LE LIVRE BLANC

ALERTE ET INFORMATION DES POPULATIONS EN CAS DE RISQUE MAJEUR

CLEVER Technologies®

V1.1 - 12 / 05 / 2016

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

PRÉFACE

Le Maire est le directeur des opérations de secours sur le territoire de sa commune jusqu'à l'arrivée du représentant du préfet, membre du corps préfectoral, lorsqu'un plan de secours départemental est déclenché.

Au début de la crise

Active une cellule de pré-crise c'est-à-dire (cellule de crise restreinte) :

- Fait le point sur la situation,
- Estime l'évolution des évènements,
- Définit les actions préventives nécessaires.
- Y participent : les adjoints, le directeur général des services, le responsable des services techniques, le responsable de la police municipale, le chef de centre de secours.
- Informe les élus et les responsables communaux ainsi que la préfecture et la sous-préfecture.
- Vérifie les moyens communaux disponibles : les personnels et les moyens matériels disponibles ou/et à réquisitionner, les délais d'intervention.

En cas d'alerte

- (Météo, inondations, feux de forêt, industrielles...) annoncée par le service d'annonce des crues ou serveur du Syndicat intercommunal, le service météo, des témoins, ..., ou transmise par le CS (Centre de Secours) et/ou la préfecture, le maire :
- Répercute l'information ou l'alerte auprès des administrés par tout moyen (système d'alerte téléphonique, SMS, mail, fax, sirène, porte à porte....)

En cas de crise avérée

Dès le début des opérations, le maire ou son adjoint, en liaison avec le responsable local des services de police, et avec le Chef de Centre de Secours ou son représentant :

- Active la cellule de crise municipale,
- Définir les responsabilités au sein de la cellule et alerter les services
- Prévoit le guidage des secours vers les lieux de la catastrophe
- Fait assurer la régulation de la circulation
- Indique aux services de police et met à la disposition des secours un local pouvant servir de poste de commandement.
- Il est informé sur l'évolution de la situation : surveillance visuelle par la police municipale. Organise un point précis de la situation avec les différents responsables : évènement (nature et gravité), lieu de l'évènement, évolution prévisible, actions engagées, moyens engagés et rendre compte auprès de la préfecture.
- Dans le cas où il y aurait de nombreuses victimes décédées, en relation avec le préfet, détermine l'emplacement d'une chapelle ardente et la fait équiper par une société de pompes funèbres. Prévoit également tout moyen de conservation des corps.
- Décide les actions urgentes, déclenche l'activation des moyens.
- Evalue le nombre de personnes et animaux à évacuer, définit le planning des évacuations.
- Fait établir et sécuriser les itinéraires d'évacuation, organiser l'évacuation, le rassemblement, l'accueil, l'hébergement et le soutien socio psychologique des victimes ou sinistrés.
- Recense précisément les populations déplacées : d'où à où et combien. Prévoit le ravitaillement.
- Met à disposition des secouristes un (ou plusieurs) local de repos, prévoit leur ravitaillement.
- Prend, si nécessaire, les ordres de réquisition afin d'assurer le respect ou le retour du bon ordre, de la sûreté et de la salubrité publique.
- Se tient informé et rend compte à l'autorité préfectorale de l'évolution de la situation.

<u>Spécifiquement au risque industriel, le maire doit</u> :

- Fait procéder à la mise en place d'un poste de liaison avec le COD (Centre Opérationnel Départemental) et le PC (Centre de Secours) de site.
- Participe aux mesures de protection de la population exposée.
- Met en œuvre les coupures des axes routiers concernés par le risque sur demande du COS (Commandant des Opérations de Secours)

Après la crise

Le maire prépare une déclaration de catastrophe naturelle dans le cas d'un évènement naturel c'est-à-dire : fait collecter les informations sur les dégâts occasionnés auprès des populations sinistrées et du directeur général des services. Organise une réunion de débriefing.

Antonio RODRIGUEZ Directeur de CLEVER Technologies

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

INTRODUCTION

La perception des risques qui nous entourent a considérablement évolué ces dernières décennies. Le déploiement massif de sirènes d'alerte au XXème siècle répondait à une menace venue des airs, en temps de guerre. Si l'activité humaine demeure une source de danger, la menace de conflits armés s'est estompée pour en voir apparaître de nouvelles, notamment terroristes. De plus, les opérateurs d'énergie, certaines industries sensibles ne peuvent garantir le risque zéro et doivent prévoir le pire, même le moins probable. Par ailleurs, la densité démographique dans les zones à risques s'est notablement accrue, augmentant la vulnérabilité des populations face aux catastrophes provenant de facteurs géologiques ou climatiques.

Pour que les citoyens puissent observer les bons réflexes à même de les éloigner du danger, encore faut-il que les messages des autorités puissent leur parvenir en temps utile et sans que le nombre et la diversité des personnes concernées constituent un obstacle.

De l'autre côté de la chaîne, il est vital pour les pouvoirs publics d'assurer une assistance aux populations, de leur montrer comment assurer leur protection et de donner ainsi tous les signes qu'ils maîtrisent la situation. Or, cette mission d'alerte des populations requiert un haut niveau d'exigence et de qualité, tels que la fiabilité des réseaux de transmission, leur capacité de résilience, l'efficacité des moyens utilisés pour toucher simultanément le plus grand nombre et le soin porté au message délivré, tout en satisfaisant aux contraintes de la brièveté, de l'efficacité et de la complétude.

Au changement de paradigme sur la perception des risques et aux attentes grandissantes des populations envers leurs autorités répond le travail engagé par l'Etat d'évolution profonde des moyens utilisés, avec la mise en service du système d'alerte et d'information des populations (SAIP), dont le dispositif sera identifié auprès du public. Ce dispositif global, encadré par une doctrine d'emploi développée dans le présent livre blanc, n'est pas pour autant un dispositif total. Toute autorité ayant à sa disposition un moyen d'alerte et d'information, fut-il le plus rudimentaire, et une population à prévenir peut utilement s'y référer.

Le livre blanc « Alerte et information des populations en cas de risques majeurs» a l'ambition d'apporter des éléments théoriques et concrets sur les événements donnant lieu à une alerte et ceux qui relèvent davantage de l'information, les familles de comportements à prescrire en pareille situation, ou encore l'adéquation des vecteurs et des formats de messages par rapport aux résultats attendus.

L'idée d'alerte des populations est aujourd'hui globalement comprise de tous. Elle est régulièrement employée par des experts et des autorités aux compétences variées, le plus souvent en lien avec des événements exceptionnels : alerte enlèvement, alerte météo, alerte sanitaire… Les objectifs poursuivis par cette alerte sont alors très disparates, pas nécessairement convergents avec l'alerte et les réactions attendues du public cible peuvent varier singulièrement.

Le concept d'information est, quant à lui, emprunté au langage commun, sans nécessairement avoir de connotation de sécurité civile ou être corrélé à un événement aux conséquences majeures. Aussi, y compris lorsqu'elles sont associées à la gestion de crise, ces deux notions renvoient souvent à des réalités qui peuvent sensiblement différer et induire des interprétations différentes, notamment en fonction des circonstances, de l'auteur des messages diffusés, …
Il n'existe donc pas d'acception uniforme de ces notions de la part des populations qui en sont pourtant les premières destinataires. L'objet de la doctrine formulée par ce livre blanc est de clarifier ce que sont les missions d'alerte et d'information des populations assurées par les autorités chargées de la gestion des événements exceptionnels, quelle que soit leur origine (naturelle ou anthropique), susceptibles de porter atteinte aux personnes. Elles sont donc appréhendées dans un contexte de "prévention des risques de toute nature (…), de protection des personnes, des biens et de l'environnement contre les accidents, les sinistres et les catastrophes".

L'alerte et l'information, telles qu'envisagées dans ce livre blanc, ont dès lors pour objectif d'accompagner les populations en temps de crise en leur diffusant des consignes de comportement leur permettant de prendre une part active à leur protection. Elles sont ainsi directement destinées aux populations mises en danger et diffusées par les autorités qui ont connaissance d'un péril et qui sont chargées de prendre les mesures permettant d'y faire face.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

SOMMAIRE

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

1. LES DÉFINITIONS DE L'ALERTE

C'est en cela qu'elles se distinguent de :

1. La communication qui vise d'abord à exposer des faits, à relater les événements ou à présenter les mesures prises par les autorités pour en limiter les effets, c'est-à-dire à relayer des messages destinés à des populations le plus souvent spectatrices des événements sans que leur finalité soit de les faire participer à leur propre sécurité. L'information telle qu'envisagée dans ce livre blanc peut également consister à relater les événements en cours. Cependant, à la différence de la communication, leur évocation vise à expliquer voire à convaincre les populations de la pertinence des comportements prescrits par les autorités. En effet, l'efficacité du message appelant les populations à adopter un comportement précis passe par une explication sommaire des événements, c'est-à-dire par l'indication du motif de l'injonction donnée. Par exemple, il semble difficile de prescrire une évacuation sans donner un minimum d'information sur la situation qui justifie de quitter les lieux.

2. La sensibilisation, dé corrélée des événements puisque dispensée bien avant leur survenue, consistant en formations sur les comportements à tenir en cas de crise, sur l'organisation des secours, le secourisme,...

1.1 Définition de l'alerte

L'alerte des populations consiste en la diffusion, par les autorités et en phase d'urgence, d'un signal destiné à avertir des individus d'un danger, imminent ou en train de produire, ses effets, susceptible de porter atteinte à leur intégrité physique et nécessitant d'adopter un comportement réflexe de sauvegarde.

Ainsi, l'alerte a pour unique objet d'appeler les populations à adopter un comportement réflexe de sauvegarde, c'est-à-dire une mise en sécurité simple et immédiate : évacuer ou se réfugier dans un bâtiment.

L'alerte des populations cumule les caractéristiques fondamentales suivantes :

a) Elle est réservée aux événements graves puisqu'une atteinte aux personnes est pressentie. L'atteinte aux biens, aux infrastructures et à l'environnement entre également dans le champ de l'alerte. Exemple : une infrastructure endommagée par un événement menace de s'effondrer sur des personnes. Un enjeu majeur de l'alerte est d'être associé à une situation grave. C'est l'une des conditions de son efficacité. Il importe en effet qu'elle soit déclenchée à bon escient pour être reconnue des populations et susciter les comportements attendus, y compris en l'absence de signes annonciateurs de l'événement.

b) Elle est déclenchée pour un événement imminent ou en cours de réalisation, pour préserver son caractère mobilisateur sur les populations. Pour conserver son caractère mobilisateur, l'alerte est réservée aux situations graves dont la survenue est estimée inéluctable. Elle est destinée à interpeller directement chaque individu au moment où, compte tenu de l'intensification de la crise, les messages appelant à un comportement vigilant doivent laisser la place aux actions réflexes de mise en sécurité, et ce sans délais, pour se prémunir de toute atteinte à l'intégrité physique. C'est cette "bascule" qui va marquer la différence avec la vigilance ante crise.

c) Elle est véhiculée par un signal interpellant les populations sur la survenue d'un événement. Elle est donc avant tout un appel qui distrait les populations de leurs occupations quotidiennes. Exemple : Le vecteur d'alerte par excellence est la sirène qui diffuse un son caractéristique annonciateur d'un danger mais ne prévient que les personnes présentes. Ce son ne contient aucun message explicite quant à la nature du comportement souhaité. D'autres vecteurs permettent de relayer des consignes de comportement plus explicites, parmi lesquels, le SMS, les appels vocaux sur téléphones fixes, les ensembles mobiles d'alerte, etc... Le simple fait de les activer revient à diffuser ce signal caractéristique de l'alerte évoqué plus haut qui interrompt le cours normal des activités. A la différence du son des sirènes, ce signal porte en lui-même un message d'information. Ainsi, ces vecteurs sont des moyens d'alerte en même temps que d'information des populations. L'efficacité de l'alerte se mesure au regard de sa faculté à parvenir jusqu'aux personnes concernées par l'événement, à être réceptionnée et comprise de toutes les personnes qui se trouvent dans une zone de danger.

