



Les Rendez-Vous de la Planification d'Urgence

Valérie JASPARD

C EST ARRIVE PRES DE CHEZ NOUS

REBONDIR APRES LA CRISE

Bonjour à toutes et tous,

Permettez-moi de saluer cette première rencontre et de vous remercier d'être venus si nombreux.

« **C'est arrivé près de chez nous** »... et pourtant nous pensions comme beaucoup qu'une catastrophe, cela ne nous arriverait jamais.

Or, en mai 2012, notre petite commune rurale a été le théâtre d'une catastrophe ferroviaire. La collision a engendré le déraillement de nombreux wagons-citernes contenant des produits chimiques, toxiques et explosifs. Le plan d'urgence communal a été déclenché.

Présentation page 5

- Cette urgence collective nous aura fait vivre une expérience professionnelle et humaine extrême.
- Cette crise a été marquante mais elle n'a pas été douloureuse car nous n'avons déploré aucune victime.
- C'est en ce sens qu'elle se prête donc bien au partage/retour d'expérience sur des constats concrets (portés en debriefings) qui nous ont permis de rebondir après la crise et d'avancer dans notre planification d'urgence.

UN « EXERCICE » GRANDEUR NATURE

Désignée « planu » fin 2009, j'étais loin d'imaginer la tâche qui m'attendrait dans cette fonction quotidienne mais encore moins la gestion de cet « exercice » grandeur nature qui nous a tous surpris et dont nous ignorions totalement le scénario.

Avec le recul, nous pouvons dire que nous avons vécu une « belle, longue et double crise »

NOUS L'AVONS QUAND MEME ECHAPPE BELLE !

Parce qu'il n'y a pas eu explosion des cuves chimiques lors de la collision, ni lors des opérations délicates d'évacuation des produits.

Tous les facteurs étaient POURTANT réunis pour vivre une crise majeure.

Présentation page 9

S'il y avait eu explosion, la situation aurait été tragique : la déflagration aurait touché l'essentiel du village de Godinne et ce, dans un rayon de 500m.

Autant dire des centaines de pertes de vies humaines et d'habitations, sans compter la toxicité des produits pour la population et l'environnement.

LA CRISE A ÉTÉ BELLE, LONGUE ET DOUBLE

BELLE car cet accident s'est bien terminé après 7 longs jours. Il n'y a pas eu d'explosion, pas de victime, pas d'impact émotionnel.

C'est vraiment cela l'essentiel.

Présentation page 13

LONGUE car :

- **petite ligne du temps artisanale** :
la phase communale a été déclenchée le vendredi 11 mai pour être levée le vendredi 18 mai, soit 7 jours et 8 heures après son déclenchement.
- **Chantier énorme déployé** :
afin d'amener tout le matériel logistique (par réquisition) pour évacuer les produits dangereux et tout le mikado de ferrailles.

Un chantier aussi grand ne se monte pas en quelques heures.

- **sur le terrain, les intervenants ont toujours axé la priorité à la sécurité des personnes et des biens et non à la rapidité de l'action.**

Les disciplines travaillaient comme dans un **LABORATOIRE**. Personne n'avait droit à **l'erreur face à cet ennemi chimique**.

Présentation page 17

Au centre de crise aussi, en termes de communication, la D5 **INFORMAIT** bien la population que les intervenants travaillaient dans une logique de jours et non d'heures, même si au début, tout le monde pensait que la crise ne durerait pas.

DOUBLE :

En quelque sorte, nous avons vécu deux longues crises de 7 jours :

- **une crise OPERATIONNELLE** liée aux opérations délicates d'évacuation des produits gérée au PC-OPS avec toutes les disciplines de terrain.
- **Une crise HUMAINE** gérée au centre de crise (PIPS, D5, D4, Planu) liée à l'exil forcé de
 - quelques centaines de personnes (+/- 300 habitations)
 - deux écoles (en tout 700 élèves)
 - une maison de repos

ETIONS-NOUS PRÊTS POUR REpondre ADEQUATEMENT A CETTE URGENCE COLLECTIVE ?

NOS POINTS FORTS

- **PLANU DESIGNE PAR LE COLLEGE en 2009**
- **+ FORMATION PLANICOM → étape essentielle**
Ce cursus m'a vraiment sensibilisée à la démarche et à la philosophie de la planification d'urgence et à la gestion de crise.
- **DESIGNATION DU DIR.INFO ET DE LA COORDINATRICE PSYCHO-SOCIALE LOCALE**
- **LA CELLULE DE SECURITE AVAIT REDIGE LE PGUIC, APPROUVE EN FEVRIER 2011 PAR LE GOUVERNEUR**
La ligne ferroviaire où s'est déroulé l'accident faisait partir de l'analyse des risques.
- **ORGANISATION D'UNE SEANCE D'INFORMATION à l'attention de tout le personnel communal, autorités comprises sur :**
l'existence et l'objectif du plan d'urgence, le déclenchement d'une phase communale, la planification d'urgence en général, le rôle du planu.
- **REALISATION D'UNE PETITE FARDE CONDENSEE remise à tout le personnel reprenant :**
 - le schéma d'alerte,
 - les actions rapides à mettre en place par la commune,
 - un répertoire avec les numéros utiles.

