



MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR,
DE L'OUTRE-MER
ET DES COLLECTIVITÉS
TERRITORIALES

GUIDE
ORSEC
DÉPARTEMENTAL

**LA CELLULE
D'INFORMATION
DU PUBLIC**

JUILLET 2010

TOME
G.3



DIRECTION DE LA SÉCURITÉ CIVILE

SOMMAIRE

LA CELLULE D'INFORMATION DU PUBLIC : UN OUTIL DE GESTION DE CRISE

	INTRODUCTION	4
1	PRINCIPES GÉNÉRAUX	6
	1.1 Le rôle de la cellule d'information du public (CIP)	7
	1.2 Les acteurs de la CIP	9
	1.2.1 Le chef de cellule	10
	1.2.2 Le technicien des systèmes d'information et de communication	11
	1.2.3 L'opérateur	11
	1.2.4 Le chef d'équipe	12
	1.2.5 Le spécialiste	13
	1.3 Le positionnement de la CIP dans le dispositif de communication de crise	13
	1.3.1 À l'échelon départemental	14
	1.3.2 À l'échelon national	16
2	LE FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL	18
	2.1 L'activation de la CIP	18
	2.1.1 La communication	19
	2.2 La circulation de l'information	20
	2.2.1 L'information des opérateurs avant chaque prise de poste	20
	2.2.2 Le contact avec le public	22
	2.2.3 Le suivi des appels	22
	2.2.4 Le traitement des appels	23
	2.2.5 L'actualisation de l'information descendante	24
	2.2.6 La gestion de l'information ascendante	26

2.3	La gestion des personnels ressources	27
2.3.1	L'organisation des relèves	27
2.4	La clôture de la CIP	28
2.4.1	La communication	29
2.4.2	Le bilan "à chaud" de l'action menée par les volontaires	29
2.4.3	Le suivi psychologique des volontaires	30
2.4.4	Le retour d'expérience	31
3	LA PHASE PRÉPARATOIRE	32
3.1	La préparation technique	32
3.1.1	La localisation de la CIP	32
3.1.2	La définition de l'ergonomie de la salle	33
3.1.3	L'équipement et les matériels	34
3.1.4	Le paramétrage des installations de télécommunication	35
3.2	La préparation des opérateurs	36
3.2.1	Les modalités de l'alerte des membres de la CIP	37
3.2.2	Le profil des volontaires	38
3.2.3	La définition des conditions d'exercice du volontariat	39
3.2.4	La formation des opérateurs	40
	ANNEXES	44
	GLOSSAIRE	60

INTRODUCTION

Tout événement mettant en jeu la sécurité des personnes et les mesures prises pour leur protection génèrent fréquemment auprès du grand public un besoin d'informations auquel les préfets doivent être en mesure de répondre. Ce besoin dépend de la nature et de l'ampleur de l'événement en cause, qu'il s'agisse de sinistres issus de catastrophes majeures (naturelles et technologiques), d'actes terroristes ou de situations exceptionnelles à caractère sanitaire et social (conséquences de températures extrêmes, menace d'une pandémie grippale...) et peut, lorsqu'il n'est pas satisfait, gêner la conduite des opérations.

Il intervient dans un contexte où les informations circulent aisément et rapidement grâce au développement des technologies de communication (téléphonie mobile, messagerie électronique, Internet) qui élargissent l'éventail des vecteurs alternatifs de communication.

Le préfet, responsable de la coordination des opérations de secours, doit prendre en compte la communication de l'État dans le département, voire l'intégrer comme volet essentiel du dispositif de gestion de l'évènement. Il dispose pour cela de moyens de communication multiples et variés. Dans l'urgence, leur efficacité dépend à la fois de la rapidité de leur mobilisation et de leur capacité à fournir les informations adaptées.

Les mots ou expressions suivis d'un astérisque () font l'objet d'une définition dans le glossaire placé en fin d'ouvrage.*

Ainsi, au delà de l'information générale portée par les médias, il doit veiller à la diffusion de réponses plus en adéquation avec les attentes du public directement concerné (victimes*, sinistrés*, impliqués*, proches*...). C'est l'objet de la "cellule d'information du public" (CIP) composée de personnes volontaires et formées que d'apporter une réponse aux appels téléphoniques de particuliers impactés par l'événement.

Ces dernières années, ce dispositif a été mis en place lors de situations post-accidentelles, à caractère sanitaires ou sociales. L'expérience alors acquise a démontré le bien-fondé d'un tel outil pour diffuser une information pertinente aux publics concernés. En outre, la CIP est une source importante de renseignements pour l'autorité préfectorale car elle lui permet d'évaluer directement l'impact de ses décisions.

Pour que la CIP soit opérationnelle dans les meilleurs délais, un investissement particulier de préparation doit être entrepris.

Le présent guide capitalise les travaux et les expériences de préfectures. Après une présentation générale du dispositif, il précise les principes fondamentaux devant régir son fonctionnement opérationnel pour en déduire les conditions de sa mise en œuvre.

Lorsque survient un événement, le standard de la préfecture et celui des sapeurs-pompiers peuvent être rapidement saturés par le flux des appels des populations inquiètes, obérant ainsi leurs capacités à traiter les appels prioritaires ou sans rapport avec l'événement. En outre, la saturation des standards gêne les autorités dans leur mission d'information des populations, lesquelles seront ensuite enclines à se tourner vers d'autres vecteurs d'information parfois moins fiables ou à se rendre elles-mêmes sur le lieu de l'événement, générant ainsi potentiellement quelques perturbations.

Aussi, le préfet doit préserver sa capacité à informer directement les populations ; la cellule d'information du public constitue l'un des outils à sa disposition.

Important

La mise en œuvre de la CIP doit intervenir dans des délais suffisamment rapprochés pour que le public s'oriente rapidement vers cette source d'information avant même de chercher à identifier des sources alternatives.

Par ailleurs, il importe d'éviter l'engorgement des centres de réception des appels des services qui n'ont pas pour mission de renseigner les populations mais plutôt de traiter les demandes de secours.

Enfin, il est possible d'observer une défiance du public envers le représentant de l'État qui ne répondrait pas à un besoin légitime d'information. Cette situation pourrait générer du mécontentement et concourir à alimenter toutes sortes de rumeurs.

1.1 Le rôle de la cellule d'information du public

La CIP fait partie des outils d'information à la disposition du préfet. Son emploi s'inscrit dans la stratégie globale de communication arrêtée par ses soins. Intégrée dans le dispositif ORSEC* placé sous son autorité, elle est structurée pour répondre aux appels téléphoniques du public lors de situations d'urgence par l'intermédiaire d'un numéro dédié à la crise, le NUC* (**numéro unique de crise**).

Ainsi, elle a pour missions principales :

- d'assurer une **réponse personnalisée** aux demandes des appelants, en s'appuyant sur des informations vérifiées et actualisées en continu, fournies en règle générale par le centre opérationnel départemental* (COD),
- de **diffuser des consignes précises et ciblées** de comportements en fonction de l'évolution de l'événement en cours,
- de **recueillir des informations concrètes** auprès des appelants, utiles pour les autorités chargées de gérer la situation,
- d'**aider à "prendre le pouls"** de la population en identifiant les principales préoccupations exprimées, permettant ainsi au préfet d'ajuster ses actions de communication,
- de **réorienter les appels** vers d'autres interlocuteurs : chargés de communication, associations, médecins, numéros spéciaux mis en place pour des questions spécifiques, autres autorités...

RETOUR D'EXPÉRIENCE

L'explosion de l'usine AZF en septembre 2001 (Haute-Garonne)

Près d'une centaine de fonctionnaires se sont relayés 24 h sur 24 sur les 5 premiers jours de la crise. La CIP a ensuite été maintenue pendant plusieurs semaines mais uniquement en heures ouvrables pour prendre en compte les problématiques d'assurance et d'indemnisation.

Les inondations d'Arles en novembre 2003 (Bouches-du-Rhône)

Lors de ces événements, le préfet des Bouches-du-Rhône a activé la CIP pendant 14 jours. Armée de huit postes téléphoniques, elle a traité plus de 6 000 appels. Son fonctionnement a mobilisé quarante-cinq agents de la préfecture sur des plages horaires qui se sont étendues, pour les plus larges, de 7 à 23 heures.

Collision entre un bus et un train en juin 2008 (Haute-Savoie)

La décision d'activation de la CIP a été prise 25 minutes après l'alerte ; les premiers appels ont été traités 30 minutes plus tard. La cellule a fonctionné de 15 h à 21 h 30. Huit volontaires ont traité 508 appels, soit une moyenne de 63 appels/personne, 12 appels/heure. La durée des appels a varié entre 45 secondes et 4 minutes.

La cible de la CIP est le "grand public". Différentes catégories d'"appelants" peuvent cependant être distinguées :

- ceux concernés à titre personnel par l'événement : victimes*, impliqués*, sinistrés*, leurs proches*, les connaissances (amis, collègues...), témoins,
- les "personnalités" : élus, journalistes, chefs d'entreprise, responsables d'association ou d'institution...,
- les individus indirectement concernés : bénévoles, curieux...,
- les personnes mentalement "déséquilibrées".

Ils appellent principalement pour :

- manifester leur surprise, incertitude, inquiétude, désarroi, désir de protestations...,

- vérifier, obtenir des informations ou des consignes : sur la nature de l'événement et son évolution, l'organisation des secours, les mesures mises en place, les conduites à tenir...,
- demander une dérogation, un passe-droit (pénétration dans un périmètre de sécurité), de l'aide...,
- parler, être rassuré, accompagné, ne pas rester seul,
- proposer leur aide.