Elle n'est pas évaluée au regard de la réactivité des populations, de la pertinence des comportements qu'elle est supposée induire puisque ces effets dépendent pour l'essentiel des actions de sensibilisation menées en amont ou des messages d'information, plus explicites, qui doivent accompagner l'alerte. Autrement dit, les bons comportements en situation de crise nécessitent une éducation aux risques dispensée bien avant sa survenue et sont mis en œuvre au bon moment à la condition d'une alerte efficace.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

1.2 Définition de l'information des populations

L'information des populations a pour objet :

- de diffuser des consignes de comportement de sauvegarde, par anticipation ou concomitamment à un danger susceptible de porter atteinte à l'intégrité physique d'individus et/ou des biens.
- de notifier, si nécessaire, la fin de l'alerte c'est-à-dire la fin de la situation de péril.

a) L'information est réservée aux événements graves Comme pour l'alerte, l'information des populations telle qu'appréhendée dans ce livre blanc concerne les événements qui mettent les personnes en péril. Il s'agit donc de la distinguer des autres consignes qui pourraient être diffusées, soit par le recours à un vecteur de message singulier (ensemble mobile d'alerte, par exemple), soit par un "habillage" particulier du message, soit par le contenu même du message... sa singularité étant une condition de son efficacité. Il est fortement recommandé d'introduire ces messages par la mention "ALERTE ORSEC" qui doit en constituer la signature privilégiée.

b) La diffusion de l'information peut intervenir à plusieurs moments L'information intervient sur une échelle de temps plus étendue (avant, pendant, après) même si elle demeure attachée à un événement grave. En complément du signal d'alerte, elle donne des précisions sur le comportement de sauvegarde prescrit, puis annonce la fin de la situation de péril. En tout état de cause, elle est associée à une alerte. L'information peut intervenir bien avant la survenue d'un événement grave pour des consignes dont la mise en œuvre nécessite du temps. Cependant, la diffusion d'une information, très en amont d'un événement, doit être impérativement réservée à un péril pressenti comme étant d'une importance majeure et dont la survenue est inéluctable. A défaut, elle s'apparenterait à des consignes de prudence qui obéissent à des règles de diffusion nécessairement distinctes et qui n'intéressent pas ce livre blanc. C'est, par exemple, le cas pour les informations aux personnes sensibles en cas de pollution atmosphérique diffusées par les associations de contrôle de la qualité de l'air. La crédibilité de l'autorité émettrice et l'efficacité des messages en dépendent.

c) L'information consiste en un message dont le principal objet est l'adoption d'un comportement de sauvegarde. L'information délivrée doit respecter un format afin d'avoir une efficacité maximale. Elle se subdivise en séquences telles que l'identification de l'émetteur du message, la description sommaire des événements en cours, l'explication du comportement attendu,..., plus ou moins longues en fonction des capacités du vecteur de diffusion du message utilisé.

1.3 Chronologie de l'alerte et de l'information des populations en situation de crise

L'activation d'outils destinés à interrompre les activités d'un groupe d'individus pour leur annoncer la survenue d'événements graves les menaçant directement, n'est pas chose anodine. Elle l'est d'autant moins que pour obtenir ou préserver un effet mobilisateur sur les populations, il est essentiel qu'elle intervienne au bon moment.

En outre, la question d'un déclenchement opportun de l'alerte se pose avec d'autant plus d'acuité qu'elle est associée à l'exercice d'un pouvoir de police et partant, peut engager la responsabilité de l'autorité de déclenchement en cas de message erroné prescrivant un comportement inadapté.

Une information est également souvent nécessaire pour aviser les individus touchés par un événement d'une particulière gravité affectant les personnes, les biens ou l'environnement de la mise en place de mesures de soutien, en phase de stabilisation ou de retour progressif à la normale.

Elle peut annoncer la mise en place d'un point de ravitaillement, d'un hébergement d'urgence ou d'un centre d'accueil et de regroupement,...Une souplesse plus grande quant au contenu des messages d'information diffusés est observée en phase de stabilisation ou de retour progressif à la normale puisque l'enjeu majeur sera de garder le contact avec les populations, en particulier dans l'hypothèse de réseaux de communication défaillants. C'est cet aspect qui intéresse plus spécifiquement les maires dans le cadre de la mise en œuvre de mesures de sauvegarde des populations.
Les éléments de doctrine qui suivent (autorité compétente, libellé des messages,...) n'intéressent globalement pas cette catégorie d'information, à moins qu'ils n'en disposent explicitement autrement. En effet, cette information admet l'adoption de règles moins contraignantes, son objet étant d'une importance moindre.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Pour mieux cerner ce qui fait la complémentarité entre l'alerte et l'information des populations, il convient de les intégrer dans la chronologie d'un événement mettant les populations en péril.

1. Pour les événements prévisibles, une phase de mesure des premiers effets d'un événement. Lorsque ces effets sont mineurs ou se manifestent longtemps avant d'être préoccupants, les messages diffusés sont des consignes de prudence, des mesures préventives. Elles s'apparentent à ce titre à de la vigilance.

Y compris dans un contexte de sécurité civile, la compréhension de la notion d'alerte peut être troublée lorsqu'elle est mise en relation avec la notion de vigilance. La frontière entre la vigilance et l'alerte est souvent extrêmement ténue. La confusion est renforcée pour un même événement lorsque des dispositifs de vigilance ont été mis en place et qu'il n'existe pas de système d'alerte de même envergure.

De plus, si vigilance et alerte partagent des objectifs communs de renseignement des populations, il est indispensable de garantir la continuité entre les messages portés par la vigilance et ceux relevant de l'alerte. L'alerte des populations telle qu'envisagée dans ce livre blanc, constitue un bloc distinct, obéissant à des règles spécifiques déclinées dans ce livre blanc et dont la mise en œuvre doit être coordonnées par l'autorité chargée de la gestion des événements majeurs.

En outre, l'alerte et l'information diffèrent de la vigilance.

- La vigilance suit souvent une logique de seuils d'intensité du phénomène prévu (couleurs associées à la vigilance météo par exemple) alors que l'alerte intervient après une analyse des conséquences de ce phénomène par les autorités et obéit à une logique de "tout ou rien", c'est-à-dire l'alerte inexistante ou maximale est appliquée.
- La vigilance s'adresse à un large public compte tenu du vecteur utilisé (radio, télévision,...) ou par souci de lisibilité (vigilance météo couvrant un département entier, y compris pour des phénomènes localisés) alors qu'une condition d'efficacité de l'alerte et de l'information est de n'être diffusée qu'aux personnes directement concernées par l'événement.

2. Pour les événements prévisibles, une phase où ses effets sont plus forts, l'atteinte aux personnes est évidente à court terme mais n'est pas encore effective.

C'est le moment de prendre des mesures de sauvegarde pour se protéger d'un événement identifié comme grave et imminent. Une alerte des populations concernées directement doit être entreprise et une information doit suivre dans les délais les plus courts quand le vecteur de diffusion utilisé ne permet pas de diffuser l'un et l'autre concomitamment.

Le moment de la bascule de la vigilance à l'alerte ne peut être arrêté de façon théorique : il dépend de la nature de l'événement, en particulier de sa cinétique, des mesures de sauvegarde qu'il impose ainsi que de l'accessibilité, de la réactivité et de la vulnérabilité supposées des populations concernées.

3. Une phase où les effets des événements sont d'une gravité telle qu'ils portent atteinte à l'intégrité physique des individus situés dans sa zone d'effet.

L'alerte et l'information des populations doivent impérativement être diffusées pour que ces dernières connaissent les consignes de sauvegarde préconisées par les autorités. Cette phase dure tout le temps où les effets mettent les populations en péril, ce qui parfois peut nécessiter la répétition des signaux d'alerte et des messages d'information.

4. Une dernière phase pendant laquelle les effets des événements sont atténués, voire annulés, de sorte qu'une atteinte aux personnes n'est plus redoutée.

L'alerte n'a plus lieu d'être diffusée mais une information peut s'avérer nécessaire, éventuellement pour signifier la fin de situation de péril, indiquer les consignes nouvelles de comportement (dé confinement, par exemple), les mesures de soutien mises en place par les autorités,... Il s'agit d'accompagner les populations pour un retour optimal à la normale.

Deux critères doivent être pris en considération pour décider du déclenchement de l'alerte :

- les circonstances, c'est à dire la nature de l'événement,
- les objectifs, c'est à dire les comportements attendus des populations.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

2. LES ÉVÈNEMENTS JUSTIFIANT LA DIFFUSION D'UNE ALERTE ET D'UNE INFORMATION

2.1 L'ÉVALUATION DES ÉVÉNEMENTS NÉCESSITANT LA DIFFUSION EN URGENCE DE MESSAGES D'ALERTE ET D'INFORMATION

L'analyse d'un événement annoncé permet d'identifier les intervenants sollicités, de dimensionner la réponse opérationnelle, de déterminer qui, du maire ou du préfet de département, sera chargé de la direction des opérations de secours,... Elle a également une incidence directe sur la gestion de l'alerte.

Pour mémoire, l'alerte de la population exposée à un danger, imminent ou en cours, se justifie quand :

- l'intégrité physique des populations est menacée (directement ou indirectement),
- la mise en sécurité des populations est conditionnée à l'adoption d'une réaction réflexe.

Par conséquent, il importe d'analyser l'événement au regard des critères visant à s'assurer que ces deux conditions sont remplies. Cette analyse, parfois conduite dans l'urgence, appelle une réponse rapide pour ne pas différer la diffusion de l'alerte, souvent intuitive, qui tient compte des expériences passées et des premiers éléments disponibles sur la gravité de la situation.

2.1.1 LES CRITÈRES D'ÉVALUATION DE L'ALÉA

LA PRÉVISIBILITÉ DE L'ALÉA :

Un premier critère, probablement évident, est la capacité à anticiper la survenue d'un événement. Il n'y a d'alerte que dans les cas où l'adoption d'un comportement réflexe de sauvegarde est encore utile, c'est-à-dire quand l'événement n'a pas encore produit ses effets, sur une zone déterminée.

C'est le critère de prévisibilité. A titre d'exemple, la plupart des mouvements de terrain ne peuvent donner lieu à une alerte. Par contre, une information des populations sera nécessaire.
Un événement inopiné peut toutefois donner lieu au déclenchement de l'alerte quand ses effets s'étendent ensuite sur une zone non touchée au moment de sa réalisation. C'est le cas d'une explosion dégageant un nuage toxique qui se déplace. Si la zone de l'explosion peut rarement recevoir d'alerte à temps, les zones atteintes par le nuage toxique peuvent être alertées.
Ainsi, le critère de prévisibilité se mesure sur une étendue géographique donnée en considérant les effets immédiats et pressentis d'un événement.

Si une mise en cause de la responsabilité du directeur des opérations de secours devait être envisagée au motif d'un défaut d'alerte des populations, elle ne saurait d'évidence l'être quand l'exigence de prévisibilité n'est pas satisfaite, c'est-à-dire quand un événement produit ses effets de façon impromptue, sans possibilité d'anticipation.

LA CINÉTIQUE DE L'ALÉA :

Ce critère permet de situer l'événement dans une échelle de temps, c'est-à-dire :

- de déterminer le moment de sa réalisation : l'événement est-il imminent ou intervient-il à plus longue échéance ?
- d'évaluer la vitesse de propagation et la durée de ses effets : s'agit-il d'un événement aux effets ponctuels, durables, exponentiels, continus, variables ?

L'alerte étant réservée aux situations d'urgence dans lesquelles un comportement réflexe permet de se soustraire à un danger grave, le critère de cinétique de l'aléa doit conduire à se poser les deux questions suivantes :

- l'aléa est-il suffisamment soudain pour justifier l'adoption d'un comportement réflexe ? Autrement dit : l'événement autorise-t-il une plus grande anticipation conduisant à une mise en sécurité organisée bien avant sa réalisation ?
- l'aléa est-il d'une durée justifiant l'adoption d'un comportement réflexe ?Le critère de cinétique doit être abordé dans toute sa complexité, en intégrant la possibilité de variations (accroissement ou diminution) et en le considérant également comme un marqueur de dangerosité : une crue lente ne produit pas les mêmes effets qu'une crue torrentielle, de même qu'un nuage toxique se déplaçant rapidement.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

L'intensité de l'aléa :

Ce critère permet de définir la gravité de l'événement et l'ampleur des effets pressentis. Le seuil d'intensité nécessitant la mise en œuvre d'une alerte est celui à partir duquel il peut être porté atteinte aux personnes.
Il prend tout son sens quand il est rapporté aux vulnérabilités recensées sur la zone concernées. En effet, un événement de prime abord anodin, c'est-à-dire de faible intensité, peut devenir préoccupant lorsqu'il impacte des personnes fragilisées, à faible mobilité ou dépendantes.

De même que la cinétique, l'intensité peut varier dans le temps.

Généralement, ce critère ne peut être évalué avec l'extrême précision souhaitée. Aussi, il peut exister une forte propension à surévaluer ce critère et partant, à avertir les populations de la survenue d'événements dont la gravité n'est pas avérée. Lorsque ces événements sont finalement d'intensité négligeable et, par conséquent, ne justifient pas le déclenchement de l'alerte, cette incertitude, voire le principe de précaution sont parfois mis en avant.

Aussi, pour faciliter la prise de décision en cas de forte incertitude quant à l'intensité d'un événement, il convient de considérer les éléments suivants :

- il existe d'autres moyens que l'alerte pour avertir les populations : vigilance, information,
- déclencher l'alerte à mauvais escient induit à court terme une démobilisation des populations, annihilant ainsi les efforts de sensibilisation des populations aux bons comportements pourtant utiles pour les événements les plus graves,
- l'incertitude admise par les populations, c'est-à-dire la "marge d'erreur" accordée aux autorités peut varier en fonction de la nature de l'événement : elle est plus grande pour un attentat que pour une avalanche,
- l'émotion suscitée par une précédente catastrophe ayant généré des victimes n'est pas un indicateur d'efficacité probant concernant le déclenchement de l'alerte.