Le 11 mai 2012, tout le monde savait EN THEORIE ce que voulait dire déclencher le plan d'urgence.

Même si nous avons eu l'impression de « bricoler » pour donner réponse à la crise, notre plan nous a vraiment servi **de fil conducteur**.

Bien entendu, nous avons dû nous **ADAPTER** et parfois **IMPROVISER DE MANIÈRE JUDICIEUSE** en fonction des circonstances, de la longueur de la crise et des demandes particulières.

NOS POINTS FAIBLES

- **PAS D'ORGANISATION D'EXERCICES**
Nous n'avons donc pas pu tester nos connaissances, notre savoir-faire et savoir-être en situation d'urgence. Nous n'avons pas pu aiguïser notre complicité interdisciplinaire si précieuse lors des premières minutes d'une situation indésirable.
- **PIPS INSUFFISANT**
Nous avons rédigé un plan d'intervention psychosociale (PIPS) mais on s'est vite rendu compte qu'il était bien maigre au niveau des ressources humaines et matérielles.
- **PLANS INTERNES DES ECOLES INEXISTANTS**
- **PLAN MONO D5 SUPERFICIEL**

Présentation page 24

OÙ EN ETIONS-NOUS SUR L'ECHELLE DE LA PLANIFICATION ?

- Presque sortis de la sphère rouge
- En état de veille passive plutôt qu'active
- Croix vertes : actions en cours
- Croix rouges : aucune action
- Sigle +/- : début d'action mais rien de concret et vraiment utile

Voilà notre niveau de situation sur cette 1^{ère} échelle de planification début 2012.

Notre incomplète préparation représentait donc un sérieux handicap pour ce qui va suivre.

RAPPEL DES FAITS JOUR APRES JOUR

GODINNE, située presqu'au centre de la Belgique fait partie de la commune d'Yvoir.

Yvoir est une commune rurale au sud de la Province de Namur. Elle comptait en mai 2012 +/- 9.000 habitants répartis dans différents villages, dont le village impacté de Godinne qui abritait quant à lui +/- 1700 habitants.

Notre commune est traversée par la ligne ferroviaire 154.

La ligne 154 fait partie de l'euro-corridor qui véhicule des trains de marchandises (parfois de classe SEVESO). C'est aussi une ligne de voyageurs.

Le vendredi 11 mai 2012, un jour ouvrable, vers 11h30, sur la ligne 154,

Un train de marchandises percute un autre train de marchandises à l'arrêt, à hauteur de la gare de Godinne :

- 17 wagons déraillent
- dont 6 wagons citernes contenant ou ayant contenu des produits chimiques
- les 2 voies sont obstruées et il y a de nombreux dégâts aux infrastructures ferroviaires

INQUIETUDE : deux wagons sortis des voies mais non éventrés provoquent de suite l'inquiétude.

1. un wagon contient de l'acrylate de butyle (produit chloré)
2. Un autre wagon contient un solvant extrêmement inflammable, explosif et hautement toxique à savoir : le disulfure de carbone.

C'est ce fameux wagon qui va nous poser un casse-tête chimique pendant toute la crise.

ACTIONS

- Immédiatement, **un périmètre réflexe de 100m est instauré** par les premiers secours (la D1) avertis par le 100 (à l'époque). Ce périmètre est **évacué** par les policiers (D3) arrivés en nombre. Ils font du porte à porte.
- ➔ **quelques habitations et une école communale de 250 élèves sont évacuées.**
- Le Bourgmestre, appuyé par le Commandant des pompiers, prend la décision de déclencher le PGUIC et nous prévenons les services du Gouverneur de Namur comme le veut la procédure.
- Un PC OPS et le Comité de Coordination Communal (CCcom) se mettent en place, un grand centre d'accueil ainsi qu'un call center sont ouverts dans l'heure.
- La D5 communique déjà quelques messages factuels via le site communal d'Yvoir.

Je dois vous avouer que « j'ai essayé » de réunir le Comité de Coordination car nous n'avions tout simplement pas/plus de centre de crise. En effet, le local désigné dans le plan comme centre de crise était occupé par un nouveau collègue et totalement transformé.

- Le local dans lequel nous nous sommes installés dans les 1^{ères} minutes, sans bureau, sans ordinateur, sans ligne téléphonique fixe, n'était donc pas un véritable centre de crise fonctionnel. Nous avons travaillé avec nos gsm privés.
- C'était le chaos sans aucune coordination et sans matériel.
- Plus tard, nous avons trouvé refuge tous ensemble dans un autre local +/- équipé et le CCcom a commencé à tourner à plein régime pour :
 1. TROUVER des solutions à la population forcée à l'exil : chercher des hôtels, des gîtes, certains partent chez des amis ou dans la famille.
 2. ORGANISER le transport des évacués vers le grand centre d'accueil au centre d'Yvoir.