Dans ces circonstances difficiles, les appelants stressés sont nombreux. Les manifestations émotionnelles extrêmes sont fréquentes, qu'il s'agisse de colère, d'indignation, de méfiance, de peur ou de tristesse.

Important

Les appels des élus ou autres acteurs participant à la gestion de l'événement ou étant des relais d'information doivent être pris en compte de manière particulière. Par exemple, lorsque de nombreuses collectivités sont concernées, une organisation spécifique dédiée peut avantageusement être mise en place et prendre la forme d'une cellule d'information des élus avec un numéro d'appel réservé. Elle répond aux mêmes critères d'organisation qu'une CIP "grand public".

1.2 Les acteurs de la CIP

La CIP est une structure temporaire devant être activée rapidement (moins d'une heure). Par conséquent, une salle (dans les locaux de la préfecture) doit avoir été identifiée au préalable et équipée pour permettre l'installation de 8 à 10 postes téléphoniques (en moyenne) ainsi que du matériel indispensable à la circulation de l'information (cf chapitre 3.1.2).

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Les acteurs interviennent selon un rôle préalablement défini. Leurs fonctions principales sont détaillées ci-après. Selon les organisations et l'importance de la cellule, il peut y avoir d'autres intervenants : secrétaire, service intérieur en charge de la logistique...

1.2.1 Le chef de cellule

Le chef de cellule a en charge le fonctionnement opérationnel du dispositif. Lors de la décision d'activation de la CIP, il supervise la mise en place de la salle (fournitures de bureau), sollicite et accueille les membres de la CIP (opérateurs, chef(s) d'équipe, spécialiste(s)). En fonction de la gravité de la situation (nombreuses victimes, effet ou risque de panique...), en accord avec l'autorité préfectorale, il s'attache également à mobiliser un psychologue de la cellule d'urgence médico-psychologique* (CUMP) par l'entremise du SAMU* pour aider les membres à gérer le stress éventuel généré par leur activité.

Il anime le travail de son équipe et organise sa logistique (boissons, repas, pauses...). Il adapte son organisation en fonction des conditions de sollicitation et prévoit les relèves. Il consigne sur la main courante le nombre d'appels et les cas particuliers traités.

Parce qu'il assure un rôle d'animation et d'interface entre la cellule et le reste du dispositif de crise (COD, cellule communication), toutes les informations passent par lui.



Il diffuse aux opérateurs les éléments nécessaires à leur activité, notamment les informations permettant les réponses les plus pertinentes aux questions des appelants, et transmet au COD les besoins de renseignements recueillis par les opérateurs.

Afin d'identifier les tendances les plus significatives de l'état d'esprit des appelants, de leurs préoccupations et de leurs interrogations, il effectue des synthèses régulières, permettant ainsi aux autorités d'adapter et d'orienter la communication. Après la crise, il rédige le rapport d'activité de la cellule et le transmet au directeur de cabinet.

De par la nature de ses missions, son profil est celui d'un cadre expérimenté, si possible rompu au fonctionnement du COD.

1.2.2 Le technicien des systèmes d'information et de communication

Le rôle du technicien des systèmes d'information et de communication est capital lors de l'activation de la CIP. Il est en charge de la mise en œuvre des moyens techniques : téléphonie, fax et informatique. Il veille ensuite au bon fonctionnement technique du dispositif. Il fournit au chef de cellule les éléments chiffrés sur les appels lui permettant d'effectuer des bilans et d'adapter quotidiennement les effectifs de la CIP en fonction de l'évolution des appels.

1.2.3 L'opérateur

Au sein de la CIP, l'opérateur est un maillon essentiel de la communication du préfet. Volontaire issu de la préfecture, des services déconcentrés de l'État ou d'associations agréées, il répond aux appels du public en appliquant les consignes reçues lors de la réunion de briefing et recueille toute information susceptible d'améliorer la réponse des autorités face à la crise.



Il dispose pour cela d'un poste de travail équipé pour la circonstance et d'outils facilitant sa relation avec les appelants. Son engagement au sein de la CIP doit être précédé d'une formation adaptée aux missions qu'il sera amené à exercer. Pour qu'il prenne la mesure de celles-ci, il peut, le cas échéant, être sollicité pour participer aux exercices de sécurité civile organisés par le service interministériel de défense et de protection civiles (SIDPC) prévoyant l'activation de la CIP. La durée de sollicitation maximum d'un opérateur au sein de la CIP est en général de 3 heures d'affilées entrecoupées de pauses.

1.2.4 Le chef d'équipe

Selon le nombre d'opérateurs, un chef d'équipe peut être désigné parmi les volontaires (en général, 1 chef d'équipe pour 5 opérateurs). Il sert de relais entre le chef de la cellule et les opérateurs. Il supervise et soutient les membres de son équipe. Il joue un rôle primordial de prévention du stress des opérateurs, organise les pauses ou la relève conformément aux orientations fixées par le chef de cellule. Il peut remplacer ponctuellement le chef de cellule lorsque celui-ci s'absente, à l'occasion notamment du point de situation du COD.

1.2.5 Le spécialiste

Son rôle est d'assister d'un point de vue technique ou pour une prise en charge psychologique les opérateurs soit en leur apportant des explications plus précises soit en répondant directement aux appelants pour les cas les plus difficiles.

Ainsi, en fonction de la nature de l'événement ou des populations impliquées, il peut être fait appel à des experts tels que des médecins, des vétérinaires, des scientifiques, des psychologues ou des traducteurs.

1.3 Le positionnement de la CIP dans le dispositif de communication de crise

Chargés de répondre aux interrogations du public avec lequel ils sont en lien direct, les personnels de la CIP doivent disposer en permanence d'une information fiable, actualisée et validée. Ils bénéficient par ailleurs d'une grande proximité avec les populations qui leur font part de leurs attentes et inquiétudes.

Ainsi, les personnels de la CIP sont à la croisée de deux types d'information :

- l'**information descendante**, fournie par l'autorité préfectorale à destination des populations,
- l'**information ascendante**, à savoir les mouvements d'opinion résultant de la synthèse des questions des appelants et qui présentent parfois un intérêt pour la gestion de la crise.

Ce va-et-vient doit être constamment entretenu pour garder le contact avec le public. Les réponses qui lui sont apportées n'ont d'intérêt qu'en ce qu'elles satisfont à ses attentes, lesquelles sont identifiées grâce aux questions posées.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

Pour ce faire, chaque membre de la CIP se trouve intégré dans un circuit de partage de l'information en lien avec :

- l'autorité préfectorale ou son représentant,
- les autres structures d'information dont la cellule communication,
- les autres membres de la CIP.

RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les canaux de diffusion de l'information sont variés et complémentaires (communiqué de presse, site Internet, serveur vocal interactif...) Une utilisation judicieuse de ces vecteurs peut parfois éviter le recours à la CIP ou réduire la durée de sa sollicitation.

Par exemple, le serveur vocal interactif (SVI), accessible à partir du NUC, offre la possibilité de fournir par le biais de messages vocaux une information standardisée et générale qui peut parfois suffire à renseigner une partie des appelants. Le SVI a également pour fonction de trier les appels en orientant les requérants vers les services mieux à même de les prendre en charge.

1.3.1 À l'échelon départemental

Deux solutions sont envisageables pour le positionnement fonctionnel de la CIP dans le dispositif départemental.

- ***soit elle évolue en relation directe avec le COD*** lors de la gestion d'un événement. Dans ce cas, le chef de cellule est en relation directe avec les cellules "synthèse" et "communication" du COD. Sa présence aux points de situation du COD est nécessaire pour garantir la circulation d'une information fiable.
- ***soit elle constitue un vecteur privilégié de communication*** ; dans cette situation, un sinistre n'est pas nécessairement avéré, ni les moyens de secours déployés (inquiétude de la population lors de cas groupés de légionellose dans un quartier ou présence d'un virus pathogène ayant nécessité la fermeture

d'un établissement scolaire...). La crise étant liée à la stratégie de communication, le préfet peut alors désigner un membre du corps préfectoral pour organiser et coordonner la réponse aux appelants, en lien avec le chargé de communication de la préfecture. Des représentants des services concernés par les exemples précités (ARS, inspection académique), du bureau de l'environnement de la préfecture, du service communication et du SIDPC sous l'autorité du directeur de cabinet peuvent constituer une cellule de veille pour notamment élaborer les messages à diffuser à la population à travers la CIP.

Ainsi, les membres de la CIP, en raison de leur formation, peuvent être sollicités indépendamment de l'activation du COD dans sa configuration élargie. Certaines préfectures réalisent à leur usage des supports du type "foire aux questions" sur des thématiques comme le risque nucléaire, les mesures préconisées face à une pandémie grippale. Ces documents qui facilitent leurs relations avec les requérants peuvent être annexés au dispositif ORSEC spécifique concerné (plan particulier d'intervention...).

Important

Le choix du positionnement a essentiellement un impact sur le circuit de circulation de l'information et sur le rôle du chef de cellule. La cohérence de la communication étant fondamentale, les informations diffusées doivent être rigoureusement identiques quel que soit le support considéré (médias, Internet, CIP...). Seule la forme est à adapter au vecteur utilisé.

Quoi qu'il en soit, la CIP doit être organisée pour fonctionner de manière indépendante, c'est-à-dire disposer de ses propres infrastructures techniques et de ses propres ressources humaines.

1.3.2 À l'échelon national

La CIP peut être intégrée dans un dispositif organisé au niveau national, ainsi que le prévoient, par exemple, l'instruction interministérielle n° 860/SGDN/PSE/PPS du 6 octobre 2008 relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme, ou encore le plan canicule du ministère de la Santé. L'activation d'une plate forme téléphonique nationale intervient sur décision ministérielle, éventuellement à la demande du préfet, ou par anticipation, lorsque la structure locale risque d'être dépassée ou saturée.

Dans cette configuration, le centre national d'appels, doté d'un numéro national largement diffusé, est le point d'entrée pour l'ensemble des personnes concernées. Cette structure absorbe la majorité des appels qui peuvent faire l'objet d'une réponse normalisée, les autres sont transférés à la CIP départementale ou sur d'autres structures (par exemple le numéro d'appel "victimes" du ministère de la Justice).

RETOUR D'EXPÉRIENCE

En avril 2001, préalablement au transfert de munitions de guerre impliquant l'évacuation de la population de la commune de Vimy (Pas-de-Calais), un centre national d'appels a été installé. Lors de la première journée, 11 % des 2 400 appels reçus ont été transférés vers la CIP de la préfecture. Sur les 10 000 appels reçus durant les dix jours d'activation, la statistique globale est de 22 % des appels re-routés vers les préfectures.

En 2004, le ministère de la santé a mis en place un centre d'appel dans le cadre du plan canicule. Au mois de septembre, la mission de ce centre d'appel a été transformée pour gérer l'information liée au cas de rage identifié dans le département de la Gironde. Il a géré en propre une moyenne de 300 appels/jour, soulageant d'autant la préfecture.

Lors du rapatriement de ressortissants français de Côte d'Ivoire en 2004 et du Liban en 2006, des centres nationaux ont été également activés en complément des structures du ministère des affaires étrangères, pour apporter des réponses sur la prise en charge des personnes déplacées.

A l'heure actuelle, il n'existe pas de centre national d'appel permanent susceptible de répondre immédiatement à une demande d'assistance formulée par un préfet. Néanmoins, le service d'information du gouvernement mène des travaux d'étude pour la mise en place d'un tel centre qui aurait une vocation interministérielle.

Pour être efficace, la CIP doit être installée dans les délais les plus courts. Cela nécessite une organisation préparée et rodée au sein de laquelle chaque participant doit connaître ses missions et les procédures organisant le rôle de chacun.

La CIP peut être activée sur des périodes pouvant être relativement longues. Il convient de prévoir suffisamment de personnes pour organiser des relèves régulières de ses membres.

2.1 L'activation de la CIP

La décision d'activer la CIP est prise par le préfet. Sa mise en œuvre est fondée sur la nécessité de maîtriser la communication sur un événement majeur en cours ou une situation qui peut très vite dégénérer en crise (incident lié à une installation nucléaire, probabilité de circulation d'un virus pathogène, cas multiples de légionellose dans une commune...).

Toutefois, son activation n'est pas nécessairement subordonnée à la survenance d'un sinistre. Elle peut d'ailleurs être sollicitée en dehors de l'activation du COD, l'objectif premier étant de rassurer la population et lui indiquer les conduites à tenir.

La CIP constitue un espace privilégié pour toute personne, de près ou de loin concernée par la survenue d'un événement majeur, désireuse d'obtenir de l'information sur ses conséquences, surtout si celles-ci sont susceptibles de la contraindre à modifier ses habitudes (impraticabilité des réseaux de transport...) ou une réponse à ses inquiétudes (protection des enfants lors d'un sinistre près d'un établissement scolaire, évacuation de riverains en dehors d'un périmètre de sécurité...).

Afin d'éviter la saturation effective du standard de la préfecture, **le choix d'activation de la CIP doit être anticipé le plus tôt possible**, dans certains cas presque simultanément à la décision de mise en place du COD.

2.1.1 La communication

L'activation de la CIP fait l'objet d'une communication externe et interne.

La communication externe vers les médias (radios locales, France Télévisions, portail Internet de la préfecture, presse locale...) intervient dès que la CIP est fonctionnelle.

La CIP s'intègre dans le plan de communication que le préfet a organisé pour la gestion d'un événement. Par conséquent, les modalités de recours à celle-ci doivent être connues des médias afin de ne provoquer aucun effet de surprise.

Important

L'annonce de l'activation de la CIP peut provoquer un flux massif d'appels. La crédibilité du dispositif repose en premier lieu sur sa capacité à y faire face. Aussi, pour éviter de perdre des appels, un message d'attente doit au besoin être mis en place dès l'ouverture du service.

La communication interne est quant à elle dirigée vers l'ensemble des services déconcentrés de l'État et des partenaires. Elle permet notamment d'alerter les volontaires de l'activation prochaine de la CIP.

2.2 La circulation de l'information

Le circuit permettant la transmission de l'information est primordial dans le fonctionnement de la CIP.

2.2.1 L'information des opérateurs avant chaque prise de poste

Avant leur prise de poste (lors de l'activation de la CIP ou au moment de la relève), les opérateurs reçoivent du chef de cellule **une information générale sur la situation, distincte de celle qui peut être communiquée au public**. Le briefing qui insistera sur les informations à communiquer au public doit comporter a minima des éléments de langage sur :

- la nature, la localisation de l'évènement,
- la gravité, les risques et les enjeux,
- le dispositif de gestion opérationnelle mis en place,
- les préoccupations principales rencontrées pour gérer l'évènement,
- l'évolution probable de la situation pour les heures et les jours à venir,
- les consignes de comportement à suivre pour la population,
- les axes de communication prioritaires définis par le préfet,
- les consignes (par exemple sur la confidentialité de certaines informations...)
- les types de questions prévisibles et les premiers éléments de réponse.



A cette occasion, un bref rappel du fonctionnement de la CIP peut être fait aux opérateurs en insistant particulièrement sur :

- l'organisation (les responsabilités des différents membres, les personnes référentes pour les questions techniques, la circulation de l'information...),
- les protocoles conversationnels (phrases d'accueil, éléments de langage pour la réponse aux appelants),
- la conduite à tenir dans certains cas spécifiques,
- la durée de mobilisation et l'heure de relève.

Important

Les opérateurs doivent avoir à l'esprit que les éléments de langage fournis à un instant donné peuvent changer au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Il appartient au chef de cellule de veiller à recueillir auprès de la cellule synthèse du COD les informations corrigées, validées par le directeur des services du cabinet ou un membre du corps préfectoral, avant de les diffuser aux opérateurs.

L'ensemble de ces informations est reporté par écrit par le chef de cellule et est consultable à tout moment par chaque opérateur.

2.2.2 Le contact avec le public

La qualité du contact que les opérateurs développent avec les appelants conditionne directement l'efficacité et la fiabilité de l'information ascendante et descendante.

L'identification du type d'appelant (victime, sinistré, proche, curieux, élu...) et du motif de l'appel (renseignement sur l'événement, sur les victimes, sur les procédures administratives...) permet de fixer le cadre de la sollicitation, comprendre les attentes pour adapter la réponse comme le vocabulaire, ou de rediriger l'appel.

2.2.3 Le suivi des appels

Tout appel entrant dans la CIP doit être tracé et suivi afin, d'une part de permettre l'exploitation des informations par le chef de cellule dans le cadre de l'information montante et d'autre part de procéder, si nécessaire, à un traitement spécifique (transmission à une cellule du COD, rappel...).

Les informations provenant des appelants sont à capitaliser. A cet effet, lors de chaque appel, une **fiche de saisie** dont un modèle figure en annexe 1, est établie par l'opérateur. Ces fiches constituent un outil de suivi du nombre et de la nature des appels acheminés vers la CIP.

Pour permettre une exploitation rapide et efficace, les masques de saisie des informations collectées auprès des appelants, qu'ils soient sur ordinateur ou support papier doivent être simples, aérés et explicites. Ils peuvent intégrer des champs spécifiques à l'événement, celui-ci étant susceptible d'évoluer au cours du temps. Ils doivent permettre de renseigner sur :

- ▶ la typologie de l'appelant (victime, impliqué, proche, élu...), pour identifier opportunément les appels nécessitant un suivi particulier,
- ▶ la question posée et la réponse donnée,

- ▶ la thématique de l'appel (renseignement sur l'évènement, les consignes, les victimes...), très utile pour dégager rapidement les tendances principales des interrogations (questions récurrentes, les nouvelles problématiques posées...),
- ▶ les suites à donner : transmission au COD, recherche d'informations avant un rappel (dans ce cas, il convient de recueillir les coordonnées de l'appelant : nom, prénom, commune, numéros de téléphone).

Important

Les fiches de saisies sont à remettre au chef de cellule (ou d'équipe) à intervalle régulier ou immédiatement si nécessité. Elles lui permettent de préparer les synthèses.

2.2.4 Le traitement des appels

La CIP doit être en mesure d'orienter les appelants vers la structure adéquate ¹ (centre d'accueil des proches, mairie, associations, médecins...) et doit impérativement faire remonter ces besoins d'informations vers le COD.

Il convient de ce fait de remettre aux opérateurs un annuaire des services, organismes, associations dont les coordonnées téléphoniques peuvent être communiquées aux appelants (exemple : association d'aide aux victimes). Ce document est à ajuster :

- ▶ lors de l'activation de la cellule en fonction de la nature de l'évènement et de ses conséquences,
- ▶ au cours de l'évènement pour être en phase avec les préoccupations des appelants (dès que la phase d'urgence est passée, les questions risquent de concerner principalement les problèmes de procédures administratives et d'indemnisation).

¹ Guide ORSEC départemental G2 "Soutien des populations"

Important

Les informations relatives à l'état de santé des personnes concernées par un événement sont particulièrement sensibles et parfois délicates à transmettre, notamment pour les cas les plus graves.

Des instructions ² précises encadrent la diffusion de ces informations. Ainsi, il est rappelé que l'état de santé des victimes est donné individuellement selon un protocole particulier, sous le contrôle du préfet et du procureur de la République.

La communication entre la CIP et l'appelant s'effectuant selon un mode qui ne permet de garantir ni l'identification certaine de l'appelant, ni la confidentialité des informations fournies, la CIP ne peut être autorisée à communiquer sur ce point que sur instruction du préfet et dans la mesure où ces informations ont été rendues publiques.

Pour les décès, l'annonce est faite, de vive voix, par le maire (ou son représentant) du lieu de résidence de la victime ou le maire (ou son représentant) de la commune sur laquelle le sinistre a eu lieu.

2.2.5 L'actualisation de l'information descendante

Le chef de la cellule d'information du public peut être confronté à plusieurs difficultés :

- la cinétique de la crise induit souvent un décalage entre le besoin d'information exprimé par les appelants et les synthèses disponibles au COD,
- les acteurs du COD assurent leurs fonctions sans mesurer parfois la nécessité de transmettre des informations importantes vers la cellule synthèse, pour la CIP,
- la rumeur, ainsi que les moyens alternatifs de communication (vidéo prise à partir d'un téléphone portable puis publiée sur

² Guide méthodologique "la prise en charge des victimes d'accidents collectifs" de 2004 du secrétariat d'État aux droits des victimes - ministère de la justice

internet) permettant la diffusion d'informations complémentaires, accompagnent aujourd'hui fréquemment l'événement et mobilisent rapidement, s'ils ne sont pas maîtrisés, du temps et de l'énergie.

Face à ces problèmes, le chef de la cellule est engagé dans une "course" à l'actualisation de l'information. Pour ce faire, il doit, au-delà des points de situation périodiques, réaliser une expression de besoins en continu vers le COD.

Lorsque des informations sont validées, il diffuse immédiatement au sein de sa cellule les nouvelles données. Cette diffusion doit intervenir simultanément auprès de tous les opérateurs de la cellule afin de garantir la cohérence des informations transmises. Elle prend la forme d'un briefing intermédiaire, d'une diffusion de fiche...

Dans certaines situations, le chef de cellule peut décider d'un briefing impromptu de toute l'équipe, notamment après une évolution significative de l'événement ou des informations disponibles. Il faut alors décider d'une suspension provisoire de la CIP pour quelques minutes. Les appels sont alors basculés sur une messagerie vocale.

A l'instar des éléments de langage transmis lors du briefing initial, ces informations sont consignées par écrit et consultables à tout moment par chaque opérateur.



Conseil pratique

Pour que la cellule dispose toujours d'une information actualisée, le chef de la cellule devrait être rendu destinataire des communiqués de presse et de tous les documents d'information distribués au public avant leur diffusion effective.

Il apparaît également indispensable de doter le chef de la CIP d'un accès à l'application SYNERGI* afin de disposer en temps réel d'une information opérationnelle et d'un accès à Internet lorsque le portail du site de la préfecture accueille les données actualisées de l'événement (dans une fenêtre active de type "POP UP" par exemple).

2.2.6 La gestion de l'information ascendante

La CIP présente l'avantage d'un contact direct avec le public qui lui fournit une information instantanée présentant un intérêt dans la gestion de l'événement. En effet, la somme des questions et des sollicitations marque le pouls de la population sinistrée ainsi que celui des populations impactées indirectement par l'événement (praticabilité des axes routiers, ouverture des établissements scolaires...).

Important

Toutes les informations montantes qui pourraient donner naissance à "une crise dans la crise" (par exemple un décalage important entre la communication officielle et les attentes du public, l'identification d'une rumeur naissante) doivent parvenir en urgence au préfet.

L'analyse des données est une activité capitale. Elle permet de faire émerger les tendances les plus significatives de l'état d'esprit des appelants (sentiment d'abandon, abattement, inquiétudes liées à la sécurité, impatience quant au retour à la normale...)

Aussi, deux types de synthèses sont à réaliser :

- des synthèses "à chaud", afin de déterminer les tendances en terme de typologie d'appelants ou de thématiques d'appel,
- des synthèses "à froid", qui nécessitent une analyse plus fine, afin de déterminer les axes de communication à améliorer.

La fréquence de ces synthèses est établie en fonction de la sollicitation de la cellule (nombre d'appels, principales préoccupations exprimées par la population : quels comportements adopter, délai de retour à la normale...). Les informations qui en découlent sont transmises au préfet par le chef de cellule.



Conseil pratique

Selon l'événement et ses caractéristiques (type, cinétique, durée...), les éléments de langage peuvent être plus ou moins développés. La version la plus aboutie consiste à fournir aux opérateurs des listes de questions et de réponses types. Ces listes peuvent être établies en amont (exemple dans le cas d'une évacuation préventive) ou au fur et à mesure de l'analyse des appels. Les questions/réponses types sont à classer conformément aux thématiques identifiées figurant sur la fiche de suivi des appels (Cf. paragraphe 3.2.2 et annexe 1).

2.3 La gestion des personnels ressources

La durée de tenue de poste des opérateurs est à aménager en fonction du niveau de sollicitation. Il semble qu'en fonctionnement nominal (prise d'appels régulière sans interruption) le nombre d'heures d'activité ne doive pas dépasser deux fois 4 heures espacées d'une heure pour la pause repas. Cette durée peut être modulée en fonction de la charge de travail des opérateurs et de leur niveau de stress pour être écourtée de 2 à 3 heures.

2.3.1 L'organisation des relèves

Le chef de cellule veille à étudier l'évolution des volumes d'appels entrants pour affiner l'organisation des relèves en fonction du niveau de sollicitation.

Un briefing de prise de poste doit être impérativement prévu pour l'équipe de relève. Pour s'imprégner de la situation, les membres de la relève, avant leur prise de poste, peuvent passer quelques minutes dans la salle. Ils se familiarisent ainsi avec l'environnement de leur poste de travail, les documents distribués et les personnes remplacées peuvent leur donner les dernières informations. C'est un facteur de cohésion et un excellent moyen pour garantir la continuité et la cohérence des informations communiquées.

Par ailleurs, il est souhaitable d'organiser un débriefing pour l'équipe descendante afin de recueillir le ressenti des opérateurs, tant sur le plan organisationnel que sur l'aspect psychologique.

**Conseil pratique**

Le chef de la cellule veille à informer le plus tôt possible les volontaires non mobilisés de l'activation de la CIP pour qu'ils puissent anticiper d'éventuelles relèves.

Il convoque les équipes de relève 30 à 45 minutes avant la prise effective d'appels pour tenir compte de la plage horaire nécessaire pour le briefing et le "passage de témoin" entre les opérateurs montants et descendants.

Pour assurer une continuité efficace dans le traitement de l'information, il peut être judicieux d'organiser des relèves décalées pour le chef de cellule, les chefs d'équipes et les opérateurs.

Les prises de fonction des opérateurs impliquent la tenue par le chef de cellule d'une main courante faisant apparaître les horaires de travail au sein de la cellule.

2.4 La clôture de la CIP

La décision de clôture de la CIP relève exclusivement de l'autorité préfectorale. Bien qu'effectuée oralement, la décision peut être matérialisée par un message type télécopie ou courriel, par souci de formalisme.

La décision de désactiver la CIP s'appuie sur les données statistiques relatives aux appels qui y sont acheminés. Il en découle la nécessité de prévoir un dispositif de transition se matérialisant par exemple par la diminution progressive du nombre d'opérateurs.

Important

Le NUC doit être maintenu pendant quelques heures voire quelques jours après la désactivation matérielle de la CIP pour permettre la prise en compte des appels résiduels. Le NUC peut aboutir sur un message vocal précisant d'une part, les raisons de la désactivation de la CIP et, d'autre part, le ou les numéros de téléphone des services susceptibles d'apporter la réponse souhaitée. Une alternative consiste à rerouter ces appels vers le standard de la préfecture qui se chargera d'identifier le service concerné.

Lorsque les données statistiques relatives au nombre d'appels acheminés vers le NUC témoignent d'un fléchissement significatif des appels, le préfet peut demander la désactivation du NUC à l'opérateur.

2.4.1 La communication

La clôture de la CIP fait elle aussi l'objet d'une communication externe et interne. Pour la communication externe vers les médias (radios locales, France Télévisions, Internet, presse locale...), l'annonce de la clôture, sous la forme d'un communiqué de presse, doit être anticipée et peut être l'occasion de fournir un bilan d'activité, même très synthétique, pour mettre en exergue le rôle important de ce dispositif dans la gestion de l'événement.

La communication interne est dirigée vers l'ensemble des services déconcentrés de l'État et des partenaires. Elle sert notamment à informer les chefs de service de la remise à disposition de leurs collaborateurs.

2.4.2 Le bilan "à chaud" de l'action menée par les volontaires

La clôture de la CIP doit être suivie d'un bilan d'activité. Il peut être conduit par le directeur de cabinet assisté du chef de la cellule et au besoin, d'un psychologue. Ce bilan constitue l'opportunité de remercier tous les acteurs ayant œuvré dans le dispositif, de clore symboliquement une période d'activité souvent intense et source de tensions psychologiques.

Afin de permettre aux opérateurs de tirer un bilan positif de cette expérience, il convient de donner du sens à celle-ci en exposant les effets bénéfiques de la CIP dans la gestion de la crise.

