

## Conseiller et soutenir l'autorité administrative lors d'une situation d'urgence

Bonjour,

*(Présentation)*

Le vendredi 07 mars 2014, en fin d'après-midi, une violente explosion a lieu à l'usine PB Clermont, site classé « Seveso seuil haut ». La phase communale est déclenchée. Un bâtiment est entièrement soufflé, un silo est éventré, de la poudre propulsive s'est répandue sur le sol en grande quantité, et notamment jusque sous un autre silo encore rempli de poudre similaire.

Ce jour-là, nous sommes en période de vacances scolaires, le bourgmestre effectif et moi-même sommes tous les deux à l'étranger en train de dévaler les pistes enneigées, le planu suppléant est injoignable et la bourgmestre ff n'a alors aucune expérience en gestion de crise. Avouez que jusqu'ici nous ne sommes pas vernis...

Je reviendrai en détail sur les événements qui suivirent l'explosion mais avant, je voudrais m'attarder quelques instants sur ma vision du métier de planu, sur certaines pratiques et certains outils que j'ai préalablement développés et qui, malgré les difficultés rencontrées, ont été bien utiles au moment où la crise est survenue.

Une « crise », bien avant d'espérer commencer à la « gérer », on la subit!

Il ne faut pas craindre ce fait mais au contraire en être bien conscient et tâcher d'au mieux s'y préparer. Je dis bien « tâcher » car un contexte n'est pas un autre, ni au niveau des risques potentiels ni de celui des moyens dont on dispose.

C'est le temps de la planification, celui qui nous occupe principalement.

L'arrêté du 26 février 2006 et les circulaires NPU décrivent nos tâches, nous expliquent comment faire, mais la réalité ce n'est pas les textes, il faut donc savoir s'adapter, ce qui n'est pas toujours chose aisée.

Ma petite commune a cette particularité : son histoire est indissociablement liée au risque technologique depuis qu'en décembre 1930 une soixantaine de décès furent causés par la pollution industrielle.

Cette tragédie reste aujourd'hui profondément ancrée dans les esprits.

Le bourgmestre et la population conscients des risques, je jouis donc à Engis du « privilège » de pouvoir accorder le temps nécessaire à l'exercice de ma fonction de planu. Ce privilège, tout le monde hélas n'en bénéficie pas...

Alors, si ce que je réalise à Engis inspire, parvient à aider celui ou celle qui ne bénéficie ni du temps ni de la considération nécessaire, j'aurai atteint l'objectif que je me suis fixé aujourd'hui.

Diapositive 1

Diapositive 2

Diapositive 3

Parce que le partage est un fondement de notre association.

Vivre une crise, c'est une aventure humaine.

Je me suis donc soucié, depuis mon entrée en fonction, de créer la confiance, le respect, et d'étoffer mon carnet d'adresses parce que se connaître et se respecter facilite l'échange.

Je vais vous parler de relations humaines, de réseaux, mais également de pluricommunalité et de communication.

J'ai pris sur moi d'aller à la rencontre des responsables d'entreprise afin de mieux les connaître, et réciproquement. Je leur ai expliqué notre rôle, chers collègues, notre métier, ce qu'est la planification d'urgence en Belgique et ce qui est mis en œuvre par une commune en cas de déclenchement d'une phase. Croyez-moi, cela suscite l'intérêt car la plupart du temps, ils ignorent tout (ou presque) de ce qui est extérieur au périmètre de leur site, en marge de leur PIU.

Je me suis parallèlement, au fil du temps, rapproché de chaque discipline en créant des liens avec plusieurs de leurs membres car, si chacune dispose d'une indéniable maîtrise des procédures d'intervention qui lui sont propres dans le cadre de ses missions, la connaissance du « terrain » (je veux dire les particularités d'une population, d'un quartier ou d'une entreprise), c'est nous, fonctionnaires communaux, qui la possédons.

Par exemple, au sein de ma ZP, le fonctionnaire planu bénéficie d'un statut privilégié en ce sens qu'il est écouté, informé voire devient conseiller en cas d'intervention sur (ou à proximité) d'un site industriel ou en cas de risque avéré (pollution), et ce même sans qu'une phase ne soit déclenchée!

En période « hors crise », il existe un échange enrichissant permanent d'informations et d'expériences avec la D3 locale qui compte d'ailleurs en son sein une équipe spécifiquement formée aux situations d'urgence collective et au concept multidisciplinaire (au sens de l'arrêté du 26 février 2006) dont le responsable est même bénéficiaire du certificat interuniversitaire en gestion de crise et planification d'urgence!