Une équipe du Sisu était également présente au centre d'accueil ainsi que M. J-F GILLARD, le Psychosocial Manager.

Il est vrai qu'un terrible élan **de solidarité** s'est instauré envers les évacués. Tout cela a forcé l'admiration.

- Des personnes de la commune ont proposé leur gîte et/ou leur toit gratuitement...
- L'hôpital universitaire de Mont-Godinne fut vraiment un partenaire de taille pendant la crise (ouverture de ses auditoriums pour accueillir la population dès les premiers instants, mise à disposition de chambres pour l'hébergement pendant la crise, préparation de repas chauds pendant plusieurs jours,...)

Avant la catastrophe, l'hôpital n'était pas listé dans notre PIPS. A présent, suite à certains accords, il y est repris comme centre d'accueil et fournisseur de repas chauds.

Présentation page 40

Vendredi 11 mai (Jour J) : vers 13h30, nous montons en puissance par le passage en phase provinciale car le périmètre d'exclusion et d'évacuation est **ELARGI** à 800m et trois communes sont à présent impliquées.

Suite à cette fluctuation, le Comité de Coordination Provincial se réunit et il convient de procéder à de nouvelles évacuations.

En soirée, après **une nouvelle évaluation du risque (les cuves sont stables et il n'y a pas de fuite)**, le périmètre est REDUIT à 500 mètres et la commune d'Yvoir reste seule concernée.

La phase provinciale est donc levée à 19h30.

Cependant, le Comité de Coordination Provincial restera en pré-alerte en cas d'aggravation de la situation en phase communale et le gouverneur nous assure de sa disponibilité.

Il en sera ainsi jusqu'à la fin de la crise.

Présentation page 42

→ **A/ Bien vite sur le terrain, arrive une petite centaine d'intervenants, toutes disciplines confondues.**

D1 : Première sur le site qui a identifié la situation et qui va gérer l'évacuation des produits chimiques.

D2 : LES HOPITAUX FRONTALIERS sont prévenus et se tiennent en pré-alerte en cas d'accident majeur dont l'explosion du wagon de disulfure de carbone.

La D2 installe un **poste médical** avancé sur en bordure du périmètre des 500m.

D3 : Contrôle le périmètre de sécurité, gère les évacuations au gré des modifications du périmètre d'exclusion et surveille tout au long de la crise les habitations laissées inoccupées.

Les policiers sont aidés dans leur mission par des cartes imprimées par notre service cartographie à l'urbanisme.

D4 : La protection civile fournit un apport logistique par du matériel spécialisé (le local du PC-OPS, un véhicule de mesure, une unité de décontamination,...). Elle surveillera surtout l'absence de fuites tout au long des opérations d'évacuation des produits.

→ **B/ Pendant tout le déroulement de ces opérations, le Comité de Coordination Communal continue de :**

- Trouver des solutions d'hébergement pour les évacués,
- Gérer le ravitaillement/approvisionnement des intervenants sur le terrain et dans les bureaux (+/- 120 personnes) puisque la crise va durer pendant 7 jours. **On sera vite débordés mais on trouvera des solutions grâce à l'appui/soutien du gouvernement provincial.**
- Organiser une prise en charge psychologique pour certains habitants.
- Développer la communication vers les médias et la population via le Dir-Info qui sera souvent seul pour assumer de nombreuses fonctions liées à l'information.

Vendredi soir : les habitants sont évacués et les lieux sont sécurisés.

Présentation page 44

QUESTION : Comment évacuer les produits ???

- **L'acrylate de butyle sera transvasé dans deux camions-citernes et partira par la route.**

- **Par contre, pour le disulfure de carbone**, le PC-OPS prend la décision **d'inviter sur le chantier** les fabricants du produit (France-Lyon) pour leur demander le modus operandi à suivre pour évacuer le disulfure.

Samedi 12 mai (J+1) :

Les experts français arrivés sur place par avion préconisent le transvasement du produit dans un wagon-citerne et souhaitent une évacuation par le rail.

- Les opérations de pompage devraient durer jusqu'à dimanche matin
- Tout le monde pense que les riverains devraient rentrer chez eux le dimanche après midi maximum...

Pendant ce temps et dès le vendredi soir, le centre de crise :

→ **ANNULE tous les événements sportifs, culturels et récréatifs prévus sur Godinne durant le week-end** : les communions, un baptême, les interclubs de tennis, un tournoi de football... Heureusement, la Planu a pu contacter tous les organisateurs grâce au GUIDE PRATIQUE qui existe dans toutes les communes (je l'ai annexé au PGUIC).

→ **DECIDE de fermer les deux écoles situées dans le périmètre des 500m et ce, pour toute la semaine qui suit (petite semaine car congé de l'Ascension).**

Samedi soir :

On nous annonce et la D5 gère la visite protocolaire de la Ministre Joëlle MILQUET accompagnée du Gouverneur de la Province de Namur, Denis MATHEN.

