

Commune de	Planification d'urgence	ORGANISATION D'EXERCICE
		Compte-rendu d'évaluation d'exercice
		Version 01 / 03-2017 Mise à Jour : 09/03/2017
Exercice 001 : Schéma d'alerte communal		

## Contexte

La Commune n'avait encore jamais organisé d'exercice dans le cadre de la Planification d'urgence. Aussi, avant d'avancer vers d'autres exercices plus complets, il était nécessaire de tester une première fois la chaîne de rappel des intervenants communaux.

## Objectifs

- Tester la alerte de l'Autorité Communale par le CIC ;
- Tester la mise en alerte des services communaux par l'Autorité Communale (planu, D5, service des travaux, services administratifs, PIPS) ;
  - Connaissance du schéma d'alerte ;
  - Vérification de la possession des bons numéros.
- Tester l'information entre l'Autorité Communale, le CIC et le CS112.

## Scénario

Collision entre un bus TEC et un camion-citerne qui sortait de l'entreprise [dénomination] à [localité]. Les pompiers sont sur place. De nombreuses personnes étaient dans le bus. Demande est faite à l'Autorité qui active les services communaux.

## Préparation de l'exercice:

Voir tableau en page 3.

## Le déroulement de l'exercice

Voir tableau en page 4.

## Après exercice

- Le jour-même, un mail a été envoyé aux personnes afin qu'elles puissent s'exprimer à chaud sur l'exercice (19 courriels envoyés . 6 réponses reçues).
- Une réunion non obligatoire a été organisée pour un débriefing à froid et en tirer les conclusions (19 invitations envoyées . 8 personnes présentes . 2 personnes excusées).

## Ressenti général

- Même si on ne s'agissait que d'un exercice, certaines personnes ont éprouvé un certain « stress » : « *Et si je ne tends pas l'appel* », « *Et si je ne suis pas disponible* ».
- Des personnes avaient relu les consignes les jours précédents et/ou les avaient mises à portée de main.
- La veille, des personnes ont vérifié le niveau de chargement de la batterie de leur GSM.
- Certaines personnes ne se sentaient pas/plus préparées pour leurs missions du jour et/ou se disaient qu'elles auraient dû mieux se préparer à cet exercice.
- Sentiment pour certaines de manquer de directives claires et précises de la part de l'appelant par rapport aux tâches à réaliser.
- Une personne a eu le sentiment que tout le monde ne jouait pas le jeu
- Attentes de la part du CS100/112 pour d'autres exercices et de plus grande envergure

## Synthèse et propositions d'actions correctives

### 1. Points positifs

- 1.1. Très bon accueil des responsables du CS100/112 et du CIC pour cette initiative d'exercice.
- 1.2. Très bon accueil de la part de la plupart des intervenants communaux.
- 1.3. Le CIC a profité de cet exercice communal pour en greffer un autre à leur niveau, à savoir : noter sur la fiche les mesures que le CIC prendrait suite à l'incident ; ce qui donne : *info à la ZP concernée, envoi de premières équipes pour faciliter la circulation et isoler les lieux, info aux ZP voisines, changement de groupe de communication radio pour gérer l'événement, info aux bourgmestres voisins qui pourraient être concernés*
- 1.4. Connaissant la date de l'exercice, la Bourgmestre a évité d'utiliser son GSM afin qu'il reste entièrement disponible pour l'exercice ;
- 1.5. La Coordinatrice D5 avait pris note des informations reçues et après avoir rappelé son équipe, elle a commencé à rédiger un projet de communiqué.
- 1.6. Le Chef des Travaux avait consulté les plans d'égouttage puisqu'un camion ADR était impliqué et se était préparé à la question de savoir à quels endroits les services d'intervention pourraient prélever de l'eau.

### 2. Points d'attention

- 2.1. Même si la théorie était connue, au moment de l'exercice, certains se sont mis à douter des missions qui leur avaient été attribuées.
- 2.2. Tous n'avaient pas les consignes et les listings à portée de main et, dans le stress, il a été difficile de remettre la main dessus et de trouver l'information recherchée.
- 2.3. Des personnes n'ont pas pu être contactées, cela a entraîné une frustration pour les appelants qui se voyaient là coincés dans leurs missions. Explications : un changement de numéro de GSM non relayé aux autres personnes de l'équipe ; une personne ayant quitté son bureau sans avoir emporté sur GSM.
- 2.4. Le Planu a oublié qu'une personne devait le recontacter et a rappelé la Bourgmestre sans ce retour d'information.
- 2.5. Des interprétations sont apparues par rapport à la situation donnée initialement : « collision entre un bus rempli et un camion ADR sortant d'une entreprise SEVESO » devient rapidement « produit toxique », « risque d'inhalation de gaz toxique », « procédure SEVESO ».
- 2.6. Parce que l'accident est survenu dans une localité où se trouve un local EPN, le réflexe a été de choisir ce local pour y envoyer l'Analyste Web et la Dir-Info-Adj alors qu'il existe également un local EPN plus proche du CC-Com.
- 2.7. Envoyer quelqu'un vers un local sans être certain que ce sera ce local qui sera effectivement ouvert.
- 2.8. Même si personne n'a évoqué ce point, se posera la question de l'utilisation des GSM personnels lors de la répétition des exercices et en cas de gestion de crise.