Cette émotion est certes légitime et compréhensible, elle conduit souvent à analyser rétrospectivement durement l'action des autorités, lesquelles autorités peuvent être enclines à se mettre à l'abri des reproches en diffusant trop facilement une alerte. Or, la mission d'alerte obéit à d'autres règles qui gagnent à ne pas être galvaudées et qui sont admises dès lors qu'elles sont appliquées de façon homogène et sur la durée.

2.1.2 Les critères d'évaluation des enjeux

Les risques d'atteinte à l'intégrité physique des personnes, c'est à dire leur vulnérabilité, s'apprécient au regard de plusieurs critères :

- la fragilité des populations : âge, maladie ...
- la densité : dans une zone urbaine à forte densité de population, le risque d'atteinte à l'intégrité physique de la population sera sans doute plus élevé que pour une zone rurale (effets de foule, sur accident...),
- la présence de lieu(x) de rassemblement du public (ERP, tourisme,...). Ainsi, pour l'appréciation de ce critère, les éléments suivants doivent être pris en considération :
- présence d'établissements pour enfants,
- présence d'établissements pour personnes âgées,
- présence d'établissement pour personnes à mobilité réduite/ handicapées,
- présence d'établissement carcéral,
- présence d'établissement recevant du public (ERP) du 1er groupe,
- présence d'immeuble de grande hauteur (IGH),
- présence de zone d'accueil de personnes pour des manifestations exceptionnelles,
- zones à forte fréquentation touristique,
- ...

Il convient néanmoins de préciser que l'alerte des populations est plutôt réservée à un public nombreux et sur un périmètre suffisamment étendu. Lorsqu'un groupe réduit d'individus bien identifié est concerné par un événement, ce sont principalement des moyens dédiés qui doivent être activés. En résumé, l'alerte est déclenchée pour des événements affectant la collectivité, uniquement dans la zone exposée au danger.
La différence s'apprécie au regard du critère de sélectivité de l'alerte c'est-à-dire de la nécessité ou non de discriminer les populations intéressées par le message pour éviter qu'il ne soit adressé à des individus non concernés par l'aléa. Cette sélection repose sur un critère géographique (zone d'effet étendue ou non) et non sur la singularité d'une situation (personne connaissant un handicap particulier ou pas).

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

A titre d'illustration, un incendie dont les effets sont cantonnés à un établissement recevant du public doit générer une alarme interne destinée aux occupants du bâtiment et non une alerte des populations.
Dans le cas contraire il y aurait disproportion entre les effets de l'événement, même graves mais de faible envergure, la quantité de personnes recevant le signal d'alerte et les moyens mobilisés pour diffuser un message de comportement.

« Fausse alerte ! »

Tout déclenchement de l'alerte doit être accompagné d'une information sur les consignes et la nature de l'événement. Ce principe est à fortiori valable lors du déclenchement intempestif d'un moyen d'alerte, qu'il relève d'un incident technique, d'un acte de malveillance, voire d'une erreur d'appréciation.

Au-delà des mesures de sécurité qui doivent être prises pour prévenir tout dysfonctionnement (empêcher une intrusion dans l'outil de déclenchement et s'assurer d'une disponibilité de service en continu), la possibilité d'une fausse alerte doit être intégrée aux procédures de déclenchement et provoquer une réaction immédiate des autorités, pour confirmer officiellement son caractère intempestif et qu'il n'y a pas lieu pour les populations d'en tenir compte.

La capacité à signifier rapidement et efficacement qu'il s'agit d'une fausse alerte contribue à la crédibilité globale du dispositif, alors même que la survenue d'une alerte intempestive met justement en cause cette crédibilité. Elle permet par ailleurs d'atténuer le risque d'un afflux massif d'appels vers les numéros d'urgence de personnes inquiètes et ne sachant quel comportement adopter, mettant ainsi en difficulté les services de secours dans leur capacité de réaction à des événements bien réels.

2.1.3 Les conditions de diffusion en urgence de messages aux populations

La diffusion en urgence de messages d'alerte/information
Eu égard aux critères énoncés plus haut (prévisibilité, cinétique, intensité et enjeux), les événements justifiant potentiellement l'alerte des populations pour qu'elles adoptent un comportement réflexe de mise en sécurité sont les suivants :

- **Concernant les menaces :**
  - les attentats (dont les alertes à la bombe) annoncés, connus des services de renseignement ou pour lesquels un risque d'attentats multiples est identifié,
  - les intrusions aériennes malveillantes.

- **Concernant les risques :**
  - les risques technologiques,
  - les rejets radioactifs sur des installations ou des transports nucléaires,
  - les feux, explosions et autres effondrements,
  - les risques naturels suivants :
    - ✓ importants feux de végétation en propagation non maîtrisée,
    - ✓ tempêtes, tornades, cyclones,
    - ✓ avalanches prévisibles dont le déclenchement est supposé intervenir à brève échéance (sinon pas d'alerte (imprévisible) ou évacuation organisée (temps disponible pour l'organiser),
    - ✓ tsunamis,
    - ✓ les inondations à cinétique rapide (crues torrentielles, vague submersive, les ruissellements rapides…),
    - ✓ les coulées de lave consécutives à une éruption volcanique,
    - ✓ les mouvements de terrain détectés par des capteurs. Événements ne justifiant pas une alerte

Les risques pour lesquels la **diffusion d'une alerte apparaît de prime abord non opportune sont** :
Concernant les menaces :
- les détournements et attaques de navires,
- les intrusions et attaques liées à l'Internet.

Concernant les risques :
- les débordements lents (inondations),
- les mouvements de terrain (effondrement, marnières, carrières …).

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Les risques réseau :

Pour les infrastructures de transport, le risque d'atteinte à l'intégrité physique de personnes non impliquées initialement demeure limité, et est pris en charge par la signalisation spécifique mise en place ainsi que, lorsque c'est possible, par une information annoncée à l'initiative du gestionnaire de l'infrastructure.
Pour les réseaux de transport, de communication et d'énergie : hors télécommunication, les événements sur ces réseaux comportent des risques induits d'atteinte aux personnes, mais de nature, d'intensité et de portée telle qu'ils ne relèvent à priori pas de l'alerte par l'autorité publique. Une alerte peut être assurée en tant que de besoin par le gestionnaire du réseau à l'image du réseau de transport électrique (RTE) pour la prévention du risque de panne électrique par excès de consommation.

Les risques sanitaires :

Exemple : pandémie grippale.

Cette typologie fixe les premières orientations permettant d'appréhender la fonction alerte des populations.

2.2 L'information des populations

Tout phénomène ayant donné lieu à une alerte, sans exception possible, entraîne la diffusion d'un ou plusieurs messages d'information jusqu'à la fin de la situation de péril.

L'information en phase de stabilisation est donc indissociable de la phase d'alerte. Elle est descriptive et présente l'intérêt d'être la voix officielle. Elle est cohérente avec les actions de l'autorité et des services d'intervention et de secours sur le terrain, avec le souci de faciliter leur tâche. Diffusée à intervalles réguliers, elle vise à substituer une information institutionnelle officielle à la diffusion de rumeurs, source de comportements intempestifs (mouvements de panique, prises de risques inconsidérées) compliquant l'action des services de secours.

L'information diffusée lors de la phase de retour à la normale débute dès la fin de la situation de péril. Elle prend essentiellement appui sur les mesures de soutien mises en place par les autorités avec l'appui des acteurs de la réponse de sécurité civile. Cette information n'est pas soumise à un terme déterminé, le retour à la normale pouvant prendre dans certaines circonstances plusieurs semaines, voire plusieurs mois. Elle a vocation à s'effacer progressivement, à mesure que la situation des populations s'améliore et qu'il est de moins en moins utile de prescrire un comportement de sauvegarde.

Des événements n'ayant pas donné lieu à alerte, dans la mesure où ils ne pouvaient être anticipés, sont soumis au même régime de diffusion de messages d'information. Ils répondent selon les cas aux caractéristiques suivantes :

- l'état des connaissances scientifiques ou la nature même du phénomène le rend impossible à détecter ou à prévoir, il ne peut être que constaté par ses effets. L'information des populations est un signe clair donné aux populations que les moyens nécessaires sont déployés pour faire face à cette situation.

- les phénomènes à cinétique lente permettant de prendre toutes les mesures préventives nécessaires, évitant ainsi toute situation de péril. Ils n'ont pas vocation à faire l'objet d'une alerte mais l'ampleur de la catastrophe, même largement anticipée, à de lourdes conséquences sur la vie quotidienne des populations. Bien qu'il n'y ait pas de situation de péril, l'information des populations peut être utile, notamment pour communiquer sur les mesures de soutien. Ces situations concernent :
  - les inondations à cinétique lente (remontées de nappes, ruissellements),
  - les risques sanitaires

- l'ampleur de l'événement a été sous-estimée par méconnaissance du phénomène et n'a donc pas donné lieu à alerte. Le défaut d'alerte initial ne remet pas en cause la nécessité d'une information des populations,

- la zone d'effet de l'événement est géographiquement trop étendue ou ne peut être suffisamment précise au moment de la connaissance certaine de la survenue de l'événement pour prescrire un comportement efficace en temps utile (exemple : en cas de menace aérienne d'un missile, d'une évacuation à l'échelle d'un département ou d'une région de manière instantanée est matériellement impossible). Sa prescription ne fait donc pas sens en termes de gestion de crise, quand bien même des vies sont effectivement menacées.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Parmi les phénomènes identifiés comme donnant lieu à la diffusion de messages d'information, sans passer par l'étape préalable d'alerte figurent notamment :

- séismes (premières secousses ou répliques),
- certaines menaces aériennes ou spatiales,
- inondations à cinétique lente,
- chutes abondantes de neige,
- attentats terroristes : l'information concerne dès lors essentiellement les mesures d'ordre public et les mesures destinées à faciliter l'intervention des services de secours sur les lieux d'attentat, qui ont par exemple pour conséquence de restreindre la circulation. Les automobilistes sont alors invités à ne pas prendre leur véhicule ou à éviter certains axes,
- risques sanitaires.

Rumeur, information et communication

Dans la situation d'une rumeur faisant état d'un événement grave, il devient parfois nécessaire pour les autorités de la démentir. La diffusion d'une information de ce type n'entre pas dans le cadre de la présente doctrine. Elle relève de la communication et obéit à d'autres règles. Il est donc exclu de prévoir la diffusion d'une fin d'alerte dans ce cadre ou d'utiliser le dispositif prévu en cas alerte.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

3. LES COMPORTEMENTS DE SAUVEGARDE ATTENDUS DES POPULATIONS

Les comportements décrits dans cette partie renvoient à des risques, permettant ainsi de les illustrer. Cependant, l'objet de ce livre blanc n'est pas de fixer les comportements au regard d'un risque donné. Il convient donc, sur ce dernier point, de se reporter aux dispositions spécifiques ORSEC.

3.1 Les comportements reflexes prescrits en phase d'urgence

En phase d'urgence, les populations doivent adopter un comportement réflexe consistant à se mettre immédiatement en sécurité pour assurer leur sauvegarde. La mise en sécurité est donc une action individuelle, rapide voire réflexe, qui vise à se protéger ou à s'éloigner de menaces corporelles fatales ou traumatisantes (noyade, brûlure, écrasement, intoxication, irradiation,...).

Se mettre en sécurité peut se faire de deux façons différentes :

- se protéger dans un bâtiment des effets possibles du danger,
- évacuer immédiatement la zone de danger pour ne pas en subir les effets.

Le sens prêté à la « mise à l'abri » par les populations peut engendrer une confusion sur la nature du comportement prescrit. En effet, la mise à l'abri est un terme générique qui peut englober toutes les manières de se tenir à l'écart d'un danger. Elle peut désigner indifféremment dans le langage courant :

- l'action de s'isoler dans un local constituant une barrière contre ces effets,
- l'action de fuir le danger, en évacuant le bâtiment dans lequel on se trouve, puis la zone d'effets ou bien directement cette zone si l'on se trouve déjà à l'extérieur.

Au vu de ces acceptions multiples, l'usage de ce terme seul doit être écarté dans la rédaction des messages d'information. S'il est utilisé, il peut être complété comme suit : "Mettez-vous à l'abri dans le bâtiment le plus proche".

Lors de la phase d'urgence, l'autorité de déclenchement doit prendre la décision de prescrire l'un des deux comportements antagonistes (partir/rester). La gestion de la crise peut conduire par la suite à recommander de nouveaux comportements, qui seront diffusés par une information. Ainsi l'évolution d'une situation pourra nécessiter l'évacuation d'une zone, là où dans un premier temps, les populations ont reçu l'instruction de se protéger dans un bâtiment.