- Les travaux de pompage sont alors suspendus pour assurer la relève des intervenants sur le terrain et permettre à cette délégation de venir sur le site de l'accident, au PC-OPS et au centre de crise.
- Question posée plus tard en débriefing : est-il utile de faire venir des autorités sur le site alors que la population est exclue de ce périmètre ? Il aurait peut-être fallu garder une certaine cohérence lors de cette visite protocolaire car dès ce moment, **LA GROGNE** de la population se fait de plus en plus ressentir. Les riverains expriment vivement **leur mécontentement car l'exil est long**.

Présentation page 49

Dimanche 13 mai (J+2) matin :

Les deux cuves de produits ont été vidées par pompage mais comme la citerne se trouve en situation oblique, il faut donc la relever pour vider les 10% restant dans le fond de la cuve.

Rien ne bouge malgré l'usage d'une grue puissante.

On pense que ce sont les poutres/débris d'un autre wagon qui clouent la citerne sur les voies
→ décision est prise de déblayer tout le « mikado » de ferrailles.

Le dégagement du mikado dure toute la journée du lundi jusqu'au mardi matin : c'est vraiment trop long pour la population. Les habitants sont en colère, ils ne comprennent pas.

Dès le lundi 14 mai (J+3) : le Dir-Info organise ainsi que les jours suivants :

- 1) **des réunions d'information, à heure fixe**, en présence des disciplines de terrain pour expliquer ce long travail de chantier.

→ **le message devient plus technique et moins factuel.**

Par ailleurs, lors d'une séance d'information, Infrabel **explique à la population qu'elle sera indemnisée pour les frais encourus et promet le versement d'office d'une prime** de 500 euros par personne composant un ménage.

Les habitants se sentent SOUTENUS et COMPRIS.

- 2) **On ouvre des créneaux** durant lesquels les opérations sur le chantier sont suspendues pour permettent aux habitants de rentrer quelques instants chez eux de façon à nourrir leurs animaux domestiques, à reprendre quelques effets et leurs médicaments. Ils rentrent chez eux sous escorte policière.

CETTE OUVERTURE DE CRENEAUX ET SES SEANCES D'INFORMATION SE REPETERONT PLUSIEURS FOIS PENDANT LA CRISE ET ONT PERMIS DE FAIRE DIMINUER LA FRUSTRATION DES HABITANTS ET D'INSTAURER UNE CERTAINE CONFIANCE

Bien entendu, on apprendra que certains habitants n'ont jamais voulu quitter leur domicile malgré l'arrêté du Bourgmestre et resteront terrés chez eux pendant toute la crise.

Mardi 15 mai (J+4) :

- le « mikado » est enfin désolidarisé de la cuve mais elle ne bouge toujours pas.
- Le grutier, « non expert » mais qui connaît bien sa machine, pense que la cuve n'a pas été vidangée et qu'elle est donc encore pleine et trop lourde !
- *Malgré ses doutes, les experts maintiennent qu'elle est vide.*
- Le soir, comme la cuve ne bouge toujours pas après de nombreux essais de relevage, le PC-OPS décide de jauger la cuve sur place.

Mardi soir

- **Stupeur et tremblements à Yvoir : une fois jaugée, on se rend compte que la citerne sur place contient encore 90% de produit.**
- **LE GRUTIER AVAIT RAISON.** Le poids était la raison pour laquelle il n'arrivait pas à la soulever.
- **Le Cmd des pompiers d'Yvoir dira « Nous avons fait confiance à des EXPERTS qui ont fait durer la crise 3 jours supplémentaires et qui ont mis les intervenants pendant 3 jours de plus en danger ».**
- **Les dernières 24h ont duré 3 jours avec une véritable bombe sous le nez.**

Mercredi 16 mai (J+5)

- Dès cette terrible annonce, la discipline 1 et la protection civile s'approprient le terrain tôt en matinée et vidangent la cuve par leurs propres moyens. La cuve tant détestée partira le mercredi vers 17h.
- Lors de la séance d'information journalière, la communication est très claire : on explique l'erreur de jaugeage de la part des experts et bien entendu, on annonce aux riverains qu'ils peuvent rentrer chez eux. Le danger est écarté.
- Toutes les disciplines sur le chantier se désengagent le soir même.

Vendredi 18 mai (J+7) :

La phase communale est levée officiellement à 20h00 (soit 7 jours et 8 heures après son activation).

Présentation page 57

LE RETOUR A LA NORMALE

On va évidemment favoriser un RETOUR A LA NORMALE assez rapide à Godinne.