### 3. Propositions d'actions correctives

- 3.1. Réaliser un memento de poche spécifique pour les intervenants PIPS ;
- 3.2. Mettre à jour la liste des intervenants PIPS prévus pour le CA, CEP, CAT, CTI/CTD.
- 3.3. Organiser une information à l'attention de l'ensemble du personnel communal et du CPAS afin de :
  - 3.3.1. permettre à chacun de comprendre l'organisation générale d'une gestion de crise (organisation, intervenants) ;

- 3.3.2. savoir où chacun se trouve dans cet organigramme et quelles sont ses missions ;
- 3.3.3. faire prendre conscience à chacun de l'importance d'informer leurs « responsables NPU » de tout changement de numéro de téléphone/GSM.
- 3.4. Etre au clair par rapport à l'ordre dans lequel sont donnés les appels lorsqu'il s'agit d'envoyer des personnes à certains endroits et que l'accès à ces lieux dépend de l'arrivée d'autres personnes.
- 3.5. Refaire l'exercice plus souvent qu'une fois par an ; à terme, le faire par surprise / en dehors des heures de bureau.
- 3.6. Mieux préparer le débriefing à froid en abordant la ligne du temps.
- 3.7. Voir avec CIC et CS112 pour information des Planus en parallèle avec l'Autorité pour gagner en réactivité. Par exemple, par SMS mais cela implique que ces services disposent des moyens matériels adéquats (*Question hors évaluation : comment se gère les appels des services de secours avec des personnes sourdes ou malentendantes ?*).

## Synthèse des contacts préparatoires

<u>Date</u>	<u>Informations</u>
11/01/2017	A l'initiative du Planu, rencontre avec le responsable du CS100/112 et le responsable du CIC dans leurs locaux
19/01/2017	Les projets de conventions d'exercice sont transmis par courriel aux 2 responsables pour avis CS100/112 et CIC par le Planu
24/01/2017 [J-38]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'agenda de la Bourgmestre nécessite de modifier la période initialement prévue pour l'exercice -&gt; info faite aux responsables CS100/112 et CIC</li> <li>2. Le Planu transmet par courriel leur convention d'exercice aux différents intervenants communaux</li> <li>3. Le Planu envoie un courriel aux responsables CS100/112 et CIC pour demander officiellement l'activation de l'exercice selon la convention d'exercice et la tranche horaire convenue</li> </ol>
27/02/2017 [J-4]	Le CS112 prend contact avec le Planu pour clarifier le déclenchement au niveau de leur service. <i>Réponse : il n'est pas prévu que quelqu'un leur téléphone pour démarrer l'exercice ; le CS112 choisit lui-même le moment souhaité.</i>
01/03/2017 [J-2]	La Responsable CTI/CTD demande à rencontrer le Planu pour faire le point sur ses missions
02/03/2017 [J-1]	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. A sa demande, rencontre entre la Responsable CTI/CTD et le Planu</li> <li>2. A sa demande, rencontre entre la Planu-Adj et le Planu</li> <li>3. La Directrice Générale informe le Planu qu'elle sera en congé le lendemain mais qu'elle se tiendra disponible ; toutefois, elle aura un rendez-vous dans l'après-midi qui l'empêchera d'être joignable. <i>Réponse : on verra en fonction du moment de l'exercice. Dans la réalité, les personnes seront peut-être également indisponibles. On fera le point après l'exercice.</i></li> <li>4. Le CS112 se rend compte qu'il est prévu dans leur convention d'exercice qu'un SMS soit envoyé au Planu pour signaler le moment où ils ont passé le premier appel. Or ne disposant pas des moyens nécessaires, cela ne pourrait se faire qu'en utilisant le GSM personnel d'un des Call Taker. <i>Réponse : on laisse tomber le SMS et le CS112 téléphonera au Planu juste avant de démarrer l'exercice pour estimer le temps entre ce premier appel et son « activation » par l'Autorité.</i></li> </ol>