Ces comportements réflexes nécessitent la diffusion d'un signal d'alerte suffisamment mobilisateur, soulignant la situation de péril, et clairement identifié par la population. Pour ce faire, il est recommandé, soit d'utiliser un vecteur explicitant clairement la nature du comportement attendu (message texte, par exemple), soit de diffuser un signal singulier qui sera compris à condition que les populations cibles aient bénéficié d'une sensibilisation préalable, voire d'une éducation à sa signification.

Dans cette hypothèse, il est indispensable d'accompagner le message d'alerte d'une information simultanée, c'est-à-dire de la description de l'événement et des comportements à adopter. La rapidité de réaction de l'autorité émettrice étant requise, il est nécessaire de recourir à un message pré formaté.

En tout état de cause, la pratique et des études démontrent que les populations recoupent les informations avant de consentir à adopter le comportement réflexe préconisé. Un accompagnement est donc nécessaire afin d'ôter le moindre doute sur l'impérieuse nécessité d'agir sans délai en vue de préserver son intégrité physique. Ceci matérialise le lien étroit, en phase d'urgence, entre l'alerte et l'information et conforte la nécessite de prévoir la redondance des vecteurs de diffusion des messages.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

3.1.1 L'évacuation

L'évacuation consiste à quitter une zone de risque, de façon autonome ou dans un cadre organisé sur ordre du préfet ou du maire.

Plusieurs scénarios d'évacuation doivent être envisagés :

- l'auto-évacuation, qui concerne des personnes identifiant par eux-mêmes une situation de péril et décident d'initiative de quitter les lieux. Cette évacuation sort par principe du périmètre de l'alerte. Ces personnes doivent pouvoir recevoir une information adéquate. Les populations, interpelées par les premières manifestations de l'événement peuvent avoir spontanément adopté un comportement de sauvegarde de mise à l'abri dans un bâtiment ou d'évacuation, en dehors d'un quelconque signal d'alerte. L'autorité de déclenchement ne doit cependant pas préjuger de ces comportements pour conclure que l'alerte n'est pas opportune. Cette dernière s'impose quand même, d'autant qu'elle peut être attendue de ces personnes qui y verront la confirmation du bien-fondé de leur réaction de protection.
- l'évacuation réactive, qui intervient dans un délai de 24 heures après l'identification de la menace par les autorités. Dans les délais les plus réduits, il s'agit d'une évacuation de personnes prescrite par un message d'alerte. Elle se fait par des moyens individuels et collectifs pour les populations non autonomes, soit selon un plan connu, soit en conduite,
- l'évacuation anticipée, décidée et mise en œuvre par les autorités avant la réalisation d'un risque et dans un délai supérieur à 24 heures après l'identification de la menace par les autorités et alors que les effets du phénomène dangereux redoutés ne sont encore que potentiels ou risquent de s'aggraver. Dans un certain nombre de risques impliquant notamment un risque de contamination, elle fait généralement suite à un message d'alerte prescrivant un comportement consistant à rester dans la zone, pour pouvoir ensuite, dans la phase d'information, regrouper les personnes et procéder à une évacuation ordonnée.

L'alerte des populations prescrivant une évacuation peut être envisagée dans les cas suivants (liste non exhaustive) :

- montée des eaux rapide,
- rupture de barrage,
- éruption volcanique,
- accident nucléaire,
- feu de végétation,
- tsunami…

Ces situations d'exception renvoient bien à une obligation d'évacuation en urgence. L'évacuation anticipée ne relève pas de l'alerte, mais de l'information des populations.

3.1.2 La protection dans un bâtiment

La protection dans un bâtiment regroupe en fait des attitudes diverses :

- rentrer immédiatement dans un bâtiment lorsque les personnes se trouvent à l'extérieur, totalement vulnérables aux effets de l'événement,
- se maintenir dans un bâtiment, l'alerte pouvant conduire dans ce cas à un comportement statique, la personne étant déjà protégée mais doit être pour autant alertée pour ne pas sortir (mais également informée pour éviter que les populations ne sortent, par curiosité),
- gagner les étages d'un bâtiment, voire monter sur le toit,
- se confiner, c'est-à-dire fermer fenêtres et volets, boucher les aérations, arrêter les ventilations et selon les cas, couper l'électricité. Le confinement doit être nécessairement conçu comme une mesure d'une durée déterminée, car l'air finit par devenir plus toxique dans le bâtiment qu'à l'extérieur. Le lien avec les personnes concernées doit être maintenu, une information est nécessaire dans un deuxième temps, au mieux pour annoncer la fin de la mesure de confinement (ouvrir portes et fenêtres, remise en marche de la ventilation,…),
- dans tous les cas, se mettre à l'écoute d'un média (radio ou télévision). Isolation des fenêtres avec du scotch en cas de confinement.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

3.2. Les comportements prescrits hors situation d'urgence

En phase de stabilisation, l'information doit focaliser sur les événements en lien avec un comportement précédemment prescrit et qu'il convient éventuellement de faire évoluer. Une connaissance plus fine de la situation ou un changement de nature de l'événement peut effectivement nécessiter un ajustement des messages.

Elle peut également indiquer son évolution prévisible. Informer sur la durée présumée de l'événement permet de garder les populations mobilisées et éviter des comportements de lassitude, voire téméraires, conduisant à abandonner le comportement prescrit, alors que le péril demeure.

L'information en phase de stabilisation peut porter, en outre, sur les actions engagées par les services d'intervention pour prendre en charge les effets ou en atténuer la portée. Elle renforce alors l'adhésion des populations aux comportements prescrits. Elle détaille les mesures de sauvegarde, comme les points de ravitaillement mis en place ou les mesures d'hébergement d'urgence.

La fin de l'alerte ne signifie pas nécessairement le retour immédiat à une situation normale mais qu'il n'y a plus de danger immédiat pour l'intégrité physique des personnes. Il demeure néanmoins nécessaire de marquer le début de cette nouvelle phase par la fin de l'alerte, notamment pour mettre fin aux mesures de confinement.

A la différence des comportements prescrits en situation d'alerte, qui doivent autant que possible être anticipés, voire pré formatés en amont de la crise en fonction de la connaissance des risques pour pouvoir être diffusés dans l'urgence, les messages d'information relatifs aux comportements prescrits demandent à être ajustés selon l'évolution de l'événement, qui peut ne pas répondre totalement à un scénario prédéterminé, tant de nombreux facteurs (météorologiques entre autres) peuvent exercer leur influence.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

4. LA CHAÎNE DE L'ALERTE DES POPULATIONS ET DES AUTORITÉS

Il convient de distinguer deux actions, l'une et l'autre pouvant être, dans certaines circonstances énoncées ci-après, assumées par la même autorité. Il s'agit :

- de la décision de déclenchement de l'alerte des populations (quel message, à quel moment…),
- de la diffusion effective de l'alerte (mobilisation, actionnement des vecteurs de diffusion de l'alerte pour qu'elle parvienne à ses destinataires).

4.1 Les autorités investies du pouvoir de décider de l'alerte des populations

La décision de déclenchement de l'alerte relève de l'exercice d'un pouvoir de police administrative générale, conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

L'alerte s'intègre dans un ensemble cohérent de mesures de protection des populations ; elle est intimement liée à la gestion de crise : déclenchement en cas d'événement grave, en phase d'urgence, prescrit un comportement réflexe de sauvegarde, …

Lors d'une opération de secours, l'alerte est une des responsabilités associées à la direction des opérations de secours (DOS). Celle-ci est exercée par le maire ou le préfet.

Le maire est l'autorité de droit commun chargée de prendre la décision de déclencher l'alerte, conformément au 5° de l'article L.2212-22 du Code général des collectivités territoriales. La jurisprudence du Conseil d'Etat précise le champ d'intervention du maire en établissant qu'il incombe au maire, au titre de ses pouvoirs de police générale, de préparer les situations de crise susceptibles de se présenter sur le territoire de sa commune, et notamment de mettre en œuvre les mesures d'alerte et d'information des populations (Arrêt du Conseil d'Etat du 22 juin 1987 Ville de Rennes). Le plan communal de sauvegarde fixe l'organisation nécessaire à la diffusion de l'alerte et des consignes de sécurité.

Le préfet de département dispose également d'une compétence en la matière qui intervient dans l'un des quatre cas suivants :

- en cas de danger sur le territoire de plusieurs communes au sein d'un même département,
- en cas de carence du maire (pouvoir de substitution du préfet),
- en cas d'événement qui dépasse les capacités de la commune,
- en cas d'événement de vaste ampleur qui justifie à ses yeux qu'il prenne la direction des opérations de secours.

L'alerte est alors diffusée directement ou ordonnée au maire par le préfet de département.

Quand le préfet est à l'origine du déclenchement de l'alerte, le maire peut être amené à compléter sa diffusion par tous moyens à sa disposition.

Dans l'hypothèse où le préfet prend la direction des opérations de secours, dès lors que l'urgence de la situation l'exige, le maire demeure compétent pour déclencher l'alerte, par tous les moyens à sa disposition. Il en informe le préfet.

De plus, l'article L.1322-2 du code de la défense prévoit que "dans chaque département, le préfet est chargé de la préparation et de la réalisation de la défense civile contre le danger d'attaque aérienne avec le concours des maires, dans les conditions prévues par le code général des collectivités territoriales".
Ce même code prévoit une exception dans la désignation de l'autorité chargée de décider de l'alerte. Ainsi, l'article L.1321-2 dispose que "dans les zones où se développent des opérations militaires et sur décision du Gouvernement, le commandement militaire désigné à cet effet devient responsable de l'ordre public et exerce la coordination des mesures de défense civile avec les opérations militaires". Il s'agit donc des situations de crise provoquées par une agression armée.

Enfin, au niveau national, le premier ministre (titre III de la constitution), le ministre de la défense et le ministre de l'intérieur (articles L.1142-1 et L.1142-2 du code de la défense), disposent de la possibilité de décider du déclenchement de mesures d'alerte. En toute cohérence, ces interventions sont limitées généralement à des situations particulièrement graves concernant une zone géographique importante.
En tout état de cause, quelle que soit l'autorité investie du pouvoir de décider de l'alerte, celle-ci est libre de choisir les vecteurs de diffusion de cette alerte. L'obligation attachée à cette mission est une obligation de résultat, non de recourir à des moyens particuliers (sirènes, plutôt qu'automates d'appel, par exemple).

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Cas particuliers :

Les exploitants de sites soumis à plan particulier d'intervention
Les exploitants de certains sites, présentant des risques de nature particulière pour les populations environnantes, sont soumis à l'adoption d'un plan particulier d'intervention. Ce plan prévoit diverses dispositions permettant de gérer ce risque et en particulier les modalités de diffusion de l'alerte des populations. La plupart du temps, la décision de déclencher l'alerte dans des situations d'urgence est confiée à l'exploitant du site pour répondre à des considérations opérationnelles : sa proximité et son expertise sur la défaillance qui nécessiterait l'alerte le positionnent souvent comme la personne la plus apte à en décider. Ainsi, il déclenche l'alerte en cas de danger immédiat, à l'attention des populations à proximité du site concerné.
Dans ces conditions, l'exploitant agit pour le compte de l'autorité de police. Il ne s'agit alors pas d'une délégation de pouvoir, en l'occurrence juridiquement contestable, mais de l'exécution d'une consigne du préfet dans les conditions définies en amont, dans le cadre de l'adoption du plan particulier d'intervention. L'exploitant est alors en situation d'exercice d'une compétence liée, la procédure, les circonstances et les vecteurs de diffusion de l'alerte ayant été préalablement déterminés avec l'autorité de police et validés par arrêté préfectoral.

Le commandant des opérations de secours
L'article L.1424-4 du code général des collectivités territoriales prévoit l'obligation pour le commandant des opérations de secours (COS), en cas de péril imminent et pour le compte de l'autorité de police qui ne peut être mobilisée dans les brefs délais requis, de prendre les mesures de protection des populations nécessaires, notamment de décider du déclenchement de l'alerte. Cette mission est donc exercée par le COS et se concrétise la plupart du temps par la diffusion de messages vocaux via des ensembles mobiles d'alerte ou l'avertissement des populations par le porte à porte. Cette occurrence, très exceptionnelle, doit être clairement distinguée des situations dans lesquelles les sapeurs-pompiers diffusent l'alerte sur instruction de l'autorité de police, par l'activation d'un logiciel de diffusion de l'alerte positionné au CODIS, d'un automate d'appel… Les sapeurs-pompiers agissent dans ce cas sur ordre de l'autorité de police, seule responsable de son effectivité.

4.2. Les structures impliquées dans la diffusion de l'alerte des populations

Les structures impliquées dans la diffusion de l'alerte ne portent pas la responsabilité de son déclenchement. Certaines obligations peuvent cependant leur être faites, portant sur les conditions et les moyens employés pour l'exercice de cette mission.