- LES AGENTS DE LA SNCB ET INFRABEL** vont réaliser un véritable travail de fourmis pour la réparation des voies et la réouverture de la ligne.
- LA COMMUNE RESTE OUVERTE (service population)** même le week-end pour toute aide administrative concernant les dossiers d'indemnisation proposés par Infrabel (fournir des compositions de ménage, des certificats de domicile, etc...)
- RETOUR PROGRESSIF DES EVACUES** chez eux. Les pensionnaires de la maison de repos sont transportés en ambulance et les 2 écoles sont ré-ouvertes à partir du lundi.

Présentation page 58

LA POST CRISE

→ **Cependant, malgré la levée de la phase communale, certaines disciplines sont restées actives pendant de nombreuses semaines pour gérer la post crise.**

- SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE** restreint pour certaines personnes sensibles.
- UNE ENQUETE A ETE OUVERTE** : Les principales conclusions reçues en janvier 2014 indiquent qu'un métissage d'erreurs techniques et humaines sont à l'origine de la catastrophe. Un problème de signalisation a été mal géré par le service technique et il n'y a pas eu de communication de ce problème entre les deux chauffeurs de train.
- Comme certains riverains pensaient qu'il y avait eu des fuites de produits toxiques, L'AFSCA organise une séance d'information** concernant des analyses réalisées dans les jardins proches de la catastrophe. Ces Analyses se sont révélées négatives.

4. **RENCONTRE** entre Infrabel et la population pour faire le point sur l'accident et sur le suivi des indemnités.
5. **RASSEMBLEMENT DE TOUS LES DOCUMENTS** (mains courantes, arrêtés du Bourgmestre, réquisitions, etc... afin de préparer **les DEBRIEFINGS MONODISCIPLINAIRES ET LE DEBRIEFING MULTIDISCIPLINAIRE** avec le soutien du Gouvernement provincial.

6. **CETTE COLLISION A REMIS A L'AVANT PLAN LES QUESTIONS DE SECURITE FERROVIAIRE** : système de freinage (TBL1 & ETCS), le positionnement des wagons dans le convoi, les horaires, etc.... Kyrielle de débats sur la réglementation du transport de matières dangereuses par le rail.

Notre commune a établi une motion visant à améliorer la sécurité de la ligne.

7. **LA D5 A COMMUNIQUE** encore longtemps via le site web de la commune pour donner toutes ces informations, tout ce suivi, à la population et aux médias.

8. **ORGANISATION DE 2 MOMENTS** de convivialité :

- **Par les villageois de Godinne** eux-mêmes.

Ils ont invité le personnel communal et les disciplines à un petit cocktail. La colère a fait place à la compréhension et aux remerciements.

Les villageois ont pu aussi exprimer leur ressenti vécu pendant leur évacuation. Ils avaient besoin d'être écoutés et compris.

- **Infrabel** organise et offre un grand barbecue qui réunit la population, le personnel communal et les services de secours.

Présentation page 59

Cette gestion de crise a nécessité **la mobilisation des services de secours sur le terrain mais aussi des ressources communales**, plus particulièrement les ressources de la :

- D4, logistique communale
- D2 au niveau du plan pips
- D5 communale pour l'information à la population et médias
- La PLANU pour la coordination des toutes les actions, soutien au bourgmestre et la tenue de nombreux documents (main courante, etc...).

A l'aide d'un tableau récapitulatif, je vais vous lister les difficultés rencontrées, les bonnes pratiques et les solutions apportées à long terme pour évoluer dans notre échelle de planification.

Présentation page 60

D'après ce tableau récapitulatif, j'ai analysé 5 points :

1^{ère} difficulté : LE LOCAL DU CENTRE DE CRISE

Un local était prévu dans les plans mais indisponible car transformé pour un nouveau collègue.

Je n'avais rien modifié dans le PGUIC car un centre de crise fonctionnel avait été intégré dans le projet immobilier de la construction d'un nouvel arsenal pour les pompiers d'Yvoir. Malheureusement, le nouvel arsenal était encore en construction à l'époque de la catastrophe. La crise n'a pas attendu notre futur centre de crise.

BONNE PRATIQUE : Dès le samedi, on s'est installé dans un endroit plus calme équipé de deux ordinateurs, de 2 lignes fixes sans répondre toutefois totalement à nos réels besoins.

→ **EVOLUTION A LONG TERME** : le nouveau centre de crise est disponible depuis octobre 2012 au poste de secours d'Yvoir. Il est même presque idéal :

- facile d'accès pour toutes les disciplines, en dehors du centre, avec un grand parking,
- un local central et des bureaux adjacents pour chaque discipline,
- une salle de conférence ou presse,
- une salle de repos, des sanitaires, une grande cuisine,
- on y a stocké les documents de base (PGUIC, PIPS, PI, répertoires, cartes IGN,...),
- des moyens de transmission ad hoc (téléphone fixe, wifi, téléviseur,...)
- des outils de gestion (tableau blanc,).

2^{ème} difficulté : LE MANQUE DE PERSONNEL

→ **Pas d'aide administrative pour la Planu, ni pour le Dir-Info et manque de ressources humaines pour le PIPS et le call center.**

UNE REMARQUE POSITIVE ET BONNE PRATIQUE :

Dès le début, tout le personnel communal s'est senti investi d'une responsabilité tombée du ciel et il nous a, à tous, été très difficile de laisser la main pour aller se reposer.