Chers collègues, nous sommes, à l'instar des disciplines, des acteurs majeurs de la sécurité civile! Nos missions sont complémentaires.

Enfin, au gré des rencontres, des exercices dont certains furent élaborés en commun, nous avons appris à mieux nous connaître, les fonctionnaires planu des communes limitrophes et moi-même, à créer des liens réguliers, à partager nos travaux, à constituer un véritable petit réseau. Parce qu'étant voisins, nos risques sont certainement identiques, alors pourquoi serait-il nécessaire de chercher chacun dans son coin à réinventer, réécrire ce qui déjà existe?...

En outre, l'expérience accumulée m'a convaincu que la mutualisation est une réponse adaptée pour les petites communes. Je pense notamment au plan d'intervention psychosociale (PIPS), un plan particulièrement exigeant

Diapositive 4

en terme de moyens notamment humains.

Chez nous, le PIPS réunit les six communes de la ZP, les règles du jeu sont connues, écrites dans une convention signée par les bourgmestres : il n'y a intervention d'une commune voisine que dans le cas où TOUS les moyens de la commune impactée ont été mis en œuvre et qu'ils s'avèrent être à l'évidence insuffisants. Clair, précis, ça marche plutôt bien.

Communiquer fait dorénavant partie intégrante de la gestion de crise. Mais communiquer est un *art* délicat...

Une des difficultés à informer une population avec efficacité est incontestablement le choix du canal de communication et du message adaptés aux différents publics qui la composent (âges, cultures, usages, langues,...).

À Engis, les canaux nous les avons multipliés. En plus des traditionnels que sont les médias, le porte-à-porte ou le public-address de la D3, les sirènes Seveso de la D4, l'alerte et les informations sont diffusées à la population via :

- un numéro d'appel gratuit 0800
- un outil dont l'objectif est de pouvoir avertir à la demande un ou plusieurs groupes de citoyens, principalement dans le cas de situations d'urgence, par l'envoi massif ou ponctuel de sms, d'appels, de fax et/ou de courriels (par exemple : communiquer les consignes à respecter en cas de confinement, l'emplacement des points de regroupement en cas d'évacuation, etc...) + commune-pilote *BeAlert*
- un site internet communal (la première page est alors dédiée à la situation d'urgence en cours) et une page Facebook
- et enfin un compte Twitter dédié spécifiquement à la planification d'urgence ou à la crise qui survient.

Aujourd'hui, les réseaux sociaux changent la communication de crise car, désormais, les utilisateurs (les citoyens mais aussi les autorités administratives, tout un chacun) ont l'opportunité de créer eux-mêmes l'information, et s'ils le souhaitent devenir acteurs de leur sécurité plutôt que spectateurs!

Le paradigme est fondamentalement modifié.

Sur la toile, la communauté #MSGU (Média Sociaux en Gestion d'Urgence) se développe. Une démarche comme VISOV (Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel) a mené à la conclusion de conventions avec des partenaires officiels de la gestion de crise en France comme le COGIC (Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle de Crise), l'équivalent de notre CGCCR (Centre Gouvernemental de Coordination et de Crise).

Pour une commune, avoir un compte Twitter c'est se donner les moyens de :

- Disposer d'un canal d'alerte et d'information supplémentaire gratuit et alternatif au réseau gsm

Diapositive 5

Diapositive 6

Diapositive 7

- Avoir un lien direct permanent avec la population et les médias
- Diffuser rapidement (immédiateté de l'envoi) et officiellement de l'information vérifiée, validée
- Mieux maîtriser la communication grâce au monitoring (observer la perception extérieure de la crise et éventuellement réagir).

Je ne peux que vous encourager vous y intéresser. Qu'on apprécie ou non ces nouveaux médias (sur lesquels par ailleurs on a trop souvent un regard biaisé parce qu'on ne les connaît pas) parce qu'ils sont devenus canaux incontournables de notre environnement.

Revenons à présent au 07 mars 2014.

En situation d'urgence, notre rôle en tant que planu est de conseiller, de soutenir l'Autorité administrative. Nous sommes la référence communale en matière de sécurité civile.

Lorsque l'explosion survient, je l'ai dit, je ne suis pas présent à Engis. Mais grâce aux technologies que nous possédons aujourd'hui (smartphone, tablette, wifi, internet...), la distance n'est plus un obstacle à l'action.