Les services de radio et de télévision
Lorsque des circonstances exceptionnelles le requièrent, les services de radio et de télévision, publics et privés sont tenus de relayer les messages d'alerte et d'information des populations, prescrits par l'autorité compétente. Le cadre règlementaire prévoit qu'ils assurent, après authentification, sans délai, ni modification, de façon aussi répétitive que de besoin, la diffusion de consignes de sécurité… Cette diffusion ne donne pas lieu à contrepartie financière et intéresse uniquement les messages porteurs de consignes devant être adoptées dans l'urgence par des populations confrontées à une situation de péril imminent. Une fois de plus, une différence est clairement établie entre l'alerte diffusée en cas de danger et les messages de prévention, de vigilance ou de sensibilisation aux risques. En pratique, cette obligation est souvent organisée par voie conventionnelle, essentiellement avec les radios et les télévisions de service public, en tenant compte des zones de couverture et de l'audience de ces médias.

Les partenaires de l'alerte
Certaines structures peuvent manifester un intérêt dans la diffusion de l'alerte sur des vecteurs dont elles disposeraient en propre, dans une démarche citoyenne, commerciale ou pour tout autre motif. L'exemple de "l'alerte enlèvement" mise en place par le ministère de la justice témoigne de la diversité de ces relais, intéressés à cette mission dès lors que les équipements et les procédures permettant leur mobilisation sont effectivement mises en place et ont démontré leur efficacité. La diffusion d'une alerte ORSEC n'est pas chose anodine. Aussi, convient-il d'encadrer la collaboration avec ces entités tierces, pour garantir l'efficacité de l'alerte, le respect de l'instruction donnée par l'autorité et de l'intégrité du message. Il importe donc que son objet ne soit pas dévoyé en contrepartie de la bonne volonté affichée par le partenaire afin de préserver la crédibilité du message délivré et de son auteur. Il convient que les prescriptions résumées ci-dessus, faites aux services de radio et de télévision, leur soient transposées.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

4.3 L'information des autorités

L'objet du présent paragraphe n'est pas de fixer les conditions de l'alerte des autorités. Néanmoins, l'alerte des populations intervenant dans des situations exceptionnelles nécessitant une mobilisation des autorités, quelques règles de bon sens sont rappelées ici.

La première porte sur la chronologie de la diffusion des messages. Il convient d'observer que l'information des autorités directement intéressées par la survenue d'un événement grave peut être concomitante à celle de la population, même si elle devrait, idéalement, la précéder. Ce principe s'applique en particulier en cas de direction des opérations de secours assumée par le préfet de département qui ne doit en aucun cas négliger l'information du maire, partenaire privilégié et surtout référent des populations concernées par un événement.

Il importe de préserver un niveau égal d'information des autorités sur les comportements prescrits aux populations afin de garantir la cohérence des messages transmis, quelle qu'en soit la source. La multiplicité des vecteurs de diffusion de ces messages ne doit pas être source d'incohérences. En conséquence, conformément aux prescriptions légales prévues en la matière, le maire doit veiller à informer le préfet de son département des mesures d'alerte et d'information des populations qu'il aurait ordonnées.

Le souci de cohérence et de bonne chronologie de l'information doit être transposé aux échelons supérieurs : autorité ministérielle de tutelle, état-major interministériel de zone de défense et de sécurité.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

5. LES MOYENS D'ALERTE ET D'INFORMATION DES POPULATIONS

Dans les situations d'urgence qui se produisent quotidiennement, comme les accidents sur les axes routiers ou les incidents de la vie courante par exemple, le nombre de personnes touchées est limité. Les outils employés par les services d'intervention permettent une communication rapide, sécurisée, touchant un nombre restreint de personnes et permettant une communication, un échange d'un point à un autre.

Dans les situations exceptionnelles où l'alerte des populations est requise, la diffusion doit être massive, rapide et percutante, afin de ne laisser aucun doute quant au comportement à adopter et unilatérale, l'autorité ne pouvant s'entretenir avec chacune des personnes touchées pour la convaincre de l'urgence. Il y a donc un émetteur unique, l'autorité, vers des récepteurs multiples, les populations touchées.

Les définitions de l'alerte et de l'information permettent de caractériser les outils utilisés pour leur diffusion en les rangeant dans l'une des trois catégories suivantes : moyen d'alerte uniquement, moyen d'information uniquement et moyen d'alerte et d'information.

Ainsi, le moyen d'alerte diffuse un signal caractéristique et "intrusif" réputé annoncer un danger et destiné à prescrire un comportement réflexe de sauvegarde.

Le moyen d'information diffuse un message associé à un événement majeur et à un comportement réflexe de sauvegarde.

Le moyen d'alerte et d'information permet de répondre simultanément à la nécessité d'attirer l'attention et de délivrer le message de consignes à adopter.

Ainsi, si l'on considère l'impérative nécessité évoquée plus haut de réserver l'alerte aux événements graves, le moyen d'alerte ne sera de toute évidence pas utilisé dans des situations d'information. A titre d'illustration, il est exclu d'annoncer des mesures de soutien des populations (ouverture d'un centre d'hébergement, par exemple) en faisant sonner une sirène ou en diffusant un SMS se présentant de la même manière (même sonnerie, même format) que celui diffusé en cas d'alerte.

5.1 Critères de discrimination et de complémentarité des moyens

La force de l'alerte réside moins dans l'usage d'un moyen unique d'audience massive, que sur une combinaison de plusieurs moyens, choisis selon leur pertinence. Il est en effet illusoire de considérer que l'usage d'un moyen peut être sécurisé de manière à le rendre infaillible. Tout moyen local reposant sur une alimentation en énergie ou un déclenchement en réseau peut être neutralisé, que la panne vienne du réseau utilisé, d'un défaut d'alimentation électrique ou d'un acte de malveillance.

Outre les caractéristiques intrinsèques de chaque moyen d'alerte et d'information telles qu'exposées précédemment, il importe, dans la perspective d'une réponse de sécurité civile optimale, de pouvoir distinguer quels moyens peuvent être utilisés par l'autorité émettrice. Les critères de sélection de ces vecteurs d'alerte intéressent les choix d'équipement d'un territoire ou la diffusion d'une alerte efficace en situation opérationnelle.

Une discrimination peut ainsi être introduite entre un moyen qui permettra de toucher une large zone et celui qui garantira au contraire un taux de réception maximal dans une zone restreinte, ou encore le moyen le plus apte à diffuser une alerte plutôt qu'une information. Dans la mesure où l'alerte s'inscrit dans un système où la complémentarité des moyens est primordiale, un second objectif est de rechercher la cohérence entre ces moyens selon leurs caractéristiques propres.

Les critères retenus pour évaluer les moyens d'alerte et d'information sont les suivants :

1. Capacité à alerter la population

Est ici évaluée la capacité du moyen à émettre un signal pour attirer l'attention, mais également la capacité du moyen à donner un sens à ce signal, pour qu'il puisse être le plus rapidement possible associé à une situation de danger. De même, est mise en avant la rapidité avec laquelle il peut être actionné, c'est-à-dire la nécessité ou non d'effectuer un paramétrage préalable, souvent requis pour des moyens dont l'alerte n'est pas l'usage premier.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

2. Capacité à informer les populations

Les critères retenus pour cet axe mettent en avant la capacité à toucher le plus grand nombre. Il faut garder à l'esprit que l'information délivrée aux populations en phase d'alerte n'est pas secrète et vise à être diffusée le plus largement. La possibilité de véhiculer des messages longs est prise en compte ; le message d'information peut s'avérer beaucoup plus long et précis qu'un message prescrivant un comportement réflexe, qui doit être au contraire concis et efficace. La possibilité de répéter le message est importante, dans la mesure où il faut prendre en compte les personnes qui ne sont pas initialement touchées par l'événement, mais qui pourraient l'être, par exemple, en se dirigeant vers une zone de danger, faute de connaître son existence.

3. Qualité et performance du vecteur de diffusion des messages

Cet axe vise à prendre en compte les caractéristiques techniques des différents moyens utilisés. Comme il a déjà été souligné, bon nombre de moyens utilisés n'ont été ni conçus, ni imaginés pour donner l'alerte. Les limites technologiques d'un moyen et la possibilité qu'un réseau puisse être saturé doivent être surmontées par l'utilisation d'un autre moyen. Ces contraintes techniques mises à part, ont été identifiées comme critères primordiaux la possibilité d'authentifier l'autorité émettrice, pour éviter toute utilisation malveillante, la diffusion immédiate et la possibilité d'avoir un acquittement de la bonne réception, voire compréhension du message.

4. Capacité à ajuster la cible des messages

Lorsque la zone touchée est étendue, les moyens utilisés doivent permettre une alerte simultanée d'un grand nombre de personnes. Les moyens privilégiés sont donc collectifs, en considérant que de proche en proche, les populations vont relayer le message rapidement. Dans un périmètre plus circonscrit, la situation est différente, car il est possible alors de s'assurer que la totalité des personnes est effectivement alertée. La possibilité de cibler géographiquement l'envoi du message, conditionnée par la granularité du réseau utilisé, est alors primordiale. Cependant, ces deux situations ne sont pas exclusives, dans la mesure où l'alerte dans une zone géographique importante peut être complétée par une information adaptée à un contexte local.

Parmi les difficultés qui peuvent se présenter en situation d'alerte figure la prise en compte d'un public non francophone, spécialement pour ce qui concerne les zones touristiques.

Enfin, la nuit présente une situation particulière en termes d'alerte, dans la mesure où il s'agira d'abord de réveiller les populations touchées, moins accessibles et par nature dans l'ignorance des événements survenus pendant leur sommeil.

5. Capacité à toucher les populations en différents lieux

Cinq situations ont été identifiées, dans lesquelles un individu est plus ou moins réceptif à des vecteurs de diffusion des messages d'alerte et devant être prises en compte par l'autorité :

- personnes à leur domicile,
- personnes à leur travail,
- personnes à l'extérieur,
- personnes dans un établissement recevant du public,
- automobilistes.

Des situations particulières peuvent bien entendu échapper à ces cinq cas de figure. Dans le cas des établissements scolaires, les dispositifs d'alerte des populations sont complétés, le cas échéant, par les plans particuliers de mise en sûreté. L'ensemble de ces critères permet de mettre en cohérence les moyens d'alerte et d'information en fonction de leur point fort et en veillant à ce que leur faiblesse soit compensée par un autre vecteur. C'est cette cohérence qui fait un système.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

5.2 Classification des moyens d'alerte et d'information

5.2.1 Les moyens dédiés à l'alerte et à l'information des populations

La sirène (électronique ou électromécanique) est identifiée internationalement comme le moyen d'alerte par excellence. Son utilisation a été étendue aussi bien pour avertir de phénomènes climatiques extrêmes que pour toucher les populations situées à proximité d'un site SEVESO ou en aval d'un ouvrage hydraulique. Elle présente l'avantage d'assurer une alerte massive et retenant immédiatement l'attention, de jour comme de nuit, et de ne dépendre d'aucune action individuelle préalable pour être entendue. En revanche, elle n'est pas forcément le moyen le plus approprié pour avertir d'un danger certaines catégories de populations (personnes sourdes ou malentendantes, enfants laissés seuls ou personnes âgées à leur domicile) ou dans certaines situations (météorologie défavorable gênant la propagation du signal, zones proches d'une source sonore importante, isolation forte des bâtiments). Elle est l'élément premier d'un système d'alerte en assurant une alerte collective. Elle émet un signal qui met la population en alerte et qui appelle l'usage d'un moyen complémentaire pour qualifier l'événement et donner des consignes adaptées à la situation. Permettant de toucher tout le monde, elle trouve sa cohérence à être associée dans un système d'alerte prévoyant également de toucher chacun.

L'ensemble mobile d'alerte (EMA) consiste en un mégaphone installé sur un véhicule. Ce moyen permet de diffuser un signal sonore pour prescrire un comportement et/ou un message vocal pour délivrer des consignes. Il permet de diffuser rapidement l'information dans un périmètre précisément déterminé et restreint. Il peut par exemple être employé pour l'évacuation d'une zone, éventuellement complété par du porte-à-porte.

L'automate d'appel permet de diffuser simultanément à des personnes inscrites sur un annuaire constitué à l'avance, des messages par téléphone (message vocal), télécopie, courrier électronique ou SMS. Il peut être utilisé par des collectivités territoriales ou des exploitants de sites à risque. Il implique une démarche préalable d'inscription d'un individu sur la liste de diffusion et une mise à jour de la base de données ainsi constituée. Il peut permettre de cibler des publics sensibles et déploie tous ces avantages dans une alerte ciblée dans des zones peu étendues ou peu densément peuplées, en complément d'une alerte massive par un autre moyen. La possibilité de constituer des listes de diffusion en fait enfin un moyen efficace pour toucher les autorités et les services d'intervention et de secours avec certitude, en s'assurant de l'acquittement du message. Il permet de délivrer une information plus détaillée et des consignes complémentaires sur les mesures de sauvegarde qui peuvent être mises en place localement (maintien de l'ouverture des écoles, hébergement d'urgence, ravitaillement,...).