→ **Le tissu relationnel est fondamental et un point fort en situation de crise et propre aux plus petites communes. Nous étions vraiment tous de très bonne volonté.**

LE POINT FAIBLE pour les PETITES COMMUNES : le manque de personnel.

Par exemple au call center : le personnel communal de garde connaissaient très bien les personnes qui téléphonaient au call center et de ce fait, notre personnel pouvait mieux les rassurer.

Autre point positif : la crise s'est déclenchée **un jour ouvrable** :

- La chaîne de rappel a donc été rapide car tout le monde ou presque était là.
- le service cartographie a été rapide pour imprimer les **cartes reprenant les périmètres** d'évacuation pour la police et le PC-OPS.
- le service population a pu donner rapidement la liste des personnes situées dans le périmètre d'évacuation--> **CE PERSONNEL ADMINISTRATIF A BIEN COMPRIS L'IMPORTANCE DE SON ROLE EN SITUATION D'URGENCE.**

La chaîne de rappel aurait été plus compliquée si l'alerte avait été donnée durant le week-end, la nuit ou en période de vacances.

→ **EVOLUTION A LONG TERME :**

- renforcement des listes en ressources humaines tant pour le PIPS que pour le plan mono D5 (call center).
- Le collège communal a aussi désigné un Planu suppléant/aidant durant mes absences ou pour aide pendant une crise.

3^{ème} difficulté: LE COMITE DE COORDINATION.

Tout au long de la crise, il s'est avéré très difficile de le réunir et de le faire fonctionner de manière optimale. Je l'ai appelé le comité GRUYERE → peut-être était-ce dû à l'absence d'un centre de crise fonctionnel ?

Difficulté pour la Planu de gérer :

- certaines intrusions par des personnes (parfois inconnues) qui n'avaient rien à faire au CCom.
- le départ et le retour intempestifs des responsables de discipline.

Je sais qu'il n'est pas possible de rester 24h sur 24h dans ce centre et donc :

BONNES PRATIQUES PENDANT LA CRISE :

- 1) petit à petit, j'ai **programmé des réunions de coordination à heure fixe** pour
 - faire le point avec toutes les disciplines
 - faire un plan d'action pour chaque journée
- 2) on a **réalisé des badges d'identification pour les NON-PROFESSIONNELS DE LA CRISE** : Bourgmestre, Planu, Coordinatrice Psycho-sociale Locale, le personnel communal impliqué, etc....

Les disciplines possédaient bien leur chasuble respective que j'avais commandées et reçues peu avant la crise.

Remarque : il est vrai qu'au CCom, nous nous trouvons en présence de professionnels au niveau des disciplines (D1, D2, D3, D4) mais le **planu**, le **coordonateur psychosocial local** et la **D5** sont des postes occupés par des agents communaux. Nous ne sommes pas des professionnels de situation de crise. Nous sommes juste **dotés de très très bonne volonté**.

→ **EVOLUTION A LONG TERME :**

- Ne serait-il pas opportun aussi que nous suivions, en plus des cours PLANICOM, des cours de gestion de réunion, des cours de gestion de stress, des cours de communication, etc... pour acquérir un certain savoir-être et savoir-être adéquat ?
- **A présent, la cellule de sécurité se réunit dans le nouveau centre de crise pour la gestion des manifestations. Nous fortifions ainsi notre complicité.**

4^{ème} difficulté LA D5 : LES MOYENS HUMAINS ET MATERIEL LIMITES

Malgré des moyens humains et matériels limités et une planification finalement assez superficielle de la D5, tout le monde s'accorde à dire que la communication a globalement été bien gérée.

POURTANT, NOMBREUSES LACUNES/FAIBLESSES :

- Pas de GSM de fonction,
- Pas de système radio pour la D5,
- Pas de ligne téléphonique gratuite 0800 pour le call center (ni de mise en cascade d'appareils),
- Pas de système d'alerte spécifique (un système d'envoi de sms aurait certainement été utile),
- Aucune communication de crise réalisée via les réseaux sociaux pourtant incontournables à l'heure actuelle,
- Aucun media monitoring possible de la part du Dir-info, noyé dans ses multiples tâches.

Nous étions vraiment en état de siège et sous le poids de toutes ces faiblesses, notre Dir-info n'a pas eu le temps de développer une réelle stratégie de communication et a subi l'assaut des journalistes.

BONNE PRATIQUE : Le Dir-info a agi par actions réflexes et efficaces mises en place dans les premières heures :

- **Call center + rôle de garde malgré des lignes fixes et payantes, pas de 0800.**
- **Points presse, communiqués de presse, conférences de presse**
- **Ouverture d'une session internet** dans le flash info du site web communal qui est rapidement devenu le véritable lieu virtuel d'information pour les médias et les citoyens : évacuations, bus TEC, horaires trains, services postaux, info écoles, déroulement des opérations, les communiqués de presse,...