Je suis informé de l'incident par le commissaire de la ZP en charge de la planu. Ensuite, la bourgmestre ff, le bourgmestre effectif alerté, le service planu provincial, puis Jean-François GILLARD m'appelleront.

Depuis la Maurienne, grâce à une connexion wifi, mon smartphone et ma tablette, je suis rapidement disponible en ligne. En connexion avec Engis, je peux suivre l'évolution de la crise, servir de relais, prendre des contacts, des initiatives, conseiller ma bourgmestre ff qui n'est alors que peu familiarisée, je l'ai dit, avec une telle situation.

L'ouverture d'un centre d'accueil communal est rapidement décidée, le PIPS est déclenché. On dénombre en outre deux blessés légers.

Sur Twitter, RTL-Info publie qu'il y a eu explosion dans une usine Seveso avec des blessés, sans autre précision. Dans la minutes qui suit, je tweete qu'il y a « *un blessé léger et une personne choquée* ». Je nuance. J'envoie une information officielle, validée, précise, sur un réseau social ouvert.

Pendant que le fonctionnaire D5 rédige les communiqués de presse et alimente le site internet d'informations actualisées, je poursuis mon monitoring, les tweets renvoyant régulièrement vers le site communal.

Il n'y aura pas d'emballement, les médias relaieront l'info que nous leur fournissons, et ce sera ainsi tous les jours suivants.

Dans la soirée, la PC-Ops est levé, les services de secours s'en vont mais tout risque est loin d'être écarté... car, à présent, il faut déblayer le chantier.

Les équipes de pompiers internes et les volontaires de l'entreprise se relaient jour et nuit pour maintenir mouillée la matière pyrotechnique répandue au sol pour prévenir tout embrasement et un éventuel effet

Diapositive 8

Diapositive 9

Diapositive 10

domino.

Les actions à entreprendre sont diverses et nombreuses, il apparait évident assez vite que l'on s'inscrit dans une post-crise qui va durer plusieurs jours, voire quelques semaines.

Je reçois le soutien et même une proposition spontanée d'aide de planus voisins disponibles en cas de besoin. C'est un confort à apprécier, je les remercie, ils sont dans la salle aujourd'hui!

J+3 / Dès le lundi matin, à l'instar de la bourgmestre ff et des représentants des disciplines que nous avons souhaité convier, je vais être associé à toutes les réunions techniques, à toutes les décisions stratégiques en totale transparence avec la Direction de l'entreprise. Parce que la confiance existe entre nous, parce qu'on se connaît, se respecte, nous sommes partenaires dans la recherche d'une issue favorable.

Vis-à-vis du personnel de l'usine, un suivi psychologique et une communication ciblée s'imposent : il faut répondre aux craintes qui concernent la sécurité des installations mais également le risque de fermeture de l'entreprise soit sur décision de sa Direction soit sur décision de l'Autorité administrative.

Vis-à-vis des riverains, il est utile de planifier et d'annoncer rapidement une réunion d'information et de soutien communautaire.

Parallèlement, une analyse de risques spécifique est entamée pour ce qui concerne le déblayage des débris sur le lieu du sinistre. Les réunions associant Direction de l'entreprise, autorités administratives compétentes et experts belges et étrangers se succèdent.

Dans un avis technique<sup>1</sup>, deux scénarii sont envisagés :

1. La détonation de la substance
2. L'embrassement du produit sur l'ensemble de la surface concernée.

Sur base du premier scénario, les distances des effets de surpression sont les suivants :

- Effets létaux significatifs (200 mbar) = 110 m
- Premiers effets létaux (140 mbar) = 145 m
- Effets irréversibles (50 mbar) = 340 m.

L'urgence est désormais la diminution des quantités de poudre susceptibles d'être initiées, donc des probabilités d'occurrence du risque...

J+6 / Suivant une procédure stricte, les travaux délicats de collecte de la matière pyrotechnique au sol peuvent débuter le jeudi 13 mars après-midi. Sur base des données en sa possession et par principe de précaution, la bourgmestre décide l'évacuation préventive de la population riveraine pendant lesdites opérations, c'est-à-dire en journée, entre 8h00 et 16h30

Diapositive 11

Diapositive 12

---

<sup>1</sup> Avis technique de la Cellule d'Appui aux Situations d'Urgence (CASU) de l'Institut National de l'Environnement industriel et des risques (INERIS, France), partenaire de la Cellule Risques d'Accidents Majeurs (Cellule RAM) de la Wallonie.

environ, dans un rayon de 350 m (31 habitations).