Le boîtier d'alerte consiste en un poste "dormant" installé dans les habitations, qui peut transmettre un message de plusieurs manières (signal sonore, lumineux, incrustation message poste télévision,...). Selon le type de boîtier, les habitants peuvent valider la bonne réception du message en indiquant sur un clavier le nombre de personnes présentes dans l'habitation, ce qui permet aux autorités de gérer plus efficacement la crise. Ce dispositif dédié à l'alerte présente l'intérêt d'être intrusif et, à ce titre, de mobiliser de façon efficace les personnes qui s'en sont dotées. Il nécessite pour autant l'équipement de chaque foyer, c'est à- dire la prise en compte des risques environnants par les familles concernées et une volonté d'assumer les coûts de son acquisition.

5.2.2 La téléphonie mobile

Il s'agit d'un outil familier, dont la population est largement équipée et que les personnes gardent en général sur elles ou à proximité. L'affichage d'un message sur ce terminal a été dès lors identifié par de nombreux pays comme un moyen particulièrement indiqué pour l'alerte et l'information.

La population française étant largement équipée de téléphones mobiles, ce vecteur permet de la toucher efficacement. Il ne peut cependant garantir une couverture totale, dans la mesure où le portable peut demeurer éteint, notamment la nuit et sachant que certaines catégories de population en sont peu équipées (enfants, personnes âgées, déficients sonores et visuels).
Dans la mesure où un téléphone mobile dispose de plusieurs fonctionnalités, son utilisation pour l'alerte est envisageable selon plusieurs canaux.

Les messages SMS peuvent être envoyés à l'ensemble des téléphones mobiles en circulation sans paramétrage préalable et sur une base géo localisée. Il garantit un très bon taux de personnes cibles effectivement prévenues, à la réserve près que le risque de saturation des réseaux, ainsi que le fait que le téléphone puisse être éteint, ne garantit pas que le message soit reçu à temps.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

5.2.3 Les médias

Comme la téléphonie mobile, les médias ne sont pas des moyens dédiés à l'alerte mais des outils domestiques. La diffusion de l'alerte et de l'information d'urgence par différents vecteurs gagne à être complétée par une information détaillée et actualisée. Cette information peut s'appuyer sur les radios et télévisions, qui sont des acteurs importants en cas de crise. L'instantanéité de l'alerte exige du média qu'il puisse réagir en temps réel et écarte par principe la presse écrite.

Les médias permettent de détailler l'information suite à une alerte. Ainsi, le couple sirène-radio pour l'alerte et l'information des populations a été institué de longue date. Il existe une obligation fixée par le décret n° 2005-1269 du 12 octobre 2005 pour les médias de diffuser les messages d'alerte et les consignes de sécurité à la demande des autorités. La signature de conventions de partenariat par les autorités avec des stations de radio ou de télévision, à l'échelon national ou local, permet de faciliter l'application de cette obligation.

Il convient toutefois de distinguer la radio et la télévision. En effet, la portabilité du récepteur radio, alimenté sur piles, la possibilité de l'écouter à son domicile ou en mouvement, à pied ou au volant d'un véhicule, en font un moyen d'information privilégié par rapport à la télévision, le poste de télévision répondant encore majoritairement à un usage statique.

Concernant plus spécifiquement la radio, les développements technologiques ont permis l'adjonction de données associées au programme diffusé pour deux applications principales : l'affichage de messages sur le récepteur (message identifiant la station émettrice, le titre d'une chanson,...) et la commutation temporaire d'une station à une autre, pour la diffusion d'un bulletin d'alerte. Ainsi, le radio data system (RDS) est largement répandu pour certains types de récepteurs, tels que les autoradios. Le service "Emergency Warning System" contenu dans la norme RDS est un système de transmission d'urgence destiné à alerter la population en cas d'événements nécessitant une alerte.

Le basculement progressif de la diffusion radiophonique de l'analogique vers le numérique permet de tabler sur un développement à long terme de l'utilisation de ces données associées pour l'alerte.

Le média Internet, particulièrement sous l'impulsion des réseaux sociaux, peut être envisagé comme un moyen de diffusion massif de message en cas d'événement grave. Il convient toutefois pour l'autorité émettrice d'éviter l'écueil de voir le message délivré noyé sous un flux d'informations, ce qui pose également le problème de la crédibilité de l'autorité face à de nombreux émetteurs, éventuellement mal intentionnés, car Internet est aussi un vecteur favorable à la circulation des rumeurs. De même, les réseaux sociaux ne permettent pas de cibler le message et de contrôler la destination ou les récepteurs. Internet peut toutefois se révéler utile pour des catastrophes d'ampleur nationale.

Pour certains événements, un site web institutionnel (ministère, préfecture, commune...) peut relayer l'information sur les consignes données à la population. Il permet d'identifier clairement l'autorité émettrice et de délivrer un message détaillé et illustré, facilement actualisable et qui repose sur une consultation active par les populations, évitant ainsi de saturer les lignes des services de secours. Il importe donc de veiller à l'actualisation en continu des informations et de spécifier l'heure à laquelle une nouvelle information est mise en ligne. Il faut toutefois veiller à ce que le serveur puisse être en capacité de supporter un pic de fréquentation. Il peut être ainsi prévu une "plateforme de débordement", basculant vers un site de secours qui ne comporte que l'information urgente, évitant ainsi d'endommager les autres pages du site Internet.

Le développement de l'Internet mobile permet également la consultation de ces sites dans un format adapté à de petits écrans.

L'utilisation du courriel repose sur la constitution d'un annuaire régulièrement actualisé. Il ne peut être considéré comme un moyen d'alerte au sens strict dans la mesure où la veille d'une messagerie par son utilisateur ne peut être considérée comme permanente, surtout à domicile. Il peut s'avérer toutefois un moyen utile pour maintenir le lien avec un grand nombre de personnes, leur délivrer des consignes détaillées et illustrées, après que celles-ci ont été alertées d'un événement. Son utilisation peut être notamment envisagée au niveau local, par exemple à l'échelle d'une commune, pour un coût modique. Une fois de plus, il est nécessaire de veiller à une authentification forte de l'autorité émettrice, dans la mesure où les listes de diffusion sont un canal privilégié pour la diffusion massive de canulars.

5.2.4 Les outils d'affichage dans les lieux publics

Deux types de panneaux de signalisation peuvent être distingués.

Les panneaux à messages variables (PMV) de signalisation routière sont conçus pour alerter ou informer l'usager de la route. Un PMV peut afficher un pictogramme ou des messages écrits, qui peuvent être affichés alternativement, en fonction des besoins.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Les principaux axes routiers sont souvent équipés par ce dispositif. Ils présentent l'avantage d'être positionnés pour attirer l'attention des automobilistes.

Les PMV installés dans certaines communes constitue une seconde catégorie, à distinguer des PMV routiers, car ils sont davantage dédiés aux informations pratiques (météo, spectacles, messages de prévention, etc.).

Ainsi, étant principalement destinés à diffuser de l'information, ils constituent rarement un vecteur de diffusion de l'alerte de référence. Leur capacité à interpeller les populations est minime et ils ne permettent pas de garder le lien avec les populations invitées à se mettre à l'abri dans un bâtiment ou à évacuer, c'est-à-dire à ne pas rester à leur proximité.

Le PMV communal doit plutôt être appréhendé comme un vecteur d'information des populations venant en complément d'autres moyens, plus efficaces. Demeure cependant la possibilité d'y diffuser l'information relative aux mesures de soutien qui auraient été mises en place, celles-ci revêtant un caractère d'urgence moins affirmé.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

6. LE CONTENU DES MESSAGES D'ALERTE ET D'INFORMATION

La population ne réagira à l'alerte que si elle juge le danger vraisemblable et la menace proche. Pour certains événements, les effets d'une catastrophe sont visibles (exemples : la fumée venant d'un site industriel, le fracas provoqué par la rupture d'un ouvrage hydraulique) ou des consignes de comportements ont déjà été diffusées, notamment au travers de la vigilance météorologique. Le message d'alerte est alors d'autant plus crédible que la population aura été préparée au danger et qu'il répond à un besoin d'information suscité en amont.

Dans d'autres situations, ce travail de préparation psychologique n'aura pas été possible, l'alerte étant totalement imprévue. Il n'y a aucun signe avant-coureur de l'événement, immédiatement visible pour l'individu pourtant directement exposé à un danger. Le message doit donc être mobilisateur, crédible, libellé par une autorité et sous une forme reconnues, sans tenter de relativiser la gravité de la situation.

Le contenu des messages doit en conséquence être adapté à chaque événement. Leur rédaction doit être envisagée en fonction du résultat spécifiquement attendu, c'est-à-dire le comportement collectif. Les éléments délivrés ici concernent tant le contexte dans lequel s'insère la diffusion de ce message, qui a vocation à être intégré bien en amont, que des conseils précis quant au libellé. Car, quelle que puisse être la diversité des situations, les mêmes fondamentaux se retrouvent dans tout message d'alerte et d'information.

6.1 Le contexte de diffusion des messages d'alerte et d'information

6.1.1 La dimension sociale de la diffusion de l'alerte

L'autonomie, le comportement responsable d'une part, l'obéissance à l'ordre donné par l'autorité d'adopter un comportement précis en cas d'alerte d'autre part, ne peuvent être décrétés. Toute la difficulté est de veiller à délivrer un message facilement compréhensible de tous, tout en considérant deux types de populations : celles qui vont être réactives, susciteront un effet d'entraînement autour d'elles et à ce titre, doivent être interpellées prioritairement par les autorités et celles qui auront tendance à être passives, spectatrices de l'événement.

La population ne constitue pas un tout homogène, car chaque individu n'est pas nécessairement autonome. C'est le cas par exemple des enfants pris en charge par un établissement scolaire qui se tournent spontanément vers leur référent, le professeur. Lorsqu'une alerte est diffusée par un vecteur ne discriminant pas ses destinataires (cas d'une sirène ou d'un message diffusé par géolocalisation sur les téléphones mobiles, par exemple), se pose la question de savoir comment le groupe va l'accueillir. Le fait d'adopter le bon comportement peut dépendre dans ce cas du degré de confiance et de l'intervention d'un référent, qui a une autorité et qui donne de la crédibilité à la situation et au comportement.

Il convient en outre d'intégrer la dimension "réseau", celle des relais sociaux, dans la diffusion de l'information. En situation de crise, le message d'alerte délivré par les autorités peut subir des interférences entre l'émetteur et le récepteur. Cela est d'autant plus prégnant dans un contexte où l'événement a déjà manifesté ses effets, qu'il s'agisse de signes discrets ou très inquiétants.

De même, le message se diffuse au sein de la population par le bouche à oreille. Les populations prennent connaissance du message, mais la perception de celui-ci peut être modifiée par des leaders d'opinion, de façon positive (confirmer qu'il faut agir vite) ou négative (mettre en doute l'ordre de l'autorité et sa légitimité).

Il ne faut pas négliger, dans ce cadre, la dimension de conditionnement du comportement. C'est par la répétition, dès le plus jeune âge, que les bons comportements seront acquis en tant que consignes d'application immédiate, sur le modèle de ce qui a été fait dans le passé pour la défense anti-aérienne.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

6.1.2 La dimension psychologique de la réception de l'alerte

Contrairement à une idée très répandue, le comportement observé le plus fréquemment en réaction à des signes montrant que quelque chose de grave se produit n'est pas la panique, mais l'absence de réaction.

La situation d'urgence induit un effet de sidération psychologique. Un individu confronté à une situation de stress telle que l'urgence ou bien le fait d'apprendre une nouvelle très grave comme une maladie par exemple, passe par plusieurs stades :

- ✓ le déni/la négociation (ce n'est pas si grave),
- ✓ la colère/la dépression (je ne vais pas survivre),
- ✓ et seulement dans un troisième temps, la réaction (quel comportement dois-je adopter pour survivre ?).

Ces différents stades impliquent de prévoir en réponse une succession de signaux pour obtenir le bon comportement.
La redondance des moyens d'alerte et d'information est donc un véritable enjeu pour l'autorité, dans la mesure où pour atteindre une efficacité maximale, plusieurs moyens devront être utilisés pour répondre à ces différentes phases selon les étapes suivantes :

- ✓ mise en éveil,
- ✓ confirmation qu'il se passe quelque chose de grave,
- ✓ prescription d'un comportement.

Il importe pour l'autorité en situation de délivrer un message d'alerte de se départir de l'idée, voire de la croyance que la panique est la réaction la plus probable de la population, car cela conduit mécaniquement à un réflexe de prudence tendant à minimiser le danger dans la rédaction des messages. Cette prudence peut même a posteriori être dommageable pour l'autorité dont l'aptitude à prendre la mesure des événements, c'est-à-dire à évaluer sa gravité, serait mise en cause.

6.2 Les formats de messages

La multiplicité des vecteurs d'alerte et d'information implique de faire face à une multiplicité de formats de message. Il est recommandé de les préparer en amont pour ne pas devoir les improviser en situation d'urgence en fonction du support et en particulier du nombre de caractères qu'il peut véhiculer. Cela étant, les messages dont le contenu est préparé et prévu dans les plans peuvent devoir être ajustés en situation réelle.