La fréquentation du site a plus que décuplé durant la crise

FACE A TOUS CES POINTS FAIBLES :

SOLUTIONS → Les renforts

- **Agents provinciaux au call center pour soulager le rôle de garde.**
- **Renfort D5 national** en la personne de M. Benoit RAMACKER, porte-parole du DGCC.
 1. Il a conseillé, rassuré et guidé notre Dir-Info. Petit à petit, notre D5 a développé une stratégie de communication plus structurée.
 2. La cellule de communication du centre de crise fédéral a également réalisé UN MONITORING des médias traditionnels et sociaux à distance.

3. M. RAMACKER a participé au debriefing monodisciplinaire D5.

Cet appui national a été très apprécié et nous avons tous bien compris le rôle de coach de M. RAMACKER. Son rôle n'a pas du tout été ressenti comme un rôle de leader.

→ EVOLUTION A LONG TERME :

- AU niveau communal, le Plan monodisciplinaire D5 a été complété, amélioré et étoffé. Deux personnes supplémentaires ont été désignées : une pour se rendre sur le terrain (Dir-Info adjoint) et une personne pour gérer les média sociaux.
- Nous avons également signé la convention avec l'IGS pour obtenir l'ouverture d'un call center initié par le Centre de Crise Fédéral.

Je pense que, dans le cas de cet accident ferroviaire à Godinne, il était plus judicieux de rester au niveau communal sauf s'il y avait eu aggravation de la situation (explosion + victimes et impact émotionnel).

- Désignation d'un officier de liaison pour obtenir les informations et les décisions en direct du PC-Ops et vice-versa.

Il faudra cependant que la D5 puisse encore convaincre les autorités locales qu'un réel investissement dans les moyens matériels doit être consenti pour communiquer avec efficacité (nr 0800 gratuite, gsm professionnels, envoi massif par sms) et qu'il faut dégager du temps pour les formations des intervenants D5).

5^{ème} difficulté : AU NIVEAU DE LA DISCIPLINE 4 → UNE LOGISTIQUE COMMUNALE DEBORDEE DANS SES MISSIONS POUR TROUVER DES SOLUTIONS AUX EVACUES

BONNE PRATIQUE

Dès les premières heures de l'accident, un élan de solidarité sans pareil s'est imposé naturellement avec des personnes externes (propriétaires de gîtes et l'hôpital universitaire de Mont-Godinne -- > (accueil, hébergement, repas sur place alors qu'ils n'étaient pas listé dans le PIPS).

SOLUTION :

AV LA GESTION DU CENTRE D'ACCUEIL A BIEN FONCTIONNE

Le **psychosocial manager** est passé régulièrement + aide d'une équipe du **SISU**. La salle du Maka (centre d'accueil) était surtout sollicitée en journée par les exilés qui venaient trouver des informations et être rassurés. L'hospitalité était spartiate mais chaleureuse. Une nuit seulement, un dizaine de personnes ont été logées sur place; les autres étant prises en charge par la famille, des amis, en gîtes, à l'hôtel, à l'hôpital.....

→ EVOLUTION A LONG TERME: RENFORCEMENT DU PIPS EN COURS

Trois ans après l'accident, nous sommes toujours en train de le renforcer avec l'aide du psychosocial manager, Monsieur Jean-François GILLARD. A l'instar d'autres communes, nous allons essayer de fédérer nos ressources avec les petites communes limitrophes pour mutualiser nos moyens et être certains d'avoir du renfort en cas de besoin.

B/ PAS DE PLAN INTERNE DANS LES ECOLES

Mais **bonne gestion** par les écoles.

BONNE PRATIQUE :

Le Collège de Godinne (grosse école de 450 élèves) dispose d'un système pour prévenir les parents par l'envoi massif de SMS.

→ **EVOLUTION A LONG TERME**: réalisation des plans internes dans les écoles en cours.

C/ LE PLUS DIFFICILE A GERER = LE RAVITAILLEMENT DES 120 INTERVENANTS

La D4 communale a dû gérer cet approvisionnement et ce, pour toutes les disciplines de terrain + le personnel des bureaux. Intendance à prévoir : matin, midi, soir et parfois la nuit pour les intervenants sur le chantier. Il y avait un flagrant **manque de moyens et de personnel pour l'intendance**.

Au début, ce fut avec les moyens du bord : sandwiches et spaghettis grâce à de nombreuses petites mains venant de tout le personnel.

Comme la crise durait, on a vite été dépassé par le nombre et la fréquence des demandes.

BONNE PRATIQUE : appel à l'hôpital universitaire de Mont-Godinne qui possède une énorme cuisine pour amener des repas chauds et du potage. Maintenant, nous avons passé des accords (PIPS).

SOLUTION : Ensuite, appui du Gouvernement Provincial qui a fait appel à l'armée et l'école hôtelière de Namur pour également obtenir des repas chauds tous les soirs à Yvoir et Godinne.

