention du réseau sur les comptes du COZ. Il est donc nécessaire de maintenir une activité constante d'action sur les réseaux. Néanmoins, trop de posts pourraient faire considérer le COZ comme un « spammeur » et une fréquence de moins d'un post par semaine, générerait un abandon du suivi des comptes du COZ par son réseau.

La fréquence sera donc variable, en fonction de l'activité opérationnelle :

- ✓ en posture de veille, de suivi et d'appui, elle se limitera à :
 - un partage, en tant que de besoin, de tweet (Retweeter) et de publication Facebook (Partager) à caractère de prévention ou de vigilance¹⁰, voire de mesure d'appui ponctuelle prise¹¹ ;
 - une publication, à l'issue de la rédaction du bulletin de renseignement quotidien de 17 heures sur le compte Facebook du COZ, relatant par une courte synthèse, l'activité quotidienne ;
- ✓ en posture de coordination, elle visera à :
 - communiquer les décisions du préfet de zone ;
 - rechercher si nécessaire de l'information, via l'association VISOV.

Le COZ réagit uniquement sur les commentaires relatifs à ses propres tweets ou publications Facebook, en refusant le dialogue avec des personnes agressives, injurieuses, provocatrices, voire racistes.

Règles spécifiques d'utilisation de Twitter

La forme optimale pour un tweet de crise est [#] [description de l'aléa] [message] [#] [lieu]¹². Le message doit être aussi concret que possible. Pour cela, il est nécessaire d'indiquer le message clé dans les premiers mots.

Un post sur Twitter comprend au maximum 140 caractères. Mais, il est nécessaire d'en utiliser que 130, afin de permettre aux récepteurs de retweeter facilement.

Le # est utilisé pour faciliter les recherches par mot clé et le @ pour citer un membre du réseau qui peut participer à la communication, qui y est associé ou à son origine.

Il est recommandé de rédiger des tweets distincts en commençant d'abord par la diffusion d'une information factuelle, puis par des recommandations.

Il est recommandé de faire partager les tweets afin d'augmenter leur audience.

Règles spécifiques d'utilisation de Facebook

La forme optimale pour une publication de crise sur Facebook est [sujet (en majuscule)] [message] [lieu] [renvoi] [URL (pour plus d'information)]¹³. Le message doit être aussi concret que possible. Pour cela, il est nécessaire d'indiquer le message clé dans les premiers mots. Il peut être agrémenté de photos, graphiques, ...

Un message n'a pas de limite de caractères. Néanmoins, il est préconisé de se limiter à 240 caractères, afin de permettre un affichage complet sur le mur et de faciliter le partage.

(9) Par exemple, lors d'une alerte météorologique, le COZ peut relayer les posts des comptes (Facebook et Twitter) de la préfecture concernée vers son réseau en précisant que des informations sont accessibles sur le site de la préfecture, à un numéro de téléphone spécifique, voire en y rajoutant des conseils de prudence.

(10) Provenant de tweet ou posts Facebook issu de site météorologique, de gestion du trafic routier, d'une préfecture ou d'un service opérationnel et dans le respect du paragraphe 3.1.3.

(11) Par exemple, un moyen d'un SDIS ou d'un autre service mis à la disposition d'un département.

(12) Par exemple : #vigilance météo prudence 2 départements en vigilance orange pour #pluiesinondations #moselle #meuse.

(13) Par exemple : VIGILANCE METEO Appel à la prudence : les 2 départements de la Moselle et de la Meuse sont placés en vigilance orange pour risques de pluies et d'inondations. Consultez le site <http://vigilance.meteofrance.com/> et les sites de vos préfectures.

ACTUALITÉ NATIONALE

Pour un événement particulier et dont la gestion s'étale sur une durée au moins supérieure à une semaine¹⁴, il pourra être nécessaire de créer une page spécifique liée à la page du compte Facebook du COZ.

Il est recommandé d'inciter les « amis » de la page du compte du COZ à partager les informations publiées sur son mur.

Supervision et gestion

Supervision

La supervision des comptes Twitter et Facebook du COZ est assumée par le chef du pôle opérations et gestion des crises, assisté du chef de la cellule COZ de l'EMIZ Est.

La supervision :

- ✓ garantit la bonne application de la présente note d'organisation et d'utilisation des réseaux sociaux en situation opérationnelle du COZ ;
- ✓ est le point de contact dans le cadre des relations partenariales avec l'association VISOV ;
- ✓ assure un rôle de conseil auprès des cadres qui sont amenés à utiliser ces médias ;
- ✓ définit le périmètre de confiance et d'autonomie accordé par le préfet de zone et le préfet délégué pour la défense et la sécurité aux cadres qui sont amenés à utiliser ces médias ;
- ✓ définit le contour de la coordination de l'action avec les autres services participant à la gestion d'événement ;
- ✓ communique l'ensemble de ces éléments aux cadres en charge de l'utilisation de ces médias.

Gestion

La gestion des comptes Twitter et Facebook du COZ est placée sous la responsabilité de la supervision et assurée par un personnel du COZ compétent dans le domaine des médias sociaux en gestion d'urgence. Il convient de :

- ✓ gérer les comptes Twitter et Facebook du COZ ;
- ✓ former les cadres qui sont amenés à utiliser ces médias ;
- ✓ assurer un rôle de conseil auprès de ces mêmes cadres afin de pallier toute interrogation en situation ;
- ✓ construire et mettre à jour si nécessaire, les consignes, les modes d'emploi et tous documents nécessaires à l'appui des cadres du COZ pour une bonne utilisation de ces médias sociaux en situation opérationnelle ■

A propos de l'auteur



**Lieutenant-colonel
Raymond GUIDAT**

Chef d'état-major interministériel de zone adjoint - Chef du Pôle Opérations et gestion des crises.