Ces messages ont une caractéristique commune : ils sont portés par une autorité. A ce titre, ils doivent pouvoir être diffusés tels quels et sans délai, dans leur intégralité et en respectant leur intégrité, sans qu'aucune reformulation, coupe ou appréciation d'opportunité n'intervienne.

Trois catégories de formats de messages peuvent être identifiées :

Le message "signal" de format court

Ils se limitent à quelques dizaines de caractères (une cinquantaine au maximum). Ils ont pour fonction principale d'attirer l'attention et renvoient obligatoirement à la consultation d'un autre vecteur, par exemple la radio qui constitue le moyen d'information référent par excellence. Ainsi, les messages de format court doivent nécessairement appeler les populations à consulter un vecteur capable de diffuser des messages longs, c'est-à-dire un moyen d'alerte et d'information facilement accessible, effectivement apte à délivrer l'information souhaitée, sans limite de format.

Ils ne permettent ni de prescrire un comportement de manière suffisamment détaillée, ni de renseigner de manière précise sur la nature de l'événement. En pratique, il s'agit d'une catégorie de messages dont le libellé est pré formaté, indifférencié et utilisable uniformément quel que soit l'événement, ce qui présente l'intérêt de pouvoir l'utiliser instantanément. Ils ne sont donc pas suffisants en eux-mêmes et se rapprochent fonctionnellement d'un signal d'alerte émis par une sirène.

Parmi les moyens concernés figurent les panneaux à messages variables sur les axes routiers ou les postes de radio compatibles avec l'affichage RDS.Ces vecteurs doivent afficher impérativement la mention «ALERTE ORSEC», malgré les contraintes de format, dans la mesure où celle-ci doit s'imposer comme la référence caractérisant la survenue d'événements majeurs susceptibles de mettre des personnes en danger.

Exemple : ALERTE ORSEC ECOUTEZ RADIO 107.7FM

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Le message "essentiel" de format intermédiaire

D'une capacité située entre 100 et 200 caractères environ selon les supports, ces messages permettent la délivrance d'une information sur le comportement, la zone et le public concernés. A la différence des formats courts, ils doivent pouvoir constituer en eux-mêmes un message compréhensible, sans devoir renvoyer à un autre moyen explicitant la situation ou le comportement à suivre.

A ce format correspondent les messages délivrés sur les téléphones mobiles (messages de 160 caractères selon la norme des messages SMS) ou les panneaux à messages variables urbains. Ils peuvent aussi être utilisés en bandeau défilant à la télévision. Même s'il admet une plus grande souplesse dans la réalisation du texte, il représente encore une contrainte forte pour le rédacteur, surtout s'il s'agit de prévoir les 6 catégories d'information précisées plus bas, identifiées comme constituant un message d'alerte complet.

Le message "détaillé" de grand format

Ils ont une capacité fixée par convention à environ 1.000 caractères. Ils sont autant destinés à une diffusion écrite sur un site Internet par exemple qu'orale, par radiodiffusion. Cette limite théorique peut bien évidemment être franchie par l'autorité validant le message, en cas de nécessité.

Il faut néanmoins garder à l'esprit que ce message doit pouvoir être compris par les populations en situation d'urgence : la concision doit donc demeurer de mise, même si les contraintes identifiées sur les deux précédents formats n'existent pas. Un tri des informations délivrées peut s'opérer ; des informations utiles, mais non urgentes/ non vitales peuvent être diffusées plus tard.

Ils doivent également répondre aux 6 catégories d'information composant le message d'alerte.

6.3 Composition des messages

6.3.1 Les six catégories d'information

Les six étapes de composition d'un message d'alerte et d'information sont valables pour les catégories de messages de format intermédiaire et de grand format. Il est impératif pour des raisons d'efficacité et d'homogénéisation des messages quel qu'en soit l'auteur de les ordonner de la manière suivante :

1. Attirer l'attention, en un mot ALERTER

Cette première étape met « en scène » le message en tant que message d'alerte.

Alerte ORSEC

Pour une diffusion du message sous forme orale "Ceci est une Alerte ORSEC" est répété deux fois. Lorsque le support laisse une plus grande latitude, il peut être ajouté une illustration visuelle.

2. LOCALISER les destinataires

Localiser, non pas l'événement mais les destinataires du message en les désignant par la zone où ils se situent.

Ce message vous concerne si vous vous trouvez dans la zone/ la-les commune(s)/le(s) quartier(s) de…

3. NOMMER l'événement

Il faut annoncer clairement la source et la nature du danger pour préciser le comportement. Le signal d'évacuation n'a de sens que s'il y a compréhension du contexte, ce qui est le cas quand la population
vit à proximité du danger et voit les installations ou les sources de risques (proximité barrage, sensibilisation).
Il faut restreindre son usage aux sources connues de la population ou facilement identifiables.

Exemple : Explosion sur tel site, crue torrentielle sur tel cours d'eau, incendie, effondrement, cyclone, tempête,…

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

4. CARACTERISER le danger

L'alerte étant motivée par un événement, il faut expliquer clairement le danger auquel les personnes s'exposent, en conservant à l'esprit que l'impérieuse nécessité pour l'autorité émettrice d'être suivie dans ses préconisations prime sur un risque de panique qui n'est que présumé.
Il ne faut pas hésiter à mentionner clairement la situation de péril, voire le "danger de mort" provoqué, par exemple, par un nuage chimique.

5. PRESCRIRE le comportement

Prescrire le comportement de sauvegarde aligné sur le danger le plus fort.

6. RENVOYER vers un moyen d'information

La radio constitue le moyen d'information référent, auquel tous les autres moyens renvoient (ce qui n'exclut pas les moyens d'information complémentaire comme Internet). Il est indispensable de communiquer au public l'accès à un moyen d'information complémentaire pour recouper l'information ou connaître les développements ultérieurs.
Si cette convergence vers un moyen d'information supplémentaire n'est pas explicitement signifiée, le risque que la population appelle les numéros de secours est renforcé.

Pour plus d'information, écoutez RADIO… sur 100.00 FM

Exemple déclinant ces catégories dans un message "essentiel" :

"**Alerte ORSEC** : ce message vous concerne si vous trouvez sur Annecy. Incendie dans un dépôt pétrolier. Un risque d'explosion est identifié. Veuillez rejoindre le bâtiment le plus proche.

Pour plus d'information, écoutez RADIO… sur 95.2 FM"

Si le vecteur ne permet pas en lui-même d'identifier clairement l'autorité auteur du message, sa fonction peut être insérée en fin de message, comme signature.

Exemple : la maire de X, le préfet de Y.

Les messages de fin d'alerte peuvent être plus brefs, ils doivent toutefois :

- ✓ rappeler à quel événement ils font référence,
- ✓ signifier la fin du danger,
- ✓ renvoyer éventuellement à une source d'information complémentaire relayant les informations intéressant la phase de retour à la normale.

6.3.2. Conseils de rédaction des messages

Il convient d'observer quelques règles dans la rédaction des messages.

Employer le mot "danger" au lieu de "risque" : il est plus pertinent de parler de "danger", ce concept ayant une dimension mobilisatrice. S'il est vrai que la notion de risque renvoie à l'équation "aléa + enjeu = risque", bien connue des différents acteurs de la réponse de sécurité civile, ce concept n'est pas suffisamment présent dans les esprits et connu de la population pour signifier clairement ce à quoi l'individu est exposé lors d'un événement donnant lieu à alerte, à savoir un danger.

Un message d'alerte rédigé sans équivoque. Il est impératif de ne pas utiliser d'acronyme ou d'abréviation dans le libellé du message. La limite de capacité de caractères des différents moyens oblige à la concision, mais ne doit pas donner lieu à l'utilisation de procédés rendant la consigne potentiellement équivoque ou obscure.

Différence entre les typologies de personnes concernées par un événement. Il convient de faire une différence claire entre les individus directement concernés par le danger et les autres. Dans le deuxième cas, ils ne sont pas en situation immédiate de péril mais doivent changer de trajectoire ou d'itinéraire pour ne pas entrer dans la zone de danger. Cela implique que, même si une personne ne se situe pas dans la zone de danger, elle a à connaître de la proximité de l'événement.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

6.4 La matérialisation des messages d'alerte

Outre la dimension éducative précitée, le message d'alerte doit être accompagné d'une sémantique et d'un visuel appropriés. Ces préconisations s'appliquent sans préjudice de canevas élaborés et diffusés au niveau national dans un souci de cohérence, d'harmonisation des pratiques visant à faciliter la reconnaissance de l'alerte.

La voix de l'alerte

Le ton du lecteur du message vocal doit refléter une situation maîtrisée. Il doit être posé, solennel, les mots doivent être clairement énoncés pour s'assurer de leur compréhension et souligner l'impérieuse nécessité de suivre les prescriptions. Il ne faut pas hésiter à répéter deux fois un élément important.

La voix de l'alerte peut être préenregistrée, dans le cas de messages pré formatés notamment, mais doit demeurer une voix humaine. L'usage de la synthèse vocale, en l'état actuel de la technologie est à éviter, les études démontrant une possible incompréhension par l'auditeur, associé à un faible niveau de crédibilité s'agissant d'une "machine qui parle".

Pour le cas de la radiodiffusion, la forme du message doit se distinguer sans aucune ambiguïté des séquences d'informations ou de messages à caractère publicitaire. Le message ne doit pas être diffusé comme une nouvelle. Il doit impérativement mentionner l'autorité qui en a décidé la diffusion pour la distinguer du diffuseur.

La couleur de l'alerte

Certaines couleurs sont déjà largement reconnues du grand public pour matérialiser les situations de danger (exemple de l'échelle couleur de la vigilance météo et de la vigilance crues).

Elles sont différentes, mais ont un point commun : le rouge renvoie à une situation de danger.

Il est donc préconisé d'associer l'alerte à la couleur rouge pour tout ce qui concerne l'habillage du message. Il est inutile d'éditer ces messages intégralement en rouge. En revanche, selon les capacités visuelles du support, le corps du message peut être précédé de la mention "Alerte ORSEC" en rouge clignotant.

Le son de l'alerte

Comme pour les éléments visuels, les éléments sonores sont destinés à accompagner le message, à attirer l'attention et à renforcer sa crédibilité. L'élément sonore permet de signaler la gravité de la situation. L'exemple principal est le signal diffusé par une sirène.Il convient de distinguer deux temps dans la perception d'un son :

- le temps de l'attention : l'attention de l'auditeur est appelée. Il s'agit d'une courte séquence pouvant se matérialiser par un logo sonore mettant l'auditeur en éveil pour qu'il écoute le message qui suit. Il gagne en efficacité à être court voire invasif (saturation),
- le temps de l'information : plus long, il fait appel au raisonnement, est de l'ordre de la perception ; le contenu prime.

L'amplification d'un signal et son intensité ont pour effet immédiat de déranger et de provoquer une rupture des activités de la vie quotidienne. Selon le sens souhaité, le son peut « saturer » l'attention de la personne, pour signifier la situation de danger justifiant l'alerte. Le signal permet également d'introduire une rupture de communication, un silence, qui est en soi un élément d'alerte dans un environnement bruyant.

Un signal sonore est intéressant lorsqu'il est spécifique et reconnu, tel que le signal national d'alerte (SNA). Son efficacité se mesure à son caractère invasif même s'il importe de ne pas provoquer un accident (par exemple un signal visuel, une alarme sur un téléphone portable qui divertirait l'automobiliste et pourrait provoquer un accident).

La répétition d'un son peut aider à passer le moment de déni, de doute mentionné dans la partie relative à la dimension psychologique de la réception de l'alerte. Par exemple, le SNA peut être répété plusieurs fois pendant la période d'alerte.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

7. LES ZONES ET LES BASSINS D'ALERTE ET D'INFORMATION DES POPULATIONS

La mobilisation des moyens d'alerte et d'information des populations suppose une connaissance préalable des territoires pour appréhender le périmètre dans lequel l'aléa peut faire connaître ses effets et évaluer les enjeux locaux. Aussi est-il essentiel de constituer un zonage de l'alerte et de l'information, transposé sur un support cartographique, au même titre que le zonage effectué pour rendre compte des risques technologiques ou naturels (PPI et PPRN).

Ainsi, matérialiser géographiquement les notions d'alerte et d'information des populations permet de répondre à deux objectifs :

- objectif ante crise : arbitrer la répartition des moyens d'alerte et d'information sur un territoire,
- objectif opérationnel : planifier ou délimiter dans l'urgence la zone dans laquelle un signal d'alerte et un message d'information peuvent être diffusés.

D'évidence, seuls les événements dont les effets s'inscrivent dans un périmètre tangible et circonscrit peuvent donner lieu à un zonage, ce qui n'est pas le cas des événements climatiques de type tempête ou des menaces aériennes par exemple.

7.1 DÉFINITIONS

Zone d'alerte (ZA) : territoire sur lequel la survenance d'un seul événement commande la diffusion d'une alerte aux populations.