→ **EVOLUTION A LONG TERME** : réalisation par la Planu d'un volet additionnel « approvisionnement/catering » stipulant des accords avec différents fournisseurs capables de préparer des repas chauds ou de nous fournir de la marchandise rapidement.

REMARQUE :

Le Gouverneur et ses collaborateurs nous ont vraiment remis « sur les rails ». Ils nous ont offert leur aide pour adopter une bonne ligne de conduite dès le dimanche soir. Aide non seulement au niveau de l'intendance culinaire mais aussi une aide administrative pendant la crise et ensuite lors de la tenue des debriefings.

Suite au soutien apporté par le Gouvernement Provincial, nous sommes partis sur une piste de réflexion concernant le rôle des services provinciaux en phase communale.

Dans le cas de Godinne, il était important pour la population que la commune continue de gérer la crise (le niveau local possède la connaissance concrète du terrain, des lieux, des habitants, des moyens communaux) MAIS LE SOUTIEN DU GOUVERNEUR A ÉTÉ NECESSAIRE.

Réflexion : il serait peut-être opportun que les services du Gouvernement Provincial se tiennent prêts pour d'éventuels besoins ou demandes lors d'une évolution défavorable de la situation en phase communale ou lorsque la commune a atteint ses limites.

On ne passe pas en phase provinciale puisque le critère territorial ne se justifie pas mais il y a une implication des services du Gouverneur par un soutien administratif, des conseils et une aide pour des moyens supplémentaires.

Évidemment, ce soutien n'est pas prévu par la législation actuelle. Ceci soulève aussi la question du financement de ces moyens supplémentaires.

Présentation page 61

J'EN ARRIVE DONC AUX LECONS GENERALES à tirer de cette catastrophe évitée et de leur mise en pratique par notre commune.

1. DEGAGER UN PROFIL DE FONCTION & UN STATUT POUR LE PLANU + DEGAGER DU TEMPS

Suite à cet accident, les autorités communales m'ont accordé un quart temps voire un mi-temps (cela dépend des périodes) pour la planification d'urgence.

Nous sommes passés de la veille passive à la veille active; celle qui implique de se préparer utilement.

Et c'est bien évidemment pour booster cette veille active chez tous les Planus que nous avons créé notre ASBL PLANU.be.

2. DISPOSER DE PLANS :

- son plan général d'urgence,
- un pips renforcé et/ou mutualisé,
- un plan D5 en béton,
- des plans internes & particuliers et/ou des volets additionnels,
- **et une mise à jour régulière.**

3. INFORMER ET FORMER le personnel communal mais également disposer de DOUBLONS.

++ informer aussi la population sur les risques encourus sur le territoire communal et sur ce que la commune peut mettre en place.

LES CITOYENS PEUVENT ETRE AUSSI ACTEURS DE LEUR SECURITE.

4. REALISER DES EXERCICES: nous avons participé à un exercice « clé sur porte » l'année passée, initié par le Gouvernement Provincial et la Défense.

D'ici quelques semaines, la Cellule de Sécurité d'Yvoir, en collaboration avec le Gouvernement Provincial et la Défense, organisera un exercice de « gestion de crise sur le terrain » avec engagement des disciplines sur deux sites.

5. DISPOSER D'UN CENTRE DE CRISE FONCTIONNEL : nous le possédons au poste de secours d'Yvoir depuis Octobre 2012.

6. PARTICIPER A UN RESEAU D'ECHANGE avec d'autres planificateurs d'urgence, comme c'est le cas aujourd'hui.

C'est important de pouvoir compter sur les autres : cela rassure et fortifie.

Présentation page 62

OU EN SOMMES-NOUS MAINTENANT (trois ans après la catastrophe) SUR L'ECHELLE DE PLANIFICATION D'URGENCE ?

Nous avons progressé. **Nous sommes passés de la veille passive à la veille active.** Cependant, il reste du chemin à parcourir. La planification d'urgence est vraiment une démarche processuelle. L'exposé de Mme Cécile Fievez nous aidera à nous structurer davantage.

Nous avons surtout essayé de développer une politique d'exercices et la gestion des manifestations.

Présentation page 63

EN CONCLUSION

La gestion de cette crise a été très **formatrice et révélatrice** du meilleur dont tout le monde est capable.

Tous les intervenants et la population ont fait preuve d'une grande intelligence collective et de résilience face à cette crise exceptionnelle tant par son risque évolutif (haute dangerosité des produits) que par sa durée.

Les pouvoirs locaux et supra-locaux ont le devoir d'entretenir cette culture de la sécurité pour tous.

Je vous remercie pour votre écoute et souhaite que vos autorités communales respectives vous allouent le temps nécessaire pour grimper sur l'échelle de la planification.

Namur, le 07 mai 2015.

Valérie JASPARD,
Fonctionnaire PLANU à la Commune d'YVOIR,
Trésorière de l'Association PLANU.be.