Ce n'est pas une mesure anodine : à risque majeur, mesure de protection exceptionnelle!

Les riverains sont avertis personnellement, par deux groupes (qui se partagent les rues concernées) composés de trois personnes chacun : un représentant de l'Administration communale et un de l'entreprise accompagnent un policier.

Sur recommandation du Psychosocial Manager, l'information donnée précise les raisons de l'évacuation et la durée probable de celle-ci.

L'arrêté du bourgmestre ainsi qu'un feuillet expliquant simplement les détails de la mesure, quelques informations pratiques (leur conseiller de passer les journées en famille ou chez des amis, penser à emporter leurs médicaments, leurs papiers et de l'argent, veiller à assurer la sauvegarde des animaux domestiques,...), et un rappel des événements, sont remis à tous ou (en cas d'absence) glissés dans les boîtes aux lettres de chaque habitation.

Les personnes reconnaissant avoir été informées du risque, invitées à quitter les lieux mais souhaitant néanmoins rester dans le périmètre évacué signent un document déchargeant les autorités communales et la police en cas d'accident.

Le périmètre est gardé et surveillé par les services de police (renforcés pour la circonstance par des moyens fédéraux). Un centre d'accueil proche est ouvert, le numéro gratuit communal à destination de la population (0800) est activé et pris en charge, dans un premier temps, par le call-center provincial ; un rapport détaillé des communications reçues est dressé quotidiennement.

La presse n'est informée qu'une fois tous les riverains avertis de la mesure.

La commune communique régulièrement via son site internet et les réseaux sociaux.

La mesure d'évacuation préventive est renouvelée après le week-end.

Chaque matin, un porte-à-porte est maintenu et (de leurs dires) particulièrement appréciés par les riverains. C'est d'ailleurs par ce biais que le courrier postal leur sera distribué, la mesure d'exclusion s'imposant à tous, au facteur aussi!

J+12 / Le mercredi 19 mars en fin de journée, le sol suffisamment déblayé, le risque de détonation redouté est écarté, le risque éventuel reste celui limité de l'embrassement (50 m), sans effet en dehors du site de l'entreprise : la mesure d'évacuation préventive des riverains peut donc être levée.

Et à nouveau, un petit « tour » du quartier s'organise, la seule

Diapositive 13

Diapositive 14

Diapositive 15

recommandation dispensée est désormais de se confiner en cas d'incendie.

La nouvelle est vécue avec soulagement par les riverains, moins par rapport au risque que par rapport aux contraintes liées à la mesure, la lassitude les gagnant chaque jour un peu plus, irrésistiblement... (nombre de dérogations en forte augmentation)

J+13 / Enfin, la réunion organisée le jeudi 20 en soirée, après un rappel des faits, un bref exposé sur la planification d'urgence et les moyens mis en œuvre en cas de crise dans leur commune, offre aux riverains présents l'opportunité d'exprimer leur ressenti et de poser librement toutes les questions souhaitées. D'être entendus, d'être écoutés.

Diapositive 16

Ce fut l'occasion, notamment, d'expliquer simplement pourquoi et comment les médias sont si vite présents sur place... presque toujours même avant que eux, riverains, ne reçoivent une information précise sur les événements par sms ou un autre canal d'information officiel...

J'ai vécu deux crises importantes à Engis depuis que j'exerce ce métier :

Diapositive 17

1. En janvier 2011, une fillette de 6 ans se penche au-dessus de la Meuse pour récupérer des bouchons de couleur qui flottent à la surface, ces bouchons rouges et bleus avec lesquels, en première année primaire, on apprend à compter. Ce faisant, elle tombe à l'eau. Sa sœur de 12 ans se jette à son tour à l'eau pour lui porter secours. Leurs deux corps seront repêchés sans vie quelques jours plus tard dans le fleuve. Ce scénario n'est inscrit dans aucun plan, ce qui est arrivé était imprévisible.
2. Le bâtiment pulvérisé dont je viens de vous parler ne faisait pas l'objet d'une ligne dans le rapport de sécurité car, à ce niveau du process, la poudre sous eau n'est pas susceptible de présenter un danger. Et pourtant, elle a explosé!

Ces deux expériences illustrent bien qu'une situation d'urgence peut survenir n'importe où, n'importe quand.

Nous avons certes toujours à apprendre, à nous améliorer mais, je cite, « L'essentiel n'est pas d'arriver mais d'aller vers », Antoine de Saint-Exupéry.