

• **COMMUNICATION / ALERTE / INFO DES POPULATIONS**

Alerte générale des populations :

Hors configuration SEVESO, l'alerte générale des populations est conduite via les outils suivants :

- automate d'appels téléphoniques à destination des maires qui relayent l'information en fonction des moyens dont ils disposent ou qui sont mis à leur disposition : serveur vocal de la préfecture 0821000649 et site Internet de la préfecture
- transmission de communiqués de presse écrits (précisant les points d'écoute au niveau départemental dans le cadre des conventions)

Conventions médias locaux :

Une convention existe entre la préfecture et les radios OUEST FM, ALOUETTE et RCF : elle précise les conditions de mise à disposition du réseau de communication selon une graduation liée à l'évolution de l'événement à gérer. Les modalités pratiques de mise en œuvre sont déclinées dans la dossier d'astreinte des sous préfets.

Cellule d'information du public :

Effectif au 1^{er} juin 2007 : 2 agents de la préfecture

Salle : salle de réunion du secrétaire général de la préfecture

Equipements : 4 postes téléphoniques sont pré positionnés, les prises téléphoniques sont installées

Un ordinateur portable est à disposition du chef d'équipe au SIDPC pour les échanges d'informations avec le COD

Mémento de fonctionnement de la cellule est annexe 1

Plan de communication départemental de crise en liaison avec d'autres unités de communication des services du département :

La déclinaison départementale de la communication de crise est :

Sur le terrain :

Un officier SDIS dont la mission est d'encadrer les journalistes et de leur donner des éléments factuels sur les conditions d'intervention du SDIS

Au PCO : Cet officier assure le lien avec le chef du PCO qui peut autoriser d'autres interventions auprès des médias après accord du DOS

Au COD : la cellule communication de la préfecture

- assure la rédaction et la transmission des communiqués de presse écrits
- assure la gestion des médias présents à la préfecture
- assure pleinement la communication lors de la post crise

ANNEXE 1

PLAN DE MISE EN ŒUVRE D'UNE CELLULE D'INFORMATION DES FAMILLES EN SITUATION DE CRISE A LA PREFECTURE DE MAINE-ET-LOIRE

- Fiche 1** Généralités
- Fiche 2** Mission de la cellule
- Fiche 3** Répartition des missions :
 - 3/1** : Fiche action du chef du SDSIC
 - 3/2** : Fiche action du pilote de la cellule
 - 3/3** : Fiche action des opérateurs
- Fiche 4** Renseignements à obtenir par le pilote en fonction des situations envisagées
- Fiche 5** Fonctionnement général de la cellule
- Annexe A** Liste des agents volontaires pour assurer le standard (communiquée uniquement : pilote, chefs du SIDPC et du SDSIC)
- Annexe B** Modèle de fiche d'appel
- Annexe C** Modèle de main courante
- Annexe D** Types de réponses à apporter

Fiche 1

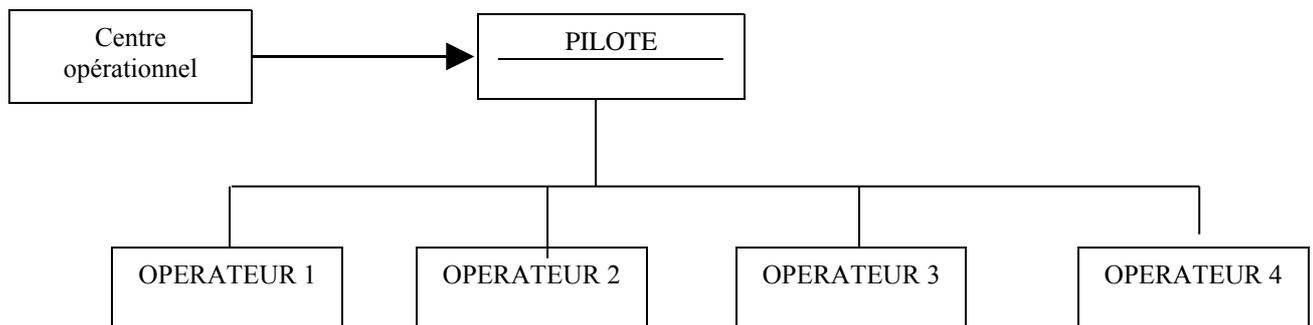
GENERALITES

En cas de crise majeure, qu'elle soit liée à un risque technologique ou naturel entraînant de nombreuses demandes de renseignements ou la diffusion de conseils de comportements, le standard de la préfecture et le centre opérationnel (C.O.) peuvent être rapidement saturés voire, inaccessibles par téléphone.

Cette situation peut perturber, voire paralyser l'activité normale des services préfectoraux.

C'est pourquoi, il est important de renforcer rapidement l'accueil téléphonique grâce à la mise en place d'un n° dédié en cas de crise : **02.41.81.82.22**, servi par une cellule d'information des familles dont l'organisation générale est définie ci-après et dont le fonctionnement fait l'objet des fiches insérées dans le dossier.

Schéma d'organisation générale :



Ce premier niveau de réponse peut être renforcé sur la demande du préfet, par la mise en œuvre d'un standard déporté dont le fonctionnement, bien qu'indépendant, est intimement lié à celui de la cellule de la préfecture.

Cette structure extérieure, qui vient en renfort des structures départementales, est mise sur pied par la direction de la défense et de la sécurité civiles selon une procédure prévue au niveau central.

Dans ce cas de figure, l'interface entre le centre opérationnel et le responsable de l'administration centrale présent au standard déporté est particulièrement importante.

Fiche 2

MISSION DE LA CELLULE

I - MISSION GENERALE :

La mission générale de la cellule d'information des familles est de renforcer rapidement la capacité d'accueil téléphonique à travers le recours à un numéro dédié.

Remarque :

La cellule ne traitera cependant que les appels n'ayant pas de relation directe avec l'organisation des secours, traités pour ce qui les concerne par le centre opérationnel.

II - MISSIONS PARTICULIERES :

Réceptionner les appels, les trier et ne traiter que ceux qui ne concernent pas directement l'organisation des secours dans le but :

- d'informer le public;
- de fournir une information vérifiée et actualisée aux familles de victimes, élus, particuliers ... avec possibilité de renvoi de la communication téléphonique vers un correspondant compétent (médecin, cellule "communication" ou "synthèse" du CO, etc...);
- de fournir aux populations des consignes de comportement, des informations générales relatives aux événements en cours.

Fiche 3 : répartition des missions

1- FICHE ACTION DU CHEF DU SDSIC

I - PHASE D'ALERTE :

Informé de la décision de mettre en œuvre la cellule d'information des familles par le directeur de cabinet (ou à défaut le chef du SIDPC), le chef du SDSIC ou son représentant a pour mission :

1. de rappeler tous les personnels du SDSIC ;
2. de mettre en place dans la salle de réunion du secrétaire général les postes de travail suivants :
 - 4 postes téléphoniques pour les opérateurs ;
 - 1 poste sélection directe à l'arrivée (SDA) au pilote de la cellule ;
 - 1 ordinateur avec imprimante mis en réseau avec la salle opérationnelle installé près du responsable de la cellule et disposant de la messagerie interne.

II - PHASE DE MISE EN OEUVRE :

Il se peut que des appels ne concernant pas l'organisation des secours parviennent en préfecture alors que la cellule d'information des familles n'est pas encore opérationnelle.

Dans ce cas, soit une standardiste du SDSIC répond aux questions si elle détient les réponses correspondantes, soit elle transfère l'appel vers un des postes du SIDPC, à l'exclusion de celui du chef de service.

III - APRES LA CRISE :

Le chef du SDSIC fournit le bilan des appels téléphoniques parvenus en préfecture entre l'heure de l'alerte et l'heure de la levée du dispositif.

Fiche 3

2- FICHE ACTION DU PILOTE DE LA CELLULE

I - PHASE D'ALERTE :

Le pilote de la cellule est le premier mis en alerte :

- 1 Dès qu'il reçoit l'appel du directeur de cabinet, du chef du SIDPC ou du SDSIC, l'informant à son tour que la cellule d'information des familles doit être activée, le pilote appelle les opérateurs;
- 2 Pendant que le SDSIC installe les matériels (délais compris entre 15 et 30'), il se rend au SIDPC où, en liaison avec le directeur de cabinet, la cellule "communication" et la cellule "synthèse-coordination" du centre opérationnel, il détermine les types de réponses à apporter en fonction de la nature des événements.
- 3 Fait mettre en place en salle du secrétaire général :
 - 2 tableaux velleda avec feutres de couleur
 - 8 bannettes à courrier
 - 16 stylos à bille
 - 8 paquets de 100 fiches d'appel
- 4 Dès que la cellule est prête à fonctionner avec au moins deux opérateurs, le pilote en informe le standard de la préfecture qui pourra basculer les appels vers elle.

II - PHASE DE MISE EN OEUVRE :

Le pilote de la cellule ne répond pas aux appels parvenant en préfecture. Son rôle est d'organiser et coordonner le travail de sa cellule. Pour ce faire :

- 1 Il donne les consignes d'exploitation aux opérateurs au fur et à mesure de leur arrivée ;
- 2 Il se tient informé de l'évolution de la situation sur le terrain, au besoin en sollicitant la cellule "synthèse" qui doit régulièrement lui communiquer les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission ;
- 3 Il tient à jour la main courante de son action à partir des fiches d'appel ;
- 4 Il organise par roulement les pauses nécessaires en liaison avec le SIDPC ;
- 5 Il rend compte de tout problème rencontré au chef du centre opérationnel ;
- 6 Il veille à la logistique de la cellule en liaison avec la cellule "secrétariat" ;
- 7 Il organise sa propre relève et celle des opérateurs qui ne quittent leur poste qu'après avoir transmis les consignes nécessaires à leurs successeurs.

III - SI UN STANDARD DEPORTE EST MIS A LA DISPOSITION DU PREFET :

Le pilote de la cellule assure l'interface entre la préfecture et le représentant de la DDSC.

Il veille à communiquer le n° de la cellule déportée à la cellule "communication" qui en informera la presse sous le contrôle du chef du CO.

La transmission de la liste des victimes à jour et de l'évolution de l'organisation des secours se fait par télécopie dont le n° doit être demandé au correspondant de la DDSC.

L'interface entre la préfecture et le standard déporté est assuré par la cellule synthèse du C.O..

IV - APRES LA CRISE :

L'ensemble des pilotes de la cellule d'information des familles engagés durant la crise établissent un rapport d'activités qui fera apparaître le nombre d'appels traités, les problèmes rencontrés dans la mise en œuvre de cette cellule et l'accomplissement de sa mission, la manière dont les problèmes ont été résolus.

Le rapport est transmis au SIDPC sous-couvert du directeur de cabinet.

Fiche 3

3- FICHE ACTION « OPERATEUR »

I - PHASE ALERTE :

Les opérateurs sont placés sous la responsabilité d'un « pilote ».

C'est ce dernier qui, sollicité par la préfecture, alerte les opérateurs et leur demande de se rendre sans tarder à la préfecture.

Dès qu'il a été contacté, l'opérateur doit se rendre en salle de réunion du secrétaire général où la cellule est mise en œuvre.

A son arrivée, il se présente au pilote qui lui attribue un poste téléphonique et lui donne les consignes d'exploitation des appels.

II - PRISE EN COMPTE DU POSTE :

L'opérateur prend en charge le poste téléphonique qui lui a été attribué par son pilote. Pour ce faire :

Il contrôle qu'il dispose de tous les matériels nécessaires :

- 1 fiche de conduite à tenir
- 1 liste des réponses-types
- 1 fiche annuaire de crise
- 1 paquet de 100 fiches d'appel
- 1 bannette pour déposer les fiches d'appel renseignées
- 1 stylo
- 1 stylo surligneur
- 1 bouteille d'eau minérale et 1 gobelet

TOUT APPEL DOIT FAIRE L'OBJET D'UNE FICHE D'APPEL DONT LE MODÈLE FIGURE EN ANNEXE B.

III - POUR REpondre A UN APPEL :

A la réception d'un appel, l'opérateur doit appliquer la procédure suivante :

1. S'ANNONCER :
"Bonjour, Préfecture de Maine-et-Loire"
2. IDENTIFIER L'APPELANT en remplissant la fiche d'appel ;
3. NOTER L'OBJET de l'appel et le reformuler s'il est multiple ;

4. REPONDRE selon les indications qui lui ont été données par le pilote.

Ces consignes peuvent l'amener à basculer l'appel vers un autre correspondant. Pour ce faire, appuyer sur la touche R et composer le n° du poste, attendre que le correspondant ait répondu, lui indiquer l'objet de l'appel puis raccrocher.

La durée de service d'un opérateur est, selon la densité des appels reçus, de 1 h 30 à 2 h 00 maximum. Les relèves sont organisées par le pilote de la cellule.

Fiche 4
RENSEIGNEMENTS A OBTENIR PAR LE CHEF DE CELLULE

I - PHASE D'ALERTE :

Dès le début de la crise, le pilote doit, en fonction des éléments recueillis, déterminer avec le chef du CO (directeur de cabinet ou secrétaire général) :

- Les renseignements communicables aux populations ;
- Les renseignements qui ne doivent pas être communiqués aux populations ;
- Les renseignements qui doivent faire l'objet d'un traitement particulier.

A l'aide du tableau ci-joint en annexe D, il définit par écrit les **réponses-types** à fournir aux opérateurs.

Dans les premières minutes, voire les premières heures, il se peut que la préfecture ne détienne pas la liste exhaustive des victimes. Il sera donc important de prévoir UNE REPONSE D'ATTENTE-TYPE qui comprendra quelques éléments succincts sur la nature des événements et l'évolution prévisible de la situation.

II - PHASE FONCTIONNEMENT :

- Le pilote doit se tenir informé en permanence de l'évolution de la situation ;
- Par l'intermédiaire du réseau informatique, il dispose en permanence d'une liste à jour des victimes identifiées et de consignes lui permettant de remplir sa mission ;
- Les fiches d'appel remplies par les opérateurs lui sont remises au fur et à mesure, les cas particuliers qui lui auront été signalés étant mis de côté;
- Les opérateurs doivent disposer des n° de téléphone des hôpitaux où ont été évacuées les victimes ainsi que du nom du correspondant à contacter dans chacun d'eux (à demander à la cellule "synthèse").

Fiche 5
FONCTIONNEMENT GENERAL DE LA CELLULE

1. En début d'événement et dans l'attente de la décision d'activer la cellule d'information des familles, les appels parvenant en préfecture sont traités par le SIDPC.
2. Dès que la cellule est activée, une des difficultés majeures est de veiller à ce que les opérateurs disposent de renseignements à jour.

Les réponses-types doivent, au départ, être écrites sur une fiche remise à chaque opérateur.

Les informations nouvelles sont communiquées au pilote qui les écrit sur le tableau de référence mis à sa disposition. Les opérateurs procèdent eux-mêmes à la mise à jour de leurs fiches.

3. **Il est essentiel que le chef de cellule rende compte au chef du CO dès qu'il est en mesure de fonctionner avec 2 opérateurs.**

Le chef de cellule donne alors l'ordre à la cellule "communication" de transmettre le n°02.41.81.82.22 aux médias.

Si un standard déporté est mis à la disposition du préfet par la DDSC, le n° de celui-ci est communiqué à la presse.

4. Tous les appels pris en compte doivent être traités.

Les cas particuliers pourront faire l'objet, dans de rares exceptions, à un rappel par le pilote de la cellule ou le chef du CO.

CONSIGNES DE SECURITE

-Les opérateurs et les pilotes sont tenus de respecter la confidentialité des appels qu'ils auront traités.

- Les fiches d'appel et les listes complètes ou partielles de victimes ne peuvent être communiquées qu'avec l'autorisation du chef du CO.

En fin d'opération, elles sont regroupées et stockées au SIDPC.

Elles sont détruites un an après les événements si aucun litige n'a été signalé.

MODELE DE FICHE D'APPEL

Date :

Heure :

I - COORDONNEES DE L'APPELANT :

NOM :

Prénom :

Qualité ou lieu de parenté :

N° de téléphone :

II - OBJET DE L'APPEL :

Personne recherchée	Identification
<p>NOM :</p> <p>Prénoms :</p> <p>Date et lieu de naissance :</p> <p>Taille :</p> <p>Cheveux :</p> <p>Signes particuliers : (vêtements, accessoires, pathologie...)</p> <p>Adresse</p>	

Autre objet d'appel

III- SUITE DONNEE :

Réponse renseignée? Oui

Si NON

Renvoi de l'appel vers : Pilote
 Synthèse
 Communication
 Médecin
 Protection des populations
 Autres services (préciser)

Le demandeur rappellera (lui préciser si possible l'heure)

**PREFECTURE DE MAINE-ET-LOIRE
CABINET
SIDPC**

N° du poste Standard	
-------------------------	--

MODELE DE MAIN COURANTE RENSEIGNEE PAR LE PILOTE

Date	Heure	N° appelé	Nom du correspondant	Réponse faite

TYPES DE QUESTIONS ET DE REPONSES A DEFINIR PAR LE PILOTE DE LA CELLULE

I - LES QUESTIONS :

Les appels parvenant à la cellule d'information des familles peuvent être classés selon divers critères :

11. Les dominantes :

11.1 Humaine ou émotionnelle :

Lorsque l'appelant demande des nouvelles d'une personne ou qu'il demande une conduite à tenir par rapport à une personne dont on sait qu'elle a été identifiée comme une des victimes concernées.

11.2 Événementielle :

Lorsque l'appelant demande des renseignements sur les événements passés, en cours ou à venir ou encore lorsque la demande est liée à une conduite à tenir, conséquence des événements en cours.

Dans chacune des dominantes, on distinguera des catégories liées au degré de parenté pour la première, à la qualité de l'appelant (journaliste, élu, etc...) ou à l'aspect pratique concernant l'appelant pour la seconde.

On peut ainsi imaginer un tableau à double entrée dans lequel chaque case détermine un type de réponse à apporter ou une conduite à tenir de la part de l'opérateur qui réceptionne l'appel.

Remarque :

Les questions peuvent être multiples. Il se peut donc qu'il y ait plusieurs réponses à donner. L'opérateur doit donc s'attacher à reformuler les questions posées afin d'y apporter les réponses correspondantes.

12. Les catégories d'appel :

12.1 Dominante humaine ou émotionnelle :

On distinguera deux cas probables :

- L'appelant ne sait pas ce qu'est devenue la personne, objet de l'appel ;
- L'appelant sait ce qu'est devenue la personne mais cherche soit à la contacter, soit à obtenir des renseignements sur la conduite à tenir.

Dans les deux cas, l'attitude ou la réponse à apporter est différente selon l'identité de l'appelant. Cette identité se caractérise par un mot clé.

- Proche parent : Mari ou femme
Père ou mère
Frère ou sœur
Fils ou fille
- Parent éloigné : Grand-père ou grand-mère
Oncle ou tante
Neveu, nièce, cousin, cousine
- Connaissance : Ami ou amie
Elu qui s'inquiète du devenir d'un de ses administrés
Voisin
Patron (y compris hiérarchie militaire)

12.2 Dominante événementielle :

On distinguera quatre domaines de questions :

- Sur la nature de l'événement lui même ;
- Sur l'organisation des secours (y compris ceux relatifs aux personnes décédées, chapelles ardentes, lieux d'évacuation des corps, etc...) ;
- Sur la conduite à tenir face à l'événement ;
- Sur l'organisation des mesures de rétablissement de la situation.

Dans chacun des domaines, le type de réponse à apporter diffère selon l'identité de l'appelant :

- Simple particulier ;
- Elu d'une commune concernée ;
- Parlementaire ;
- Journaliste ;
- Responsable d'une association de défense des victimes ou avocat ;
- Un bénévole qui propose ses services.

II - LES REPONSES :

21. Les situations à envisager :

- A- L'opérateur a le renseignement et peut le donner.
- B- L'opérateur a le renseignement mais ne doit pas le donner.
- C- L'opérateur n'a pas le renseignement et ne sait pas comment l'obtenir.
- D- L'opérateur n'a pas le renseignement mais sait qui peut le donner.

22. Comment déterminer le type de réponse à faire ?

- A- *Si l'opérateur a le renseignement et peut le donner, il le fait en fonction des éléments qui lui sont donnés par le pilote de la cellule (réponse type 23/A).*
- B- *Si l'opérateur a le renseignement et ne doit pas le donner, il peut, en fonction des consignes qu'il a reçues, soit donner une réponse du type 23/B, 23/C ou 23/D ci-après.*
- C- *Si l'opérateur n'a pas le renseignement, il donnera une réponse du type 23/C ou 23/D.*

23. Les types de réponses possibles :

A chaque situation correspond une attitude ou une conduite à tenir de la part de l'opérateur :

- A- Oui, madame, monsieur, j'ai la réponse à votre question, voici les renseignements que je détiens.
- B- Non, madame, monsieur, je n'ai pas la réponse à votre question. Toutefois, je vais vous mettre en relation avec une personne susceptible de vous donner satisfaction.
- C- Non, madame, monsieur, je n'ai pas le renseignement que vous demandez. Je serai en mesure de vous renseigner à partir de telle heure.
- D- Non, madame, monsieur, je ne suis pas en mesure de vous renseigner, mais je vais vous mettre en relation avec le service compétent qui pourra vous renseigner.
- E- Non, madame, monsieur, je ne suis pas en mesure de vous renseigner mais je vous suggère d'appeler (n° téléphone) où vous aurez en ligne le service (x) qui devrait pouvoir répondre à vos questions.

Remarque :

Comme pour les questions, les réponses peuvent être multiples. Il appartient, là aussi, à l'opérateur de répondre à chaque question qu'il aura préalablement reformulée.

Les couleurs des types de réponses et des cases des tableaux ci-après sont destinées à attirer l'attention de l'opérateur.

ROUGE : NE PAS DONNER SOI-MEME LA REPONSE.

JAUNE : ATTENTION, la réponse doit être donnée selon des modalités particulières.

VERT : DONNER LA REPONSE CLAIREMENT.

24. Grille des réponses possibles :

24.1 Dans le domaine humain et affectif :

De manière générale et dans la mesure où l'opérateur connaît la réponse à la question posée, il donnera les renseignements en sa possession sauf s'il s'agit d'une personne décédée ou gravement blessée.

SI LA PERSONNE, OBJET DE L'APPEL, EST UNE VICTIME IDENTIFIEE, appliquer le canevas suivant :

Lien de parenté					
La victime est	Mari ou femme	Père ou mère Fils ou fille	Frère ou sœur	Parent éloigné	Connaissance
Décédée	B	B	B	C	C
	Confirmer qu'il y a eu un accident avec des victimes, préciser que la cellule n'a pas plus d'informations. Inviter à contacter le CHU	Confirmer qu'il y a eu un accident avec des victimes, préciser que la cellule n'a pas plus d'informations. Inviter à contacter le CHU	Confirmer qu'il y a eu un accident avec des victimes, préciser que la cellule n'a pas plus d'informations. Inviter à contacter le CHU	NON Prendre les coordonnées et dire que la personne sera rappelée. Faire vérifier la situation en transmettant au pilote.	
Blessée grave	A	A	A	C	C
	Confirmer qu'il y a eu un accident avec des victimes, préciser que la cellule n'a pas plus d'informations. Inviter à contacter le CHU Ne pas utiliser le mot "gravement"			NE PAS REpondre Si la personne ne connaît pas l'état de la victime.	
				A	A
				OUI En donnant les coordonnées de l'hôpital, si la personne connaît l'état de la victime.	
Blessée léger	A	A	A	E	E
	OUI Rassurer l'appelant et donner les coordonnées de l'hôpital d'évacuation.			OUI sans plus de précision Donner le n° de l'hôpital d'évacuation.	
Indemne	A	A	A	A	A
	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

SI LA PERSONNE, OBJET DE L'APPEL, N'A PAS ETE IDENTIFIEE, dans tous les cas REponse C.

24.2 Dans le domaine technique :

Origine			Journaliste ou avocat ou président d'association	Simple particulier
Nature du renseignement	Parlementaire	Maire		
Nature de l'événement	D Renvoyer à la cellule "synthèse".	D Renvoyer à la cellule "synthèse".	E Renvoyer à la cellule "communication".	A Répondre en fonction des éléments donnés par le pilote
Organisation des secours et nombre de victimes	D Renvoyer à la cellule "synthèse".	D Renvoyer à la cellule "synthèse".	D Renvoyer à la cellule "communication".	C NON
Conduite à tenir face à l'événement	D Renvoyer à la cellule "protection des populations".	D Renvoyer à la cellule "protection des populations".	E Renvoyer à la cellule "communication".	A Répondre en fonction des éléments donnés par le pilote
Mesures de rétablissement de la situation	E Renvoyer à la cellule "communication".	D Renvoyer à la cellule "synthèse".	E Renvoyer à la cellule "communication".	E Renvoyer au service compétent (SNCF, EDF, France Télécom, etc...).

LISTE DES PERSONNES A RAPPELER POUR LA CELLULE INFO DES FAMILLES