Zone d'information (ZI) : se définit selon les mêmes modalités, appliquées à l'information. La zone d'information excède la zone d'alerte quand l'autorité de déclenchement informe les personnes non directement impactées par un événement mais situées en proche périphérie qu'elles ne doivent pas se déplacer vers la zone d'effets de cet événement.

Zone de couverture d'un moyen d'alerte ou d'information : territoire de réception possible d'un signal ou d'un message diffusé par un vecteur donné, c'est-à-dire la portée d'un moyen d'alerte ou d'information.

Zone blanche : territoire dépourvu de moyens d'alerte et d'information des populations.

Bassin d'alerte : regroupe plusieurs zones d'alerte qui peuvent découler de risques de sources et de nature différente ou intéressante des autorités de déclenchement distinctes.

> *Exemple : zone soumise à un risque technologique de type chimique et au risque de crue torrentielle, zone en aval d'un barrage comprenant la zone dite "de proximité immédiate" et une zone plus aval.*

La notion de bassin d'alerte permet de mutualiser les moyens d'alerte et d'information des populations qui seraient nécessaires pour chaque zone d'alerte prise individuellement. Le bassin d'alerte est le niveau pertinent permettant de développer une action cohérente d'alerte des populations.

> *Exemple : dans le cas d'une pluralité de partenaires au sein de ce bassin, ceux-ci regroupent de manière coordonnée les divers équipements déployés, pour en renforcer leur efficacité.*

Des situations complexes peuvent être résolues, selon les cas, par une simple coordination ou une véritable mutualisation des moyens :

- l'exploitant industriel confronté à la limite de l'emprise de son site peut voir la couverture de sa sirène complétée par une sirène positionnée sur un bâtiment public couvrant le périmètre défini dans le plan particulier d'intervention,
- deux sites SEVESO très proches avec des périmètres importants et une sirène par site dont les zones de couverture se recouvrent alors qu'une surface importante de la zone d'alerte dans sa globalité n'est pas couverte, peuvent mutualiser leur équipement.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

7.2 La délimitation des zones d'alerte et d'information des populations

La nécessité d'un zonage peut être envisagée sous deux angles :

- pour définir "à chaud" la zone de diffusion de l'alerte et de l'information des populations,
- pour déterminer "à froid" l'implantation optimale des moyens d'alerte et d'information.

Le premier critère à prendre en considération pour définir le zonage est bien évidemment la zone d'effet du risque considéré. Cependant, d'autres facteurs doivent être pris en considération, à savoir :

- la zone de compétence de l'autorité de déclenchement (limites communales, département),
- la zone de couverture des moyens d'alerte et d'information,
- le contenu du message : se préserver des effets directs / ne pas entrer dans la zone d'effets directs.

La multitude des paramètres à prendre en considération plaide pour une planification en amont la plus aboutie possible. La zone peut-être prédéfinie au regard d'un risque connu (ayant donné lieu à PPI, par exemple) ou peut se définir au moment de la survenue d'un événement qui ne pouvait être anticipé.

Processus de détermination des zones :

1. à tout événement peut être associé une zone d'effets (évolutive dans le temps),

2. la zone d'effets est caractérisée au regard des critères de qualification, prévus dans ce livre blanc pour l'aléa, et des enjeux : elle aboutit à une zone plus restreinte où un comportement de sauvegarde réflexe (alerte) ou pas (information) est attendu : c'est la ZA/ZI souhaitable,

3. un filtre est appliqué sur cette zone pour ne retenir que celle où le maire ou le préfet est compétent (limite communale, limite départementale). Une concertation entre le/les maires et le préfet pourrait permettre de s'affranchir de ce filtre par souci d'efficacité,

4. un deuxième filtre consistant en une analyse des couvertures des MAI disponibles sur ces zones induit une zone d'alerte et une zone d'information possible :
   - qui généralement va excéder le périmètre initial parce qu'il vaut mieux alerter un peu plus loin des personnes non directement concernées que ne pas alerter des personnes concernées,
   - qui peut inclure des zones blanches aboutissant globalement à une zone d'alerte "en gruyère".

5. ZA/ZI possible sont croisées avec la zone d'effet (retour à la zone 1) pour permettre la définition du contenu du message : préciser la localisation de l'événement sur les moyens d'information qui ont une zone de couverture excédant la zone d'effets.

7.3 L'implantation des moyens d'alerte et d'information

L'implantation de nouveaux moyens d'alerte et d'information obéit à de nombreux critères qui peuvent totalement s'affranchir des considérations liés aux risques encourus sur les territoires. C'est le cas de vecteurs dont l'usage premier ne répond pas à des considérations d'alerte des populations :
Exemple : éditeurs radio ou opérateur de téléphonie mobile pour l'implantation de leurs relais.

Cela étant, lorsque le choix d'une implantation est possible, il peut être utile de s'interroger sur l'adéquation des caractéristiques techniques des MAI aux événements qu'ils sont sensés couvrir. Les critères à prendre en compte sont :

- concernant le matériel : la zone de couverture (plus ou moins restreinte, totale ou "moucheté", diffuse ou très ciblée (ex : sirène et automate d'appel), la rapidité de mise en œuvre, la capacité à toucher une population en masse rapidement,...
- concernant l'environnement : le bruit ambiant, la densité de population (un automate d'appel est plus indiqué dans une zone d'habitat diffus que les sirènes).

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

8. P.C.S. (PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE)

L'organisation mise en place dans le cadre du PCS permet de faire face à des situations très diverses : catastrophes majeures atteignant fortement la population (personnes décédées ou blessées, maisons détruites...), perturbations de la vie collective (interruption durable de l'alimentation en eau potable ou en énergie, intempérie, canicule, épidémie...), accidents plus courants (incendie, de la circulation...). L'objectif du plan communal de sauvegarde est de se préparer préalablement en se formant, en se dotant de modes d'organisation, d'outils techniques pour pouvoir faire face à tous ces cas et éviter ainsi de basculer dans une crise. C'est pour cette raison que l'expression "événement de sécurité civile" est utilisée dans ce document et non le terme "crise".

Ces dernières années, de multiples initiatives ont été menées pour développer les organisations communales de gestion d'un événement de sécurité civile. Ce livre blanc essaie de faire la synthèse de ces travaux. Volontairement généraliste, il peut être utilisé pour se préparer à tout type de situation à risque. Les exemples pris font souvent référence au cas le plus difficile à traiter, la prise en compte d'une situation à cinétique rapide où il est nécessaire de réagir dans l'urgence. Chaque commune étant un cas particulier : taille, environnement, risques, densité de population... les éléments de ce livre blanc sont donc à adapter aux besoins locaux.

Pour être efficace lors d'un événement, le maire et ses services doivent s'approprier pleinement les procédures et les actions prévues par le plan. Ce livre blanc présente une méthode d'élaboration, des outils et des exemples que la collectivité doit s'approprier. C'est ce travail de réflexion, de concertation qui permet d'acquérir les connaissances, les bons comportements et les réflexes utiles lors des situations inopinées.

L'intervention d'un partenaire extérieur aidant la commune à réaliser son PCS est évoquée. En fonction des tâches que la commune souhaite confier au sous-traitant, elle peut puiser dans modèle de PCS les éléments pour rédiger son cahier des charges disponible à l'adresse : (**http://www.interieur.gouv.fr/Publications/Infos-collectivites/Planification-et-gestion-de-crise**)

La mise en œuvre d'une démarche d'information préventive des populations face aux risques majeurs et notamment l'élaboration du Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs (DICRIM) n'apparaît pas comme une étape de ce projet puisqu'elle peut avoir lieu avant, en parallèle ou à la suite de l'élaboration du PCS. Il n'en demeure pas moins que ces actions d'information de la population sont intimement liées à la démarche PCS. Le diagnostic des risques peut notamment être mutualisé pour les deux sujets. Les deux approches sont complémentaires, elles permettent de donner tout son sens à l'information délivrée au citoyen et plus particulièrement aux consignes qui conditionnent la réaction de la population en cas d'événement.

8.1 Comment conduire le projet : structure et plan d'actions

La réalisation du PCS s'inscrit dans le temps, c'est un projet qui doit nécessairement impliquer l'ensemble de la structure communale. Pour le mener à bien, il faut désigner un chef de projet et créer un comité de pilotage. Le chef de projet tient une place centrale dans la réalisation et le comité de pilotage garantit le bon déroulement de l'ensemble.
Quelle que soit la taille de la collectivité, le besoin est identique : disposer d'une organisation qui permette de faire face aux événements inhabituels ou déstabilisants ayant des répercussions sur la commune.
Comme pour tout projet, la démarche initiale consiste à réaliser un état des lieux de la connaissance du sujet et des capacités actuelles de la commune à gérer un événement. Cet état des lieux va servir à préciser ce besoin en fonction des particularités de la commune.
La deuxième étape consiste à décliner concrètement ce besoin pour définir avec précision "comment" et "jusqu'où" ira le projet.

Cette définition du contenu du projet repose nécessairement sur :

- la volonté politique,
- les capacités humaines et techniques.

La volonté politique est la clé de voûte de ce projet, elle définit les attentes. Sans elle, le besoin exprimé est limité (répondre à une obligation réglementaire par exemple) et le résultat à l'image de celui-ci. Afin de signifier clairement cet engagement, une délibération en conseil municipal peut acter le lancement du projet et désigner un élu référent.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Les capacités humaines et techniques de la commune traduisent ces attentes en objectifs. Lorsque la commune dispose de moyens conséquents, l'organisation à mettre en place est plus complète par nécessité et donc les objectifs à atteindre sont plus ambitieux. Pour les communes aux moyens plus réduits, les objectifs sont plus orientés sur le rôle des personnes qui vont intervenir.

La dernière étape va consister à rédiger le plan d'actions. Il permet de définir précisément qui va faire quoi durant toute la phase de réalisation, d'établir un calendrier prévisionnel et de cadrer ainsi l'ensemble des actions. Il découle donc logiquement des objectifs que la commune se fixe.
Si la collectivité fait appel à un prestataire extérieur, elle doit en plus rédiger un cahier des charges précis afin de définir son rôle et les limites de son intervention.

8.2 Le chef de projet

Il est souhaitable que le chef de projet pour le PCS le soit également pour le DICRIM. Si tel n'est pas le cas, il doit, à minima, être la personne ressource prioritaire sur ce projet du fait du lien très fort entre les deux sujets.
Quelles missions pour le chef de projet ?
Le chef de projet est chargé de coordonner et d'animer un véritable travail d'équipe commun et participatif. Il n'est pas l'unique rédacteur mais assure l'analyse et la synthèse des données produites. Ses missions sont, entre autres :

- la rédaction du plan d'actions: définition du besoin, planification des étapes…,
- l'animation du comité de pilotage et son information régulière,
- la coordination des réunions techniques,
- la coordination des relations avec les partenaires (acteurs locaux, entreprises…),
- la centralisation des diverses informations (sur les risques, les moyens…),
- la mise en forme des outils réalisés par les différents acteurs (afin que le document final soit homogène),
- la mise en place des procédures de maintien à jour de l'outil et des exercices.

8.3 Le comité de pilotage

Le "noyau dur" constitué par le comité de pilotage pour l'élaboration du PCS peut devenir le groupe référent communal pour garantir la cohérence de la politique globale de gestion des risques majeurs, c'est-à-dire l'ensemble des actions telles que :

- information préventive,
- travaux de prévention / protection,
- aménagement du territoire en prenant en compte les risques,
- …

Les avantages de l'existence d'un tel groupe sont nombreux :

- meilleure connaissance globale du sujet,
- structuration de la commune pour travailler avec les experts et services de l'Etat sur ces questions,
- possibilité d'inscrire une démarche globale dans la durée plutôt qu'au coup par coup,
- groupe plus structuré et ainsi plus réactif face aux interrogations de la population.

Quelles sont les missions de ce comité de pilotage ?
Tout au long du projet, il assure :

- les choix stratégiques : communication autour du projet, lien avec les institutionnels…,
- la validation des étapes essentielles,
- la surveillance de son bon déroulement,
- la remontée d'information au conseil municipal,
- l'identification des investissements nécessaires le cas échéant.

8.4 L'état des lieux initial

Cette enquête initiale est un outil très efficace de sensibilisation. Ces résultats peuvent être présentés lors d'un conseil municipal afin d'en exposer les conclusions et de permettre aux élus de bien comprendre l'enjeu du travail à réaliser.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Le but est de cerner les domaines dans lesquels la commune dispose déjà d'informations ou de procédures et ceux pour lesquels un travail plus important est à faire.

Pour réaliser cet état des lieux, le chef de projet ou la personne à qui il délègue la tâche peut s'appuyer sur le questionnaire détaillé ci-dessous. Son rôle consiste consulter tous les services de la collectivité pour répondre aux questions, identifier les ressources déjà disponibles en interne et en tirer les enseignements.
Les réponses à ce questionnaire doivent être sincères : l'objectif n'est pas de juger l'existant mais de s