## Synthèse du déroulement de l'exercice

Heure	Appel de...	Appel à...	Durée appel (en 00':00")	Informations
10:30	CS112 Le	Planu	00:17	Le CS téléphone pour prévenir Planu que l'exercice va être lancé à 10h30
10:30	<b>DEMARRAGE DE L'EXERCICE</b>			
10:31	CS100/112	CIC	04:00	Le CIC reçoit l'appel du CS100/112
10:36	CIC	Bourgmestre		La Bourgmestre reçoit l'appel du CIC - Elle fait répéter les informations
10:40	Bourgmestre	Planu		
10:43	Planu	Coordinatrice PSL	01:38	La CPSL est occupé à la permanence du CPAS – Est prise au dépourvu – Va prévenir son binôme et organiser la suite -> Il est convenu qu'elle recontacte le Planu
10:45	Planu	Planu-Adj	00:49	La Planu-Adj a été prévenue par la Bourgmestre – Planu et Planu-Adj se mettent d'accord pour la suite : Planu prévient la Directrice Générale (en congé) et Planu-Adj prévient la Directrice Générale faisant-fonction
10:46	Planu	Directrice Générale	00:31	Echec de la communication – Le Planu tombe sur la messagerie du GSM
10:49	Directrice Générale	Planu	01:29	La DG a été prévenue par la Bourgmestre ; sur base de la convention d'exercice, elle s'attendait à recevoir l'appel du Planu – Il est convenu qu'elle recontacte le Planu après avoir activé son personnel
10:51	Bourgmestre	Planu	01:09	La Bourgmestre signale qu'elle a finalement prévenu Planu-Adj, Coordinatrice D5 et Directrice Générale
???	Coordinatrice PSL	Planu	???	La CPSL appelle via le numéro général de la commune - Pendant la conversation avec elle, le Planu prend d'autres appels sur son GSM et laisse donc la CPSL en attente sur l'autre ligne. Sur le moment, les 2 Coordinatrices PSL ne savent plus trop qui sont les responsables CAT, CTI/CTD mais le Planu ne les y aide pas.
10:53	Chef des Travaux	Planu	00:50	Le Chef des Travaux informe le Planu qu'un Fontainier pourra être sur le site dans 10'
10:57	Directrice Générale	Planu	00:46	La DG annonce au Planu que : - le Chef des Travaux a envoyé le Fontainier sur place - la Responsable de la Population sera présente à la Commune dans 15'

La Coordinatrice D5 prévient qu'elle pourra être au CC-Com dans 10-15' et que :

- le Dir-Info pourra être sur site dans 12'
- la Dir-Info-Adj a été envoyée à l'EPN pour rejoindre l'Analyste Web
- mais elle n'a pu contacter l'Analyste Web car « le GSM est "non attribué" et personne ne répond sur le poste fixe ».

10:59	Coordinatrice D5	Planu	00:52	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PAS DE RESEAU pour le numéro repris sur le mail du 17/02/2017 du Planu</li> <li>- Malgré le fait que l'Analyste WEB aie gardé le GSM sur elle, l'appel n'est jamais arrivé (aucune trace sur le journal) d'appel. En raison de la journée du Job Day, elle travaillait à la préparation de la grande salle et, par conséquent, il lui était impossible d'entendre la sonnerie du téléphone fixe. De plus, le réseau BASE/MOBISTAR n'est pas accessible dans le local de l'EPN à l'Espace Bologne</li> </ul>
10:59	Planu-Adj	Planu	00:21	Echec de la communication – le Planu est déjà en ligne
11:01	Planu	Planu-Adj	00:16	Echec de la communication – le Planu tombe sur la messagerie du GSM
11:02	Planu	Bourgmestre	00:20	Echec de la communication – le Planu tombe sur la messagerie du GSM
11:03	Bourgmestre	Planu	01:19	Vu l'appel à 11:02, la Bourgmestre rappelle donc le Planu. Celui-ci l'informe que chacun pourra être présent dans 10-15' La Bourgmestre annonce qu'elle va reprendre contact avec le CS112 et décide d'en faire de même avec le CIC
11:03	Planu-Adj	Planu	00:21	Echec de la communication – le Planu est déjà en ligne
11:04	Planu	Planu-Adj	00:04	Echec de la communication – le Planu tombe sur la messagerie du GSM
11:06	CS112 - 02/343 97 85	Planu	00:22	Le CS112 téléphone pour signaler que l'Autorité les a bien rappelés L'exercice est considéré comme terminé à 11:05
11:07	Planu-Adj	Planu	00:40	La Planu-Adj annonce qu'elle n'a pas réussi à contacter la Directrice Générale faisant-fonction
11:08	Bourgmestre	Planu	00:15	Discussion à chaud et évocation de l'organisation débriefing
18:00	Analyse Web	Coordinatrice D5		Après la journée Job Day, vérification des appels en absences sur le poste fixe et rappel de la Coordinatrice D5