Important

Dans un contexte de valorisation du volontariat au sein des préfectures, il apparaît nécessaire de remercier l'ensemble des acteurs ayant participé au traitement de l'événement. A ce titre, le préfet peut utilement remercier de vive voix et/ou adresser un courrier nominatif aux volontaires ayant participé au fonctionnement de la CIP.

Par ailleurs, pour garantir le maintien d'un haut niveau de motivation, il peut prévoir localement la mise en place de dispositions compensatoires (cf paragraphe 3.3.2).

2.4.3 Le suivi psychologique des volontaires

La détresse et les frustrations consécutives aux catastrophes et aux sinistres trouvent forcément un écho dans les appels téléphoniques adressés à la préfecture. Aussi, la tension psychologique induite par certaines situations particulièrement difficiles vécues par les appelants est pour partie transmise aux opérateurs.

La parole restant le meilleur exutoire à l'accumulation de cette tension, il convient de ne pas négliger cette possibilité par la réalisation de débriefings réguliers menés par le chef de la cellule. Les opérateurs doivent pouvoir également évacuer le stress généré par leur activité.

Immanquablement, les opérateurs se sont identifiés à des appelants en situation difficile durant les quelques jours d'activation de la CIP. *In fine*, il peut être souhaitable, avec l'aide d'un psychologue, d'aider tous les opérateurs à s'exprimer sur leur expérience afin de s'assurer de l'évacuation de toute trace de tension. Une solution consiste à faire appel aux psychologues de la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP) pour assurer, lorsque cela est nécessaire, des séances d'échanges avec eux.

2.4.4 Le retour d'expérience

Un retour d'expérience est à mener à l'issue de la mise en œuvre de la CIP. Les thèmes principaux à analyser sont :

- la nature de la plus-value apportée par la CIP à la gestion de crise,
- les aspect techniques,
 - délais d'activation,
 - ergonomie de la salle,
 - éléments statistiques (nombres d'appels reçus, nombre d'appels perdus...),
- les aspects organisationnels,
 - dynamique des échanges entre la CIP et le COD,
 - conduite des relèves,
 - aspects logistiques,
 - partage de l'information au sein de la CIP,
- les aspects humains,
 - gestion du stress des opérateurs,
 - prise en compte au téléphone des situations difficiles,
- les coûts induits par l'activation de la CIP, ...

La constitution d'une CIP est un projet transversal à la préfecture car elle nécessite la prise en compte de considérations techniques, organisationnelles et humaines. Le SIDPC, chargé de la gestion de ce dossier, doit en assurer le montage ainsi que sa pérennité opérationnelle lors d'exercices ou d'événements réels.

3.1 La préparation technique

Cette préparation a pour objet d'anticiper et de résoudre les problèmes techniques et matériels pouvant se poser pour la mise en œuvre de la cellule.

3.1.1 La localisation de la CIP

Pour accueillir la CIP, il est important de privilégier (lorsque la configuration immobilière de la préfecture le permet) une salle proche du COD. Il faut cependant éviter une trop grande proximité avec des lieux de passage ou d'activité importante et bruyante afin de ne pas ajouter une tension supplémentaire à celle qui est induite par le rythme de la prise d'appel.

Important

Pour des raisons de confidentialité, l'accès de la salle doit être contrôlé.



Conseil pratique

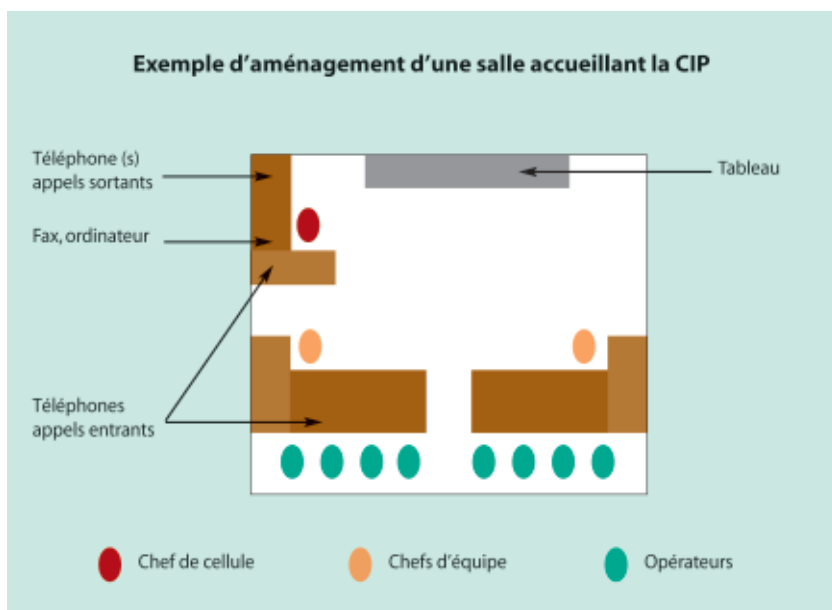
Il faut également prévoir une pièce séparée de la salle CIP pour les briefings et les pauses.

3.1.2 La définition de l'ergonomie de la salle

Pour être opérationnelle rapidement, la salle accueillant la CIP doit nécessiter le moins de préparation possible, présenter une ergonomie et une qualité d'équipements adaptées à l'activité pressentie :

- disposer d'un éclairage, si possible naturel et d'une température convenable pour un travail en position assise, 24h/24 et sur plusieurs jours,
- bénéficier d'une acoustique adaptée à un volume important de conversations (les opérateurs doivent bénéficier de suffisamment d'espace pour que chacun aie une capacité respectable d'écoute),
- être organisée de manière à faciliter la transmission des informations entre le chef de cellule et les opérateurs,
- être dotée d'un câblage téléphonique pouvant accueillir jusqu'à une dizaine de postes (reliés par groupe de 5 maximum),
- disposer de surfaces murales suffisantes pour permettre l'affichage de documents ou de cartes.





3.1.3 L'équipement et les matériels

Afin de faciliter la mise en œuvre de la CIP, il est nécessaire de disposer de tous les outils indispensables à son bon fonctionnement :

- détenir des téléphones avec, de préférence, l'affichage automatique du numéro pour faciliter la prise d'appel et les références de l'appelant, ainsi que des casques de téléphonie (pour une meilleure ergonomie et plus de maniabilité),
- équiper la salle d'un tableau blanc pour suivre en permanence l'évolution de la situation (y noter les événements importants avec leurs horaires).



Conseil pratique

Veiller au confort des opérateurs est un aspect essentiel de la vie de la cellule. Pour noter les événements importants, il est souhaitable de privilégier l'affichage sur papier ou sur un tableau au lieu d'un vidéo projecteur (fatigue visuelle, bruit, chaleur dégagée).

Par ailleurs, il faut penser à la restauration de l'équipe, au même titre que le COD si celui-ci est activé. Ainsi, des bouteilles d'eau, des cafetières et/ou théières et des gobelets sont à prévoir en nombre suffisant.

Chaque poste de travail doit être doté d'un équipement individuel comprenant :

- des fournitures de bureau (stylos, surligneur, blocs-notes, papier...),
- les formulaires types : fiches d'appel, consignes générales.



3.1.4 Le paramétrage des installations de télécommunication

Le service départemental des systèmes d'information et de communication (SDSIC) de la préfecture est chargé de tous les aspects liés aux transmissions :

- l'ouverture du NUC auprès de l'opérateur téléphonique,
- le paramétrage de l'autocommutateur afin que les appels vers le NUC soient acheminés sur les téléphones de la cellule,
- la mise en place des indicateurs d'activité de la CIP intéressant le chef de cellule (nombre d'appels par tranche horaire, nombre d'appels perdus par unité de temps, durée moyenne des communications...).

Il peut s'avérer utile de paramétrer l'autocommutateur pour réserver un ou des postes téléphoniques de la CIP uniquement pour les appels sortants. Cette disposition peut notamment permettre de rappeler les numéros de téléphones mobiles (dans le cas de rappel des appelants) ou des correspondants externes (collectivités territoriales...).



Conseil pratique

Il est recommandé que le SDSIC programme une gestion aléatoire cyclique des appels entrants. Cette disposition technique a pour effet de répartir les appels sur l'ensemble des postes installés afin d'éviter la sollicitation des mêmes opérateurs.

3.2 La préparation des opérateurs

Les règles de fonctionnement de la CIP doivent respecter un minimum de formalisme pour être appréhendées dans les meilleures conditions par les intervenants. Ainsi, il convient de préparer :

- le règlement de fonctionnement de la CIP, support qui précise l'ensemble des points et des aspects régissant la cellule (voir modèle annexe 4). Il établit notamment le principe de formation des opérateurs participant à la cellule,
- les documents opérationnels qui complètent ce règlement. Utilisés en cas d'activation de la CIP, ils déclinent dans un format pratique et concret les thèmes abordés dans le règlement de fonctionnement.

Ces documents comprennent :

- les modalités de l'alerte des membres de la CIP,
- la procédure d'activation de la salle,
- les fiches réflexes par mission,
- les formulaires types (fiche de suivi des appels, tableau de suivi des personnels ressources, modes d'emploi simplifiés des appareils de communication : téléphone, télécopie...),
- la procédure de clôture,
- ...

3.2.1 Les modalités d'alerte des membres de la CIP

Une fois prise la décision d'activation de la CIP, le chef de cellule prévient ses membres. Cela suppose de disposer :

- d'une procédure précisant le responsable de l'alerte des membres de la CIP,
- d'une liste avec les coordonnées des membres de la cellule. La liste des membres doit contenir les informations suivantes :
 - nom, prénom,
 - fonction dans la CIP,
 - adresse personnelle,
 - téléphone fixe et portable,
 - lieu de travail,
 - téléphone professionnel,
 - adresse mail,
 - temps approximatif de trajet entre la préfecture /le lieu de travail et le domicile,
 - langues parlées.

Important

Dans le cas où les membres de la CIP seraient sollicités durant leur activité professionnelle, notamment au sein de la préfecture et/ou des services déconcentrés de l'État, il est fortement conseillé de prévenir leur hiérarchie, selon les modalités précisées dans le paragraphe 3.2.3.

- d'une procédure précisant de quelle manière ils peuvent être contactés.

De multiples solutions sont possibles : appels en cascade, utilisation du dispositif GALA...

L'objectif est de rassembler le plus rapidement possible suffisamment de personnels pour que la cellule soit opérationnelle, sans pour autant mobiliser instantanément tous les volontaires afin de se laisser la possibilité d'assurer les éventuelles relèves.

La liste doit être actualisée régulièrement. Dans la mesure où elle contient des informations privées à caractère nominatif, son accès doit être exclusivement réservé aux acteurs chargés de transmettre l'alerte et son exploitation doit être conforme aux dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 informatique et libertés.

Important

Le dispositif d'alerte des membres de la CIP doit être testé périodiquement.

3.2.2 Le profil des volontaires

Lors de l'accueil téléphonique de victimes, de personnes impliquées ou de leurs proches, pratiquer l'écoute active, garder son calme, délivrer des informations validées, développer une attitude de soutien... sont autant de compétences qui nécessitent une formation spécifique doublée d'une capacité personnelle à prendre de la distance dans un contexte qui, parfois, peut être psychologiquement difficile.

Le recrutement doit tenir compte de certaines exigences attachées à la fonction de volontaire en CIP, même si l'exercice peut être de courte durée (mise en œuvre d'un PPI hydrocarbures durant lequel les services d'incendie et de secours sont à l'œuvre). Aussi, il sera nécessaire de faire appel à des personnels capables de :

- prendre en compte des situations au téléphone dans un contexte parfois tendu sur le plan psychologique,
- assumer dans la durée une activité réalisée dans un environnement qui peut être bruyant,
- prendre du recul,
- travailler en équipe et partager des informations.

Plusieurs expériences d'activation de CIP ont montré l'intérêt d'avoir recours pour partie à des personnels des services extérieurs à l'État, notamment des sapeurs-pompiers.

3.2.3 La définition des conditions d'exercice du volontariat

Selon la nature et l'ampleur de l'événement, la période d'activation de la CIP peut varier d'une journée à plusieurs semaines, avec des plages horaires plus ou moins larges. Par conséquent, il convient de disposer d'une ressource suffisante en volontaires formés.

Le volontariat, notamment sur ce type d'activité, au sein des préfectures ou des services déconcentrés de l'État doit être encouragé et préservé. Aussi, il est important de clarifier par écrit les conditions de travail des volontaires assurant le fonctionnement de la CIP.

Pour les associations, les modes de participation peuvent être définis au moyen de conventions.

Les conditions de mobilisation des volontaires en cas d'événement doivent être arrêtées par le préfet sous forme de note de service et préciser notamment :

- ▶ pour les chefs de service, leurs obligations de libérer leurs collaborateurs,
- ▶ les vecteurs utilisés pour alerter ou pré-alerter les volontaires (cf 3.2.1),
- ▶ les documents attestant de la participation des volontaires à la CIP,
- ▶ les dispositions compensatoires adoptées localement.

Sur ce dernier point, les préfectures ayant recours aux services des agents de l'État et assimilés peuvent compenser les heures passées au sein de la CIP hors du temps légal de travail :

- ▶ Soit financièrement selon le régime indemnitaire afférent aux sujétions de service ;
- ▶ Soit en donnant lieu à des heures de récupération, négociées avec le chef de service dont dépend l'agent.

Un document formalisant l'engagement des volontaires et les dispositions compensatoires pouvant être appliquées localement figure en annexe 6 du présent guide.


Conseil pratique

Face à un évènement qui limiterait ou bloquerait la circulation sur le réseau routier ou ferroviaire, il faut permettre aux volontaires d'accéder à la préfecture. Une carte individuelle nominative de type "laisser passer" fournie par le SIDPC ou le cabinet peut être une solution pour les personnels rejoignant la préfecture en voiture personnelle.

3.2.4 La formation des opérateurs

La fonction d'opérateur au sein de la CIP requiert des qualités d'adaptation, la connaissance de la monographie du département et l'application d'un certain nombre de règles dans le dialogue avec l'appelant.

La formation est donc un élément essentiel de la préparation. Un soin particulier doit y être apporté pour que les opérateurs acquièrent des **savoirs**, **savoir faire** et **savoir être** leur permettant de remplir leur mission dans de bonnes conditions. L'objectif final pour les opérateurs est de :

- se sentir utiles et efficaces (savoir quoi dire et comment),
- éviter les "gaffes" et le sentiment de culpabilité qui pourrait en découler,
- gérer l'impact émotionnel de la confrontation massive à des personnes anxieuses, paniquées, désespérées voire agressives,
- rester efficace sur la durée,
- prendre le temps de se ressourcer après la crise.

Des organismes spécialisés dispensent des formations spécifiques pour ce type d'activité.

Le tableau ci-après recense les principales compétences requises.

LE SAVOIR

Savoir :

- les risques situés sur le département,
- les différentes réactions du public face à une crise (manifestation de panique, d'angoisse, de colère)
- le dispositif global de gestion de crise mis en œuvre par le gestionnaire de la crise et ses partenaires ainsi que le rôle des acteurs,
- les enjeux de la communication en situation de crise,
- le rôle et les missions de la CIP,
- les modalités d'intégration et de fonctionnement de la CIP dans le dispositif de gestion de crise,
- son propre rôle au sein du dispositif.

LE SAVOIR-FAIRE

Savoir :

- réaliser une prise d'appel,
- partager l'information au sein de la CIP,
- informer le chef de cellule des nouvelles questions posées par les appelants,
- faire remonter au chef de cellule les inquiétudes et les attentes de la population.

LE SAVOIR ÊTRE

Savoir :

- traiter avec sang froid des appels difficiles,
- gérer le stress sur la durée.

Les points ci-dessous peuvent constituer pour les opérateurs un aide-mémoire sur lequel ils peuvent s'appuyer.

1) Être au clair avec les objectifs et les limites de la mission

- **Au tout début et pendant la crise** : disposer d'instructions précises quant à la mission (et ses limites) en fonction des caractéristiques de la crise et, en particulier, des besoins, attentes et réactions possibles de la population concernée.
- **Après la crise** : participer au débriefing de la crise pour tirer le meilleur enseignement possible de cette expérience et réajuster son comportement si nécessaire.

2) Savoir se positionner face aux demandes d'information de la population

Etre au clair sur les modalités d'information de la population en fonction :

- **des informations disponibles** (validées ou en cours de validation, confidentielles ou non...);
- **des caractéristiques de l'appelant** (élu, journaliste, parent proche d'une victime, parent éloigné, ami ou simple connaissance, simple curieux...);
- **de l'état des victimes** (indemnes, légèrement blessées, gravement blessées, décédées, non identifiées...).

3) Connaître les attitudes aidantes (et celles à éviter) face à des personnes anxieuses, paniquées, désespérées, agressives...

- **Établir** une typologie des réactions possibles et anticiper les réponses en fonction des caractéristiques de la crise ;
- **Garder** conscience de son environnement, de son intégration dans une équipe au fonctionnement et à l'organisation rodés.

4) Savoir “se protéger” face à la détresse et à l’agressivité

- Se recentrer régulièrement sur les objectifs et les limites de la mission ;
- Structurer la relation d’aide : favoriser l’expression de l’appelant, identifier son état émotionnel et son besoin dominant, essayer de lui apporter la meilleure réponse possible compte tenu des limites de la mission ;
- Prendre conscience que l’écoute est une aide en soi ;
- Eviter le maternage et les discussions sans fin.

5) Savoir “récupérer/décompresser” pendant et après la crise

- **Pendant la crise :**
 - Identifier les manifestations physiques et psychologiques de stress ;
 - S’accorder de courtes pauses (se restaurer s’il y a lieu...) ;
 - Partager avec les autres intervenants le ressenti de l’événement dès lors que le flux des appels ménage quelques pauses.
- **Après la crise :**
 - Participer au retour d’expérience ;
 - Se faire aider par un spécialiste en cas de stress important.

La réponse téléphonique est une activité professionnelle à part entière qui nécessite un investissement particulier. Il convient, au vu des éléments ci-dessus évoqués, de constituer une équipe solide et fiable et de graduer la formation selon les postes et responsabilités occupés.

ANNEXES

1	MODÈLE DE FICHE DE SUIVI D'APPEL	47
2	CONSIGNES GÉNÉRALES AUX OPÉRATEURS	48
3	MÉMO-GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES PROCHES DES VICTIMES	50
4	LOGISTIQUE ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ	52
5	MODÈLE DE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE LA CIP	54
6	MODÈLE D'ACTE DE VOLONTARIAT	56
7	FICHE MISSIONS DU CHEF DE LA CIP	57
8	FICHE MISSIONS DU CHEF DU SDSIC	59
9	FICHE MISSIONS DE L'OPÉRATEUR	60

EXEMPLE DE FICHE DE SUIVI D'UN APPEL

DATE :		HEURE :	
Typologie de l'appelant			
Elu	Victime	Impliqué	Sinistré Proche Autre _____
Observations			
Préconisations			
Contenu de l'appel			
Événement (localisation, origine, durée...)		Procédures administratives	
Consignes comportementales		Renseignements pratiques	
Signalement		Autre : _____	
Précision éventuelle : _____			
Autre à faire			
A transmettre au chef CIP			
A rappeler		➡ Rappel effectué le _____ à _____	
Coordonnées de l'appelant :			
Nom : _____		Prénom : _____ Commune : _____	
Tél. : _____		Portable : _____	
A transmettre		➡ Transmis le _____ à _____	
A classer			

CONSIGNES GÉNÉRALES AUX OPÉRATEURS

L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Soigner la phrase d'accueil. Elle doit être explicite et toujours courte. Elle peut prendre la forme suivante : "Cellule d'information Préfecture de..., bonjour, je vous écoute".

Faire confirmer l'objet de l'appel en reformulant la demande de l'appelant et ainsi s'assurer que le message est bien compris.

L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Garder son sang froid quel que soit le ton de l'interlocuteur et mettre celui-ci en confiance : parler doucement, garder une voix calme, écouter la personne exprimer sa douleur sans laisser libre cours à un épanchement excessif, donner des informations précises en veillant à ce que la formulation ne soit pas génératrice de stress .

Proposer à l'appelant de contacter le service le mieux à même de le renseigner (préciser le service et le numéro de téléphone), de s'y rendre ou de rappeler dans un délai à préciser.

Si une réponse ne peut être donnée, dire : je comprends, je suis désolé(e), la préfecture n'est pas en mesure de communiquer la liste de (toutes les personnes concernées par l'évènement, toutes les personnes blessées), nous ne possédons pas encore d'informations précises (sur le nombre et l'identité des personnes impliquées, sur l'état réel des dégâts) mais je vous conseille de rappeler dans un délai de... / mais je vous assure que tous les services (d'appui, d'intervention, de secours, d'aide) sont sur place/alertés/mobilisés, font le maximum...

Ne pas hésiter, s'il existe des questions pour lesquelles aucune réponse immédiate n'est possible, de rappeler l'appelant (cette disposition doit être utilisée avec parcimonie car une promesse de rappel est vécue comme un engagement fort de l'administration et deviendra source de mécontentement si elle n'est pas satisfaite).

Rester confiant (si gravité) sans minimiser, ni relativiser.

En cas de difficulté, en référer au chef de la cellule qui, au besoin, ira chercher l'information au COD ou auprès du chargé de communication.

Se protéger psychologiquement, en restant concentré sur les objectifs et les limites de la mission.

Utiliser la reformulation finale pour clore l'entretien, préciser si nécessaire que d'autres appels sont en attente et ensuite raccrocher.

Si l'appelant se dit être **journaliste**, ne lui donner aucun renseignement. L'orienter vers le chargé de communication de la préfecture.

En cas de rappel de l'appelant, veiller à orthographier correctement ses nom et prénom, et à bien recueillir ses coordonnées téléphoniques.

ÉVITER

- ▶ d'adopter un ton trop neutre car il pourrait donner le sentiment d'un manque d'implication,
- ▶ d'utiliser des poncifs qui donneraient le sentiment d'une incompréhension de la détresse exprimée,
- ▶ de se projeter dans un avenir qu'on ne maîtrise pas pour rassurer l'appelant,
- ▶ de se laisser gagner par la détresse de l'appelant,
- ▶ l'utilisation de sigles pour que les appelants disposent d'une bonne compréhension des renseignements donnés.

ENTRE CHAQUE APPEL

Gérer son stress pour rester vigilant et performant (s'hydrater, respirer pour décompresser, se mettre à l'aise sur son siège...).

MÉMO-GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES PROCHES

ACCUEIL

"Cellule d'information Préfecture de.... bonjour, je vous écoute..."

"Cellule d'information Préfecture de.... bonjour, que puis-je faire pour vous ?"

RÉPONSES AUX APPELANTS RECHERCHANT UN PROCHE

Vous ne disposez d'aucune information (validée) sur les victimes

"Oui, en effet, il y a eu un accident"

(indiquer le lieu, éventuellement les circonstances).

"Les secours sont actuellement sur place, ils font le maximum..."

"Pour l'instant, nous n'avons pas plus d'informations. Pouvez-vous rappeler un peu plus tard ?"

Vous disposez d'un bilan (provisoire ou définitif)

La personne recherchée n'est pas blessée :

"La personne que vous recherchez n'est pas blessée, elle a été prise en charge par... et transférée à..."

Donner si possible l'adresse et le n° de téléphone du lieu d'accueil.

La personne recherchée est blessée :

"La personne que vous recherchez a été prise en charge par les secours et transférée à... Nous n'avons pas d'information sur son état, mais vous pouvez contacter l'hôpital au ... Vous obtiendrez les informations que vous recherchez auprès de leurs services"

Surtout ne pas donner d'indications sur la gravité des blessures qui peuvent évoluer dans le bon ou le mauvais sens.

DES VICTIMES

Important

L'information concernant le lieu de transfert d'un blessé ne peut être communiquée qu'avec l'accord du préfet ou si elle est déjà rendue publique. En effet, il n'est pas forcément recommandé d'orienter les proches vers les hôpitaux qui risquent d'être débordés par l'afflux massif d'appels et/ou de visiteurs.

La personne recherchée est décédée

"Les secours sont actuellement sur place. Nous n'avons pas d'informations sur l'état de la personne que vous recherchez mais j'ai bien noté vos coordonnées pour que nous puissions vous rappeler le plus rapidement possible dès que nous aurons plus d'informations".

Réponse pour les curieux

"Vous êtes actuellement sur une ligne d'urgence, il y a de nombreux appels qui arrivent, je vais être obligé d'écourter notre communication".

LOGISTIQUE ET CONSIGNES DE SÉCURITÉ

I - LOGISTIQUE

Outre les XX postes téléphoniques identifiables par leurs numéros d'appels et les matériels informatiques, la CIP disposera des fournitures suivantes pré-positionnées en salle (nom de la salle dévolue) :

- ▶ XX corbeilles à courrier numérotées,
- ▶ XX fiches d'appel vierges,
- ▶ XX tableaux (papier) avec marqueurs,
- ▶ fournitures diverses : stylos, scotch, post-it, punaises, etc...

Dès le début de son fonctionnement, la CIP doit disposer de :

- ▶ 1 cafetière (avec filtres, café, sucre, et gobelets),
- ▶ 1 théière,
- ▶ XX bouteilles d'eau minérale avec gobelets.

II - CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Les membres de la CIP sont tenus de respecter la confidentialité des appels qu'ils auront traités.

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

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

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

Les numéros de téléphone privés des agents volontaires ne peuvent être connus que du SIDPC ou du chef de la CIP.

Durant toute la période de fonctionnement de la CIP, l'accès à la salle (nom de la salle dévolue) est interdite à toute personne étrangère à la Préfecture et qui ne ferait pas partie de l'organisation des secours.

Les portes de la salle (*nom de la salle dévolue*) doivent être tenues fermées en permanence.

MODÈLE DE RÈGLEMENT DE FONCTIONNEMENT DE LA CELLULE D'INFORMATION DU PUBLIC

Le règlement de fonctionnement de la Cellule d'information du public (CIP) est un document support qui détaille le fonctionnement de la CIP. Il peut s'articuler de la manière suivante :

1. MISSIONS ET ORGANISATION GÉNÉRALES DE LA CIP

Présentation succincte de la cellule pour s'en approprier rapidement l'économie générale.

- ▶ missions et limites de la cellule,
- ▶ composition,
- ▶ place et rôle dans le dispositif de communication de crise.

2. ACTIVATION

- ▶ répartition des rôles,
- ▶ dispositions matérielles,
- ▶ fiches techniques (mode et précaution d'emploi des matériels et équipements),
- ▶ modalités de déclenchement et de rappel des personnels,
- ▶ conditions d'accès au bâtiment et à la cellule (cheminement à suivre, contrôle de sécurité, procédure d'enregistrement).

3. FONCTIONNEMENT

- ▶ circulation de l'information,
- ▶ fiche missions des différents acteurs,
- ▶ lien avec les autres structures du dispositif,
- ▶ sécurité et confidentialité des informations,
- ▶ adaptation du niveau de réponse (en fonction de la sollicitation, de la durée prévue d'activation, des ressources disponibles...),
- ▶ suivi et rotation du personnel,

- ▶ règles d'organisation du soutien logistique (restauration, couchage, transport, plan des locaux de vie de la préfecture...)
- ▶ règles de vie (local fumeur, zone de pause ou de restauration...).

4. CLÔTURE

- ▶ gestion du flux résiduel,
- ▶ décision de clôture et communication,
- ▶ remise en configuration normale des équipements,
- ▶ conduite du retour d'expérience,
- ▶ dispositions compensatoires pour le personnel.

5. FORMATION

Il s'agit de préciser les savoir-faire à acquérir ainsi que les programmes de formation correspondants (volume et périodicité).

6. ANNEXES

Les documents opérationnels peuvent être annexés afin que les différentes catégories de personnels puissent se les approprier en amont de la crise, notamment :

- ▶ la fiche réflexe par poste et éventuellement par phase (Cf. exemples de fiches en annexes 7 à 9),
- ▶ la procédure d'alerte,
- ▶ la procédure de mise en œuvre (armement de la salle),
- ▶ la procédure de clôture,
- ▶ les formulaires types (fiche de suivi des appels, tableau de suivi des ressources humaines, modes d'emploi simplifiés des appareils...).

MODÈLE D'ACTE DE VOLONTARIAT

Je, soussigné (e)

NOM :

Prénom :

Service :

Adresse personnelle :

N° de téléphone : Bureau :
Privé (préciser si liste rouge) :
Portable :

déclare être volontaire pour faire partie de la cellule d'information du public mise en œuvre en cas de sinistre majeur, situation d'urgence, à la demande du Préfet, dans les locaux de la préfecture de...

Ce volontariat m'engage à répondre aux demandes du préfet en cas d'activation de la CIP et à suivre le stage de formation prévu à cet effet.

J'ai bien pris note que les renseignements privés ci-dessus ne seront communiqués qu'aux personnes chargées de m'alerter en cas de besoin.

Pour les heures qui seraient passées au sein de cette structure hors temps légal de travail, je suis informé (e) qu'elles seront (préciser le régime compensatoire éventuellement appliqué localement).

Lu et approuvé,

Lieu, date

Signature

MISSIONS DU CHEF DE LA CIP

1. EN PHASE ALERTE

Le chef de la CIP :

- ▶ Appelle ou fait appeler les opérateurs répertoriés ;
- ▶ Demande au SAMU* la mise à disposition d'un membre de la cellule d'urgence médico-psychologique* (CUMP) ;
- ▶ Demande au SDSIC l'activation du NUC auprès de l'opérateur de télécommunication ;
- ▶ Détermine les types de réponses à apporter en fonction de la nature de l'événement, en liaison avec le directeur de cabinet, le chef du SIDPC et le chargé de communication de la préfecture ;
- ▶ Fait installer dans la salle prévue à cet effet :
 - des tableaux (papier) avec des feutres de couleur,
 - des bannettes pour le courrier,
 - des stylos à bille,
 - xxx fiches d'appel,
 - des matériels "base vie" (cafetière, théière, eau minérale...).
- ▶ Informe les premiers opérateurs des consignes d'exploitation particulières.

2. EN PHASE DE FONCTIONNEMENT

Le chef de la CIP ne répond pas lui-même aux appels. Son rôle est d'organiser et de coordonner le travail de la cellule. Pour ce faire, il :

- ▶ Donne les consignes d'exploitation aux opérateurs au fur et à mesure de leur arrivée. Par conséquent, il se tient informé de l'évolution de la situation en sollicitant au besoin la cellule synthèse du COD qui doit régulièrement lui communiquer les éléments nécessaires à l'accomplissement de sa mission ;
- ▶ Tient à jour la main courante de la cellule sur laquelle doivent figurer le nombre d'appels ainsi que les cas particuliers traités ;

MISSIONS DU CHEF DE LA CIP

- ▶ Effectue des synthèses régulières pour permettre aux autorités d'adapter et d'orienter la communication ;
- ▶ Veille à la logistique de la cellule (boissons, repas, pauses...) ;
- ▶ Organise les relèves (la sienne toutes les x heures, celle des opérateurs) ;
- ▶ Quand le médecin de la CUMP* a dû être mobilisé, il surveille l'état psychologique des personnels de la cellule et fait procéder si besoin, aux remplacements nécessaires ;
- ▶ Traite les appels difficiles qui lui sont transférés.

3. SI UN STANDARD DÉPORTÉ EST MIS À DISPOSITION DU PRÉFET

Le chef de la CIP assure la transition entre la CIP et le standard déporté (centre national d'appels). Il veille à communiquer le numéro du standard déporté à la cellule communication qui en informera la presse sous le contrôle du chef du COD.

4. APRÈS LA CRISE

Le chef de la CIP établit un rapport d'opération qui fera apparaître le nombre d'appels traités, les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la cellule et les solutions retenues. Ce rapport est transmis au directeur de cabinet.

MISSIONS DU CHEF DU SDSIC OU DES TRANSMISSIONS

1. EN PHASE ALERTE

Informé de la décision d'activation de la CIP par le directeur de cabinet ou par le chef du SIDPC, le chef des transmissions ou son représentant a pour mission de :

- ▶ mobiliser les personnels des transmissions en préfecture (y compris si nécessaire ceux de repos) pour mettre en place dans la salle réservée à cet effet, selon le dispositif prévu ci-dessous :
 - x postes opérateurs fonctionnant en groupement d'appel sur le NUC,
 - 1 poste pour le chef de la CIP (préciser le n°),
 - (1 poste pour le médecin de la CUMP (préciser le n°),
 - 1 ordinateur avec imprimante pour le chef de la CIP, mis en réseau avec la salle opérationnelle (avec accès à SYNERGI et Internet),
 - 1 télécopieur (préciser le n°).

2. EN PHASE DE FONCTIONNEMENT

Il tient à la disposition de la CIP le ou les techniciens compétents pour pallier toute défaillance technique.

3. APRÈS LA CRISE

Le chef des transmissions fournit le bilan de tous les appels téléphoniques transmis à la CIP et communique les statistiques sur le nombre des appels entrants.

MISSIONS DE L'OPÉRATEUR

1. EN PHASE ALERTE

Dès qu'il a été contacté, l'opérateur se rend en salle (préciser le nom, étage...) où la CIP est activée. A son arrivée, il se présente au chef de la CIP qui lui attribue un poste téléphonique et lui donne les consignes d'exploitation des appels.

2. EN PHASE DE FONCTIONNEMENT

L'opérateur prend en charge le poste de travail qui lui est attribué. Pour ce faire, il :

- ▶ contrôle qu'il dispose de tous les matériels nécessaires :
 - x paquets de xx fiches d'appel,
 - 1 corbeille pour déposer les fiches d'appel remplies,
 - 1 fiche comportant les numéros utiles,
 - 1 stylo,
 - 1 surligneur,
 - 1 bouteille d'eau et 1 gobelet,
 - 1 fiche réponses opérateurs³.
- ▶ teste les liaisons téléphoniques et les transferts et signale toute anomalie ;
- ▶ prend en charge les appels et rédige une fiche spécifique pour chacun d'entre eux ;
- ▶ donne des conseils à partir de la fiche des consignes ;
- ▶ indique aux appelants le souhaitant les organismes ou associations susceptibles de leur apporter une aide.

³ La fiche doit contenir les consignes diffusées lors du briefing effectué au moment de l'activation de la CIP. Elle peut être modifiée au fur et à mesure de l'évolution de la situation, en fonction des informations nouvelles transmises par le COD.



Poste de commandement opérationnel déployé dans le cadre d'un exercice "accident ferroviaire"

L'entraînement de tous les acteurs de la gestion des situations d'urgence doit être continu et suivre une logique volontaire de progression dans l'acquisition des savoirs. Il constitue un véritable temps fort de la préparation aux événements de sécurité civile. Les volontaires de la cellule d'information du public n'échappent pas à cette règle.

GLOSSAIRE

Cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP)

Dispositif de prise en charge psychologique précoce des personnes psychiquement atteintes par un événement grave.

Centre opérationnel départemental (COD)

Structure de la gestion des crises activée par le préfet en cas d'événement nécessitant la coordination des moyens d'intervention et de secours.

Impliqué

Personne qui, n'ayant subi aucun dommage physique ou psychologique immédiatement apparent, est directement liée à l'événement, compte tenu de sa proximité géographique avec des victimes.

Numéro unique de crise (NUC)

Numéro de téléphone, activé par l'opérateur de télécommunications sur demande de la préfecture, utilisable en cas de crise pour acheminer les appels vers la cellule d'information du public. Il est communiqué par la préfecture aux médias locaux et nationaux.

ORSEC

Organisation de la Réponse de Sécurité Civile. Dispositif unique de gestion des événements impactant la population.

Proche

Personne ayant un lien d'encadrement, de responsabilité, affectif ou familial avec une personne concernée par un événement.

Service d'aide médicale d'urgence (SAMU)

Le SAMU assure l'assistance pré-hospitalière (dans la rue, à domicile, sur le lieu de travail...) aux victimes d'accidents ou d'affections soudaines (malaise, maladie).

Sinistré

Personne qui a subi ou qui subit un préjudice au cours d'un événement.

SYNERGI

Système numérisé d'échanges, de remontée et de gestion des informations. Logiciel national d'information et de gestion de crise.

Victime

Personne concernée directement ou indirectement par l'événement, dont l'état nécessite la prise en charge par la chaîne médicalisée de secours.

Conception et réalisation :

Bureau de l'alerte, de la planification et de la préparation aux crises,
sous-direction de la gestion des risques, Direction de la Sécurité civile

Chef de projet :

Patrice OUMRAOU, Direction de la Sécurité civile

Ont apporté leur contribution à la réalisation de ce document :

Le lieutenant-colonel Patrick TYBURN, le capitaine Emmanuel VIAL
et Pascal BELIN, Direction de la Sécurité civile,

Romain GAUDRON, stagiaire à la Direction de la Sécurité civile,

Catherine LEDRU, cabinet EPISTEME

Éveline RABATÉ, Formation conseil Ambr'azur

Les préfetures de l'Ain, de l'Ardèche, des Bouches-du-Rhône, de la Drôme,
du Jura, du Loiret, des Pyrénées-Atlantiques, du Rhône,
de la Seine-Maritime, du Vaucluse, des Vosges et du Val d'Oise,

Illustration :

Direction de la Sécurité civile / Communication – Joachim BERTRAND

Romain GAUDRON

Droits réservés

Reproduction à but non commercial autorisée

1^{ère} édition

Dépôt légal – mars 2010

I.S.B.N. 978-11-128080-9

N° d'imprimeur : 4559

Réalisation : NAVIS