ACTUALITÉ EUROPÉENNE

Disparition d'Ulrich Beck



Ulrich Beck est mort le 1^{er} janvier 2015. Professeur de sociologie mais également psychologue et éminent chercheur en sciences politiques, il a été l'un des premiers à se pencher sur les bouleversements de nos sociétés qui de par leur rapidité et la complexité de leurs interactions ont mis à mal un cadre d'analyse qui a été longtemps construit sur la planification et la prévisibilité. Il publie en 1986, un ouvrage qui fera référence, *La société du Risque*, dont il faudra attendre plus de quinze ans pour disposer d'une traduction française. L'idée centrale de ses réflexions était que la montée des dangers et du risque était telle que cela finirait par prendre le pas sur la question de la répartition des richesses. Il aura malheureusement pu constater avant de disparaître, la justesse de son analyse. Il a d'ailleurs parlé de notre époque comme d'un *Moyen âge moderne*.

Un autre de ses ouvrages, *Pouvoir et contre-pouvoir à l'heure de la mondialisation*, publié en 2002 en Allemagne et un an après en France, a décrit l'inadéquation des états nations démocratiques à la mondialisation. Il est en effet difficile de les faire cohabiter si on accepte que les Etats renoncent à leur pouvoir au profit d'entités non démocratiques tentant de réguler plus ou moins bien la globalisation de l'économie. *Pouvoir et contre-pouvoir* contient une description des stratégies des Etats qu'il est intéressant de relire

si l'on s'intéresse aux fondamentaux de la gestion de crise. Tout Etat incapable de produire du consentement sur le vivre ensemble sera confronté à une crise de légitimité lors de la survenance d'événements catastrophiques, qu'elle qu'en soit l'origine.

Beck nous a légué le chantier d'une « deuxième modernité », qui prendra la suite de la première qui avait vu la consécration des Etats nationaux. C'est l'affaire de plusieurs générations et nous ne savons pas encore si nous saurons en assumer les défis ■

Gérard PARDINI,
Directeur adjoint de l'INHESJ

> Pour en savoir +



La Société du risque : Sur la voie d'une autre modernité, Aubier, 2001.



Pouvoir et contre-pouvoir à l'ère de la mondialisation, Flammarion, Champs-Essais, 2008.



Un article de Frédéric Vandenberghe, *Introduction à la sociologie (cosmo) politique du risque d'Ulrich Beck* : <http://www.cairn.info/article.php>

ACTUALITÉ EUROPÉENNE

Le rôle du *Centre de coordination de la réaction d'urgence (ERCC)*



Per-Øyvind SEMB a obtenu son diplôme en Sciences politiques à l'Université d'Oslo en Norvège, en 1994. Il a travaillé plusieurs années au Parlement norvégien en tant que conseiller politique, jusqu'en 1999. Il possède également une vaste expérience au sein de plusieurs organisations internationales en tant que conseiller politique ainsi qu'à des postes de direction de 1999-2008. Il a été Chef d'unité à la *Direction de la protection civile et de la planification d'urgence norvégienne*, avant de prendre le poste d'Expert national détaché au sein du *Service d'aide humanitaire et de protection civile de la Commission européenne (ECHO)*, en Décembre 2012.

LIREC - Le Centre de coordination de la réaction d'urgence (ERCC – Emergency Response Coordination Centre) a été créé en 2013. Il remplace l'ancien Centre de suivi et d'information (MIC – Monitoring and Information Centre), avec des compétences élargies. Pouvez-vous nous présenter la place de l'ERCC dans le mécanisme européen de protection civile ?

Per-Øyvind Semb - Dans la décision de la Commission d'application du 16 Octobre 2014, sur l'UCPM¹, il est précisé à l'article 1 que : « L'objectif général du mécanisme européen de protection civile est de renforcer la coopération entre l'Union et les États membres et de faciliter la coordination dans le domaine de la protection civile afin d'améliorer l'efficacité des systèmes de prévention, de préparation et de réponse aux catastrophes d'origines naturelles et anthropiques ».

Le Centre de coordination de la réaction d'urgence (ERCC) est le cœur opérationnel du mécanisme de l'Union. Comme vous le soulignez correctement, l'ERCC a été inauguré en 2013, en remplacement du Centre de suivi et d'information (MIC). L'ERCC est activé pour être en mesure de gérer simultanément plusieurs situations d'urgence dans différents fuseaux horaires, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, afin de prévenir les risques, de recueillir et d'analyser en temps réel des informations sur les catastrophes, de planifier le déploiement d'experts pouvant être envoyés sur des théâtres d'intervention

d'urgence, à travers le monde.

L'ERCC, étant le cœur opérationnel du mécanisme de protection civile de l'UE, facilite la planification et la coordination de la réponse de l'Europe aux pays frappés par des catastrophes, que ce soit à l'extérieur ou à l'intérieur de l'Europe. La coordination effectuée par l'ERCC comprend également une assistance humanitaire et en tant que telle, contribue à favoriser une coopération accrue entre la protection civile et les opérations d'aide humanitaire.

Quel est le rôle de l'ERCC et quelles sont ses modalités pratiques de fonctionnement ?

Cette question est très liée à la première, mais le rôle principal de l'ERCC est à la fois de coordonner l'assistance des États participants au mécanisme en cas de catastrophe, mais aussi de coordonner et faciliter les efforts d'aide humanitaire de l'UE. Pour effectuer cette tâche, l'ERCC est à la fois un centre de coordination interne pour le *Service d'aide humanitaire et de protection civile de la Commission européenne (ECHO)*, mais s'adresse également aux points de contact 24/24 et 7 jours sur 7 des États participants au mécanisme, afin de coordonner et d'échanger des informations dans lequel le CECIS (*Common Emergency and Information System*), est un outil important.

Enfin, l'ERCC sert de centre de crise pour la Commission et pour l'UE, en particulier comme plate-forme de coordination pour les crises multisectorielles (par exemple Ebola). Il a une fonction spécifique comme noyau central dans la production de connaissance et l'analyse pour le Conseil, en cas d'activation de la clause de solidarité.

L'épidémie liée au virus Ebola a provoqué une crise sanitaire de grande ampleur. Pouvez-vous nous présenter le rôle de l'ERCC dans la gestion de cette crise ?

L'ERCC a joué un rôle clé dans la coordination de la réponse de l'UE à l'épidémie d'Ebola dès les premiers jours. Des réunions de coordination régulières ont été organisées dans les locaux de l'ERCC dès le début de l'été 2014, bien avant que l'épidémie soit finalement déclarée « urgence de santé internationale » par l'*Organisation mondiale de la Santé*. Avec la Mission des Nations Unies pour la réponse d'urgence à Ebola (UNMEER) qui ne fut pas mise en place avant fin septembre 2014, l'ERCC a assumé le rôle de coordinateur central dans les premiers mois d'été, non seulement afin de préparer une réponse européenne, mais aussi en impliquant la communauté internationale.

D'octobre 2014 à la fin de l'année, des réunions quotidiennes du Groupe de travail Ebola ont eu lieu à l'ERCC, rassemblant les institutions européennes et les services concernés, les États membres européens mais aussi, lors de sessions ouvertes dédiées, les partenaires d'organisations humanitaires et des acteurs internationaux.

Depuis le début de 2015, le Groupe de travail se réunit trois fois par semaine, pour fournir des mises à jour régulières concernant l'évolution de la situation, provenant des délégations de l'UE, des experts de terrain de l'ECHO, ainsi que des partenaires sur le terrain, afin de donner une bonne vision de la situation à l'ERCC ainsi qu'à tous les autres participants.

L'ERCC a également endossé le rôle de centre opérationnel de la réponse à Ebola, répondant correspondant à des demandes et des offres d'assistance, et a joué un rôle majeur dans la facilitation de la logistique et du transport.

L'ERCC a joué un rôle clé dans la coordination de la réponse de l'UE à l'épidémie d'Ebola dès les premiers jours.

Le mécanisme de protection civile de l'Union (UCPM) a été activé en août 2014, sur demande de l'OMS. Depuis lors, les États membres de l'UCPM (28 membres de l'UE, la Norvège et l'Islande) ont fourni des laboratoires mobiles, des centres de traitement, des ambulances, des hôpitaux de campagne et d'innombrables autres formes de dons, qui ont été livrés avec succès dans la région. En guise d'exemple frappant, deux rotations d'un navire de la marine néerlandaise contenant des dizaines de milliers de tonnes d'aide, venant de toute l'Europe, ont été traités par l'ERCC. Dernier exemple, l'évacuation médicale de travailleurs internationaux infectés a également été gérée par l'ERCC, en coordination avec l'OMS et la *Direction générale de la santé et de la sécurité alimentaire* (DG SANTE) de la Commission européenne.

Pouvez-vous nous expliquer l'articulation entre le mécanisme européen de protection civile mis en place par la décision 1313/2013 du 17 décembre 2013 et le dispositif intégré de l'UE pour une réaction politique dans les situations de crise (IPCR – Integrated Political Crisis Response arrangements) approuvé le 25 juin 2013 par le Conseil de l'UE ?

L'ERCC jouera un rôle majeur en cas d'activation de la clause de solidarité et du dispositif intégré pour une réaction au niveau politique (*Integrated Political Crisis Response arrangements* - IPCR), suite à une crise majeure. L'ERCC sera notamment le point d'entrée pour l'activation de la clause de solidarité et éventuellement aussi pour l'IPCR et cela en coopération avec d'autres services de la Commission et du EEAS (*European External Action Service*²) dans leurs domaines de compétence respectifs, nécessaires pour faciliter la production et la diffusion de rapports sur la connaissance et l'analyse de la situation, pour le Conseil. L'ERCC modèrera également la plate-forme web IPCR, garantissant un échange rapide et efficace d'informations entre tous les acteurs impliqués.

L'UCPM continue d'être l'un des principaux instruments à portée de main de l'Union européenne pour répondre aux catastrophes du monde entier. Il est très probable qu'il sera activé dans le contexte d'invocations de la clause de solidarité et des dispositions de l'IPCR ■

ACTUALITÉ INTERNATIONALE

La gestion des catastrophes et situations d'urgence en Suisse

A propos des auteurs



Dr. Stefan BREM, Chef Analyse des risques et Coordination de la recherche, Office fédéral de la protection de la population (OFPP).



François MARIDOR, Analyse des risques et Coordination de la recherche, Office fédéral de la protection de la population (OFPP).

L'évolution des risques en Suisse

La Suisse a toujours été et continue d'être touchée par des événements et des évolutions globales pouvant menacer la population et ses conditions d'existence, influençant considérablement la vie quotidienne. Les trois quarts de la population suisse occupent le tiers de la superficie du pays : le Plateau (env. 450 habitants/km²), où le relief est moins tourmenté que celui des montagnes et les conditions moins extrêmes. La gestion des catastrophes et des situations d'urgence représente actuellement le principal défi pour les services de la protection de la population. Ces événements génèrent des dommages toujours plus importants en raison notamment de l'augmentation des interdépendances propres à la société moderne, de l'évolution de la vulnérabilité et de la densité des infrastructures.

Par ailleurs, le fédéralisme suisse répartit le pouvoir entre la Confédération, les vingt-six cantons et les communes. La Confédération est compétente uniquement dans les domaines qui lui ont été expressément conférés par la Constitution fédérale. Toutes les autres tâches (par exemple : éducation, hôpitaux, police) incombent aux cantons, qui jouissent ainsi d'une large autonomie. Aux communes reviennent les tâches qui leur sont expressément confiées par le canton auquel elles appartiennent ou par la Confédération, mais elles peuvent aussi légiférer là où le droit cantonal ne prévoit pas de normes précises concernant un objet qui les concerne. Pour être en mesure d'affronter les dangers de manière ciblée, il faut comprendre ce contexte et identifier les risques qu'il engendre.

Gestion intégrale du risque

En Suisse, les différents travaux découlant de la gestion du risque doivent intégrer l'application des principes de légalité, proportionnalité – toute intervention doit éviter les excès et respecter les particularités locales – et subsidiarité – selon lequel la responsabilité de la maîtrise des catastrophes incombe en premier lieu aux autorités politiques et administratives de la région sinistrée. L'aide des voisins (communes, cantons et Confédération) n'intervient que si les moyens locaux ne suffisent pas ou sont inadaptés ou encore, si les autorités locales et leurs structures de conduite ne sont plus en mesure de faire face à la situation.

L'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) prône une gestion intégrale des risques et dangers conçue selon une approche systématique et un processus cyclique défini en trois phases centrales :

- 1- Mesures de précaution (prévention et préparation),
- 2- Maîtrise (intervention et gestion de la situation),
- 3- Rétablissement (remise en état, reconstruction).

La protection de la population traite de la préparation, de l'intervention et de la remise en état. Les services de la protection de la population collaborent étroitement avec les responsables de la prévention (p.ex. les services de la protection de l'environnement) et les responsables de la reconstruction, qui relève par principe du secteur privé (p.ex. compagnies d'assurance et de réassurance). L'analyse des risques représente alors une base utile à cette collaboration.

Analyse nationale des risques : élément de la gestion des catastrophes

La réalisation des mesures incombe aux organisations partenaires de la protection de la population : états-majors de conduite, police, sapeurs-pompiers, santé publique, services techniques et protection civile. Ceci concerne également la protection des infrastructures critiques, dont le fonctionnement est indispensable à la vie quotidienne du pays. Les organisations chargées de la maîtrise des catastrophes et des situations d'urgence sont confrontées à un large éventail d'événements d'origine naturelle, technique ou sociétale. Les autorités répondent de l'organisation et de la planification de la conduite face à de tels dangers.

Afin d'établir une vue d'ensemble systématique du potentiel de risque lié aux catastrophes et situations d'urgence éventuelles, les organisations responsables de la gestion des catastrophes ont recours aux analyses des dangers et des risques. Au niveau fédéral, il s'agit plus particulièrement de l'analyse nationale des risques.

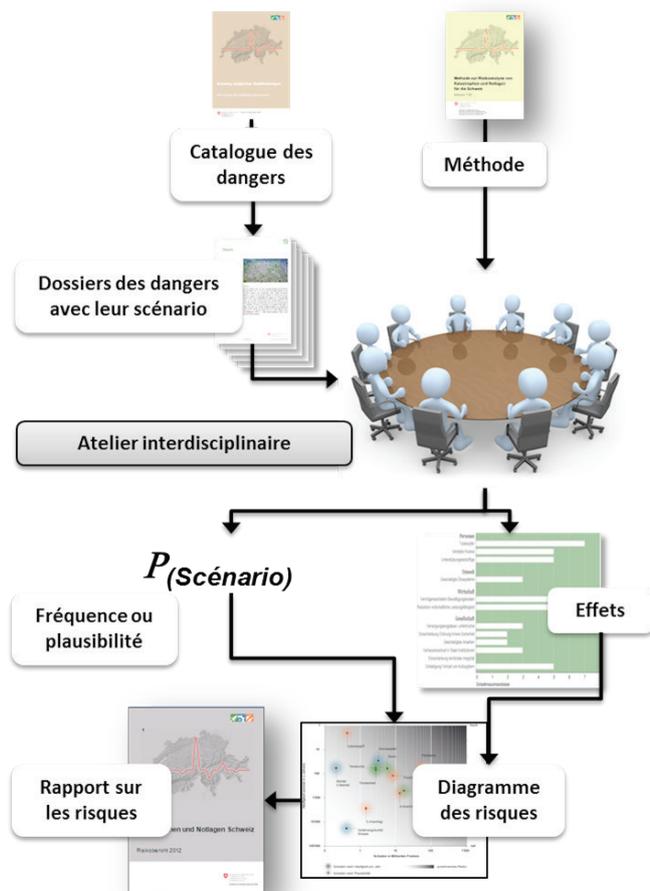
Le rapport sur les risques et sa méthode

L'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) coordonne l'analyse des risques de catastrophes et situations d'urgence dans le pays, afin de planifier ses travaux et de conduire les préparatifs à tous les niveaux de responsabilité. Les résultats de l'analyse nationale des risques sont publiés dans le rapport sur les risques.

En 2012, la 1ère étape du projet a porté sur l'identification et l'analyse détaillée de douze dangers, donnant naissance à un premier rapport sur les risques. Soixante-cinq experts de l'administration fédérale, des cantons et des communes, des hautes écoles et du secteur privé ont participé aux douze ateliers d'évaluation des risques de chaque scénario et validé les résultats. Ce document met l'accent sur les dangers pertinents pour un traitement ultérieur par les organismes responsables. Il fournit des informations et des principes de base pour des activités plus détaillées (par exemple de rapport de situation, la surveillance, l'analyse sectorielle et infrastructures critiques concernées). Il permet de déterminer quelles mesures de préparation permettront de faire face aux catastrophes et aux situations d'urgence (plans

d'urgence par exemple, la planification des capacités et la gestion des ressources, le concept d'intervention). Enfin, compte tenu de ce qui précède, il permet de déterminer la formation des responsables et des intervenants, ainsi que les thèmes d'exercices conjoints de catastrophes et d'urgences. Elaboré selon le même processus que le premier, un deuxième rapport sur les risques sera publié en 2015 et traitera au total 33 dangers.

Figure 1 : Processus allant de l'identification des dangers au rapport sur les risques, dans l'analyse nationale des risques en Suisse



Outre le rapport sur les risques, l'OFPP a élaboré une méthode d'analyse des risques de catastrophes et de situations d'urgence en Suisse, qui définit la procédure et la métrique utilisées dans l'analyse nationale des dangers. Sur cette base est élaborée la liste des dangers, qui récapitule ceux qui peuvent avoir des conséquences dommageables pour la population et ses conditions d'existence, sans les classer par ordre de priorité. Enfin, chaque danger est documenté : les informations disponibles sont analysées systématiquement sur la base de scénarios et consignées sous forme de dossiers spécifiques.

ACTUALITÉ INTERNATIONALE

Analyses cantonales des dangers : Perspectives l'aide-mémoire KATAPLAN

Les cantons ont la responsabilité primaire de la maîtrise des catastrophes et des situations d'urgence. La Confédération règle les principes généraux et se charge de la coordination. Selon l'art. 8 de la loi sur la protection de la population et sur la protection civile (LPPCi), « *la Confédération est chargée, en collaboration avec les cantons, de la recherche et du développement de la protection de la population, notamment pour l'analyse des dangers et la maîtrise des catastrophes et des situations d'urgence* ». *Basée sur cette analyse, la planification est axée sur la diminution des risques ainsi identifiés et la réalisation des mesures de précaution nécessaires.*

La méthode pour les cantons est présentée dans l'aide-mémoire KATAPLAN et est structurée en quatre étapes :

- 1- Que peut-il arriver ? – Analyse des dangers
- 2- Quel est le seuil acceptable ? – Evaluation des risques
- 3- Que peut-on faire ? – Planification des mesures
- 4- Que fait-on ? – Décision politique / Risque résiduel

Légitimé par une décision politique cantonale, le service cantonal de la protection de la population procède à une analyse des dangers à son niveau puis planifie les mesures de précaution nécessaires, dont la réalisation dépendra d'une autre décision du gouvernement cantonal. Ceci devenant un processus cyclique continu en vue d'adapter les mesures au développement des risques et dangers dans un contexte évolutif.

Les travaux sur les risques et dangers fournissent une vision instantanée de la problématique : l'évolution de la société, de la technique et du territoire doivent être suivies en permanence. Les risques et dangers changent, certains s'estompent mais de nouveaux apparaissent. La technique, toujours plus présente, crée ainsi de nouvelles possibilités qui se substituent à des plus anciennes ; ces changements apportent de nouvelles possibilités, souvent accompagnées de nouvelles vulnérabilités. C'est pourquoi l'analyse des risques et dangers est accompagnée par une vision prospective permettant une identification précoce des défis pour la protection de la population ■

Une catastrophe demain ?

Alertswiss propose, depuis le test des sirènes de février 2015, un site internet et une application pour téléphone mobile. Les dangers de catastrophes, les préparatifs face aux catastrophes et situations d'urgence, le comportement face à l'événement sont abordés. En développant l'information et la communication avec la population, l'OFPP veut responsabiliser chacun et améliorer la préparation individuelle face aux situations d'urgence et diverses catastrophes.

Site : www.alertswiss.ch



► En savoir +
www.protpop.ch

RETOUR SUR...

L'accident ferroviaire survenu en gare de bretigny sur orge, le 12 juillet 2013

Le vendredi 12 juillet vers 17 h 15, un train Corail « Intercités » reliant Paris à Limoges, déraile en gare de Brétigny-sur-Orge. Quatre voitures (dont trois en gare) se couchent sur les voies, happant sur leur passage des voyageurs qui attendaient leur train sur le quai. Le bilan final sera de 6 personnes décédées (une 7ème personne décèdera plus tard des suites de ses blessures), 9 urgences absolues, 61 urgences relatives et 227 impliqués, dont 9 enfants.

Compte tenu du caractère exceptionnel de cet événement, le *Bureau de la Planification, des Exercices et des Retours d'Expérience* (BPERE) de la Sous-Direction de la Planification et de la Gestion des Crises de la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises (DGSCGC), a réalisé un Retour d'Expérience global, associant le travail déjà réalisé par les différents services concernés par l'événement et des interviews des acteurs impliqués, afin d'évaluer *a posteriori*, la conduite de la gestion de la crise et de permettre d'en exploiter tous ses enseignements.

Organisation de la chaîne de commandement

Une mise en place rapide

Si l'heure et le jour de la survenance de l'événement semblent plutôt défavorables à sa gestion, la réactivité des acteurs et la célérité de la mise en œuvre de la chaîne de commandement ont permis de gérer cette crise dans des conditions favorables.

La rapidité de la mise en place de la chaîne de commandement lors d'une gestion de crise demeure un élément déterminant pour la suite des opérations et un gage certain d'efficacité.

Le centre opérationnel départemental (COD) et le centre opérationnel de zone (COZ) ont été activés rapidement, en mode renforcé. Trente à quarante cinq minutes après le déclenchement de l'alerte, un premier point de situation, comprenant une première estimation du nombre de victimes, était réalisé.

Dès 18h45, soit à peine une heure trente après le premier appel au centre départemental des appels d'urgence 91, le centre opérationnel de gestion interministérielle des crises (COGIC) pouvait émettre un point de situation relativement détaillé.

La répartition des missions

La présence sur les lieux de l'ensemble des acteurs nécessaire à la gestion de cette crise (préfet de l'Essonne,

président du groupe SNCF, directeur départemental de la sécurité publique) a facilité les échanges, les prises de décisions et l'identification des actions à engager par les différents intervenants.

Le préfet de l'Essonne, en sa qualité de Directeur des Opérations de Secours (DOS), a décidé de se rendre directement sur les lieux de l'accident ce qui lui a permis d'être en relation constante avec le commandant des opérations de secours (COS), qui lui-même était en relation permanente avec le directeur des secours médicaux (DSM). Il a également pu être informé en temps réel des opérations de terrain et prendre, dans ce cadre, les décisions relevant de son niveau.

Les actions de communication, notamment celles assurées par le préfet et le président du groupe SNCF, ont pu se faire en direct et de façon concertée, depuis le lieu de l'accident.

Le Directeur de Cabinet est resté en préfecture, assisté par le chef du service interministériel de défense et de protection civile de la préfecture (SIDPC), présent ce jour-là avec seulement 3 agents de son service. Le COD a pu être activé et a assuré la supervision des actions tout en facilitant la remontée d'informations vers l'échelon zonal et en assurant les retours vers le terrain.

Le COD s'est aussi chargé des tâches périphériques à la crise, comme par exemple l'organisation des nombreuses visites officielles successives (président de la République, Premier ministre, ministre de la Santé, ministre des Transports, ministre de l'Intérieur).

(...)

RETOUR SUR...

Il demeure essentiel que le COD reste armé pour appuyer l'action du DOS, assurer les missions annexes à la crise et garantir une plus grande réactivité en cas de nécessité.

L'organisation du commandement sur le terrain

L'organisation mise en place par le COS et l'appui permanent apporté par les différents représentants des services ont facilité la coordination des actions à engager et l'adaptation du dispositif à la situation.

Le service d'aide médicale urgente (SAMU), les forces de police, les associations de sécurité civile ainsi que le représentant de la SNCF ont contribué, sous l'autorité du COS, à coordonner avec efficacité l'action des secours d'urgence.

Par ailleurs, la sectorisation géographique de l'intervention (secteur gare / secteur sud), mise en place par le COS, en concertation avec l'ensemble des acteurs de terrain, a facilité la gestion de l'opération.

L'absence de PCO

Le choix a été fait de ne pas activer de Poste de Commandement Opérationnel (PCO). Au regard du nombre de victimes et d'impliqués, une centralisation au plus près de l'événement aurait pu constituer la mission essentielle du PCO. Cet armement reste toutefois subordonné à la disponibilité des moyens humains et logistiques nécessaires à l'accomplissement des missions.

Cette décision a été justifiée par :

- ✓ Le traitement des actions urgentes par le COS ;
- ✓ La cinétique rapide de l'opération ;
- ✓ L'absence de besoin de coordonner des actions périphériques ;
- ✓ L'étendue restreinte de la zone d'intervention.

A noter toutefois qu'il n'y a pas eu d'incidence directe liée à cette organisation sur la gestion de l'opération, hormis une perte d'efficacité dans la remontée des informations depuis le terrain vers le COD, puis consécutivement vers le COZ.

Engagement des moyens

L'engagement des moyens initiaux

Au regard du nombre de victimes supposé important et des difficultés d'accès vers Brétigny, liées aux départs en vacances, l'engagement initial des moyens s'est avéré particulièrement réactif et efficace.

Le déploiement des moyens prévus dans le plan ORSEC Nombreuses Victimes (NOVI) a été quasi immédiat et a permis la prise en charge rapide des victimes.

L'engagement d'importants effectifs des services de police sur zone a permis de sécuriser la zone d'intervention (en prévention contre les troubles à l'ordre public), d'organiser la sanctuarisation de l'itinéraire d'évacuation, d'assurer la prise en charge des voyageurs sur les voies ou encore d'accompagner les autorités.

L'engagement de moyens conséquents du SAMU 91 et du Directeur des Secours Médicaux (DSM) a facilité la prise en charge rapide des victimes les plus gravement touchées ainsi que la mise en place rapide de l'organisation type plan rouge. Enfin, la coordination immédiate entre l'agence régionale de santé (ARS) et le SAMU zonal a permis de mobiliser les hôpitaux dans des délais très courts.

L'engagement des moyens en renfort

La situation imposait une forte anticipation dans l'engagement des moyens qui ne pouvait être réalisée sans une collaboration étroite entre le COS, le COD et le COZ. Toute initiative d'auto-engagement demeure préjudiciable au bon déroulement des opérations. Même si les initiatives personnelles sont louables en pareilles situations, elles ne doivent pas occulter l'extrême nécessité de le faire en s'intégrant officiellement dans le dispositif opérationnel, afin de ne pas déstabiliser toute l'organisation.

Par ailleurs, une mise en pré-alerte des moyens complémentaires en renfort aurait certainement été plus adaptée et aurait permis de ne pas saturer la zone d'intervention. Enfin, un Centre de Regroupement des Moyens (CRM) plus éloigné de l'intervention, aurait également pu limiter les auto-engagements.

« L'accident de Brétigny-sur-Orge est venu confirmer l'impérieuse nécessité d'intégrer dans notre conduite de la gestion de crise les réseaux sociaux. »

L'engagement anticipé de renforts extra-départementaux par le COZ Île-de-France au profit du COS sans demande précise du COD ou du centre opérationnel départemental d'incendie et de secours 91 (CODIS) a eu pour conséquences :

- ✓ Des perturbations en raison du manque de coordination de cet engagement massif de moyens et par certaines entités qui se sont auto-saisies de mission sans être prises en compte dans l'organisation opérationnelle mise en place.
- ✓ Un Centre de Regroupement des Moyens (CRM) a bien été défini par le COZ (en plus de celui fixé par le COS) mais de nombreux moyens appelés en renfort n'ont pas respecté ce CRM et se sont rendus directement sur les lieux de l'intervention.
- ✓ Le manque de coordination de l'engagement des associations de secourisme, sur l'initiative du COZ via les antennes régionales, a perturbé sensiblement l'organisation générale des secours. En effet, leur prise en compte dans le dispositif a été rendue difficile au regard de leur nombre important et de leur engagement parfois spontané¹.

L'engagement spontané du médecin-chef de zone - médecin urgentiste doté d'une grande expérience - sans intégration précise dans le dispositif de secours mis en place, a induit :

- ✓ Un manque de lisibilité du DSM sur le terrain ;
- ✓ Une confusion entre les attributions du SAMU Zonal et celles du DSM engagé au début de la crise².

L'engagement non coordonné des moyens aériens :

- ✓ A été source de difficultés notamment en termes de sécurité de l'espace aérien.
- ✓ A eu un impact sur la couverture opérationnelle des moyens aériens
- ✓ A été cause d'absence/difficulté de mise en oeuvre d'une coordination 3D.



- (1) Il s'agit sans aucun doute d'une « spécificité parisienne ».
- (2) Le médecin-chef de zone a pour mission la coordination des moyens médicaux zonaux et n'a pas vocation à être engagé directement sur les lieux de l'intervention.
- (3) Une personne atteinte psychologiquement doit-elle être considérée comme une victime ou comme un impliqué ?
- (4) Le Service d'Information du gouvernement (SIG) a conclu un marché permettant de mettre en place le centre de contact interministériel multicanal de crise « INFOCRISE ». La création de ce centre s'inscrit dans le prolongement des travaux du Livre blanc sur la défense et la sécurité nationale de juin 2008 afin de « renseigner sur les causes des événements, de

Remontée et transmission des informations

La liste des victimes

Comme souvent dans ce type de situation, des difficultés ont été relevées pour établir une liste unique et partagée des victimes en raison de la multiplicité des sources (SDIS, SAMU, police, associations...) et des dissonances fortes sur la qualification de l'état des victimes entre les différents acteurs opérationnels, médias et autres³.

L'établissement d'une procédure de validation de la liste unique des personnes impactées par un événement ainsi que les modalités et procédures de sa diffusion lors de la mise en oeuvre de dispositions NOVI sont des objectifs à réaliser dans les meilleurs délais dans le cadre d'un travail collaboratif associant la DGSCGC, le ministère de la justice, le ministère de la santé en lien avec la DGGN, la DGPN et le corps préfectoral. De plus, l'utilisation d'un outil comme SINUS, déployé sur Paris et en cours de déploiement en Île-de-France, peut faciliter la compilation des données.

Il apparaît également nécessaire de préciser les typologies des personnes impactées par un événement lors de la mise en oeuvre de dispositions NOVI, et d'homogénéiser les appellations utilisées sur les différents outils de gestion de crise (SYNERGI, CRISORSEC, SINUS). Une sémantique appropriée associant le ministère de la santé et le pôle santé de la DGSCGC est à réaliser, afin notamment de régler les divergences de termes pour qualifier une personne prise en charge au niveau de la cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP).

L'information des familles

D'un commun accord entre le DOS et l'opérateur SNCF, il a été décidé de ne pas activer la Cellule d'Information des Populations (CIP) et le centre de contact interministériel multicanal de crise « Infocrise⁴ » mais de mettre en place un numéro vert géré par la SNCF. Ce choix de ne pas activer la CIP s'explique par la capacité immédiate de la SNCF d'activer un numéro vert dédié à la catastrophe et les difficultés pour la préfecture de mobiliser suffisamment de personnels dans un délai très court.

conseiller les personnes concernées par l'alerte, de répondre aux inquiétudes en faisant intervenir des spécialistes ». Son architecture permet de traiter jusqu'à 300 000 appels par jour et d'apporter une réponse graduée selon trois niveaux (serveur vocal interactif, réponse experte, réponse personnalisée des agents publics). En temps de veille, la mise en oeuvre de ce dispositif est à la charge du SIG. En situation de crise, son activation peut revenir à la cellule interministérielle de crise (CIC) ou encore aux préfectures en débordement des cellules d'information du public (CIP), sur demande à l'échelon central, la décision finale d'activation revenant in fine à une RIM (crise interministérielle) ou au SIG et au ministère concerné (crise sectorielle).



Des difficultés sont cependant apparues avec cette organisation mise en place et ont permis de pointer la nécessité de définir les modalités d'échange et de collaboration (quelles informations et comment transitent-elles) entre les préfetures et les opérateurs, lorsque ces derniers activent le n° Vert.

La collecte d'information via les réseaux sociaux

La mobilisation de la cellule Veille, Analyse et Anticipation de la DGSCGC, dès la survenance de l'accident, a permis de prendre en compte sans délai les informations qui ont circulé sur les réseaux sociaux. Sa forte interaction avec les Volontaires Internationaux de Soutien Opérationnel Virtuel (VISOV) a permis de démentir deux rumeurs et de réaliser un tri pertinent des informations qui circulaient, tout en diffusant des consignes et conseils vers les médias et utilisateurs des réseaux sociaux durant l'événement.

L'accident de Brétigny-sur-Orge est venu confirmer l'impérieuse nécessité d'intégrer dans notre conduite de la gestion de crise les réseaux sociaux. Ils peuvent être facilitateurs et alliés, ou perturbateurs et menteurs. Il s'agit désormais de capitaliser cette expérience par la définition d'une doctrine d'emploi des médias sociaux en gestion d'urgence (MSGU).

En définitive, si le jour et l'heure de l'accident ont pu constituer incontestablement des éléments défavorables à la gestion de la crise, il n'en demeure pas moins que la montée en puissance du dispositif coordonné par la préfeture de l'Essonne, appuyée par la zone de défense et de sécurité de Paris et le COGIC, a permis une gestion tout à fait remarquable de cet événement.

Pour autant, nous nous devons de consolider encore notre organisation en capitalisant les enseignements tirés de cet événement et d'en assurer la plus large diffusion auprès de tous les acteurs de la gestion de crise.

Au-delà de cet événement, le Bureau de la Planification, des Exercices et des Retours d'Expérience de la DGSCGC anime au quotidien, en lien avec les préfetures et les ministères, le réseau des acteurs de la gestion de crise pour consolider les relations entre ces acteurs et fiabiliser les procédures. C'est parce que chaque acteur saura prendre toute sa place dans le dispositif, sans prendre la place de l'autre, que nous parviendrons à développer et améliorer encore notre capacité collective à faire face aux événements imprévus, et parfois même imprévisibles ■

À propos de l'auteur

Ludovic PINGANAUD

Sapeur-pompier professionnel depuis 25 ans, le Lieutenant-colonel Ludovic PINGANAUD a occupé des responsabilités diverses au sein de Services Départementaux d'Incendie et de Secours ainsi qu'à l'École Nationale Supérieure des officiers de Sapeurs-Pompiers (EN-SOSP).



Titulaire d'un Master 2 en gestion des risques et des crises de sécurité civile, il est affecté au ministère de l'intérieur depuis fin 2013 et occupe le poste de chargé de mission «Retour d'expérience» au sein du Bureau de la Planification, des Exercices et des Retours d'Expérience. Il contribue, au profit de tous les acteurs de la gestion de crise, au partage des bonnes pratiques identifiées lors des exercices et des événements réels survenus en France mais aussi à l'étranger.

OUVERTURE DES CANDIDATURES

3^e Session nationale « Management stratégique de la crise » 2015 - 2016

La troisième session nationale spécialisée « Management stratégique de la crise » débutera en septembre 2015.

Cette formation d'excellence a pour objectif de permettre aux participants de mettre en place dans leurs structures une politique efficace de gestion des risques et de réponse aux crises.

Organisation de la session

- **Des séminaires mensuels**

Ils couvrent les champs du processus de crise : de la prévention au retour à la normale. Cette approche est construite autour de l'enjeu majeur des synergies entre secteur public et secteur privé. Les participants ont également accès aux conférences et séminaires organisés par l'INHESJ et l'IHEDN.

- **Des grands témoins**

Des intervenants de haut niveau viennent partager leurs savoir-faire et leurs expériences vécues lors de crises nationales et internationales. Ces échanges participent à la pédagogie et à la diffusion d'une culture pérenne de crise.

- **Des visites de centres opérationnels**

Elles seront organisées dans des structures européennes, nationales (ministérielles, régionales...) ou dans des sièges nationaux d'entreprises.

- **Des outils de management**

Test de personnalité, stage de cohésion, bilan de compétences...

- **Des exercices**

Les installations techniques du centre de formation à la gestion de crise du département «Risques et Crises» seront utilisées pour les exercices de mise en situation. Les auditeurs seront ainsi immergés dans des situations de crise réalistes intégrant des environnements incertains.

- **Des travaux de groupe**

Les auditeurs seront répartis en plusieurs modules tutorés (MT). Chaque MT est en charge d'un travail collectif évalué en fin d'année.

Public

Ouverte à une vingtaine d'auditeurs de haut niveau, cette formation s'adresse principalement aux cadres de l'entreprise ou du secteur public ayant en charge la gestion des crises ou étant appelés à y participer au sein des cellules dédiées.



« Excellent !!!! La mixité privé/public, donneurs d'ordres/consultants a été un des facteurs du succès. »

« Ecoute, dialogue, professionnalisme, bonne humeur : une véritable pause de bien-être dans un agenda pro. »

« Très grande richesse grâce à des profils très différenciés avec des attentes complémentaires et étendues. »

« Facilite la lecture des événements vécus soit en entreprise soit à titre personnel. Permet ainsi de savoir s'adapter plus facilement. »

« Permet de développer une vision plus objective des situations personnelles et professionnelles. »

Informations sur le site internet de l'INHESJ

Recrutement sur dossier :

> [Télécharger le dossier de candidature sur le site de l'INHESJ disponible en février 2015](#)

Renseignements et inscriptions :

Nacera AMRAOUI

Courriel : formationcrise@inhesj.com

Tél : +33 (0)1 76 64 89 00 - Fax : +33 (0)1 76 64 89 44

AGENDA

DU 14 AU 16 AVRIL 2015

Marseille, Parc Chanot

Salon Access Security



Pour en savoir plus :

accesssecurity.fr/

.....

LE 15 AVRIL 2015

Paris 7e

Les 1ères Rencontres parlementaires de la sécurité civile



Institut français de sécurité civile

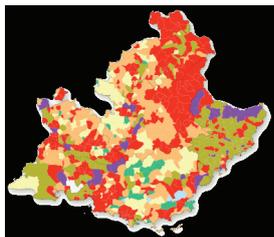
Pour en savoir plus :

www.ifrasec.org/

.....

LE 16 AVRIL 2015

Aix-en-Provence,
Technopôle du Petit Arbois



**Atelier de présentation :
Plateforme d'Observation
et de suivi des Risques
naturels en région
PACA, pour renforcer
la résilience des
Territoires.**

Inscriptions : Guillaume.
riou@pole-risques.com

.....

LE 17 AVRIL 2015

Siège d'Orange, Paris 15e

Les 3° rencontres de la Cyber Continuité



Club de la Continuité d'Activité

Inscriptions :

pierredominique1.lansard@orange.com

.....

LE 17 AVRIL 2015

Ecole militaire, Paris 7e

Séminaire ouvert INHESJ-IHEDN : La société française à l'épreuve de la radicalisation islamiste.

Pour en savoir plus :

www.inhesj.fr/fr/formulaire/seminaire

.....

DU 6 AU 8 MAI 2015

Opatija, Croatie

6th International conference on safety and security engineering



Pour en savoir plus :

www.wessex.ac.uk/

.....

DU 12 AU 14 MAI 2015

Copenhague, Danemark



2nd European climate change adaptation conference

Pour en savoir plus :

www.ecca2015.eu/

.....

DU 24 AU 27 MAI 2015

Kristiansand, Norvège

ISCRAM 2015 - The 12th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management



Pour en savoir plus :

iscram2015.uia.no/

.....

DU 26 AU 27 MAI 2015

Villa Méditerranée,
Marseille

International Workshop on Innovation for Crisis Management (I4CM)



Pour en savoir plus :

www.eurtd.com/driver/i4cm/

.....



Cette lettre d'information est disponible après inscription à l'adresse :
lirec@inhesj.com

INHESJ – Département Risques et Crises

Directeur de la publication : Cyrille SCHOTT

Directrice de la rédaction : Carole DAUTUN

Rédacteur en chef : Joseph BALLU

Les informations contenues dans ce document sont issues de sources ouvertes et ne sauraient être interprétées comme une position officielle ou officieuse de ses rédacteurs ou des services de l'État.

Faites nous parvenir régulièrement sur lirec@inhesj.com
toute information concernant un événement, une manifestation ou une proposition d'article.

Site internet de l'INHESJ : www.inhesj.fr

ISSN 2265 - 464X

Suivez nous aussi sur :



facebook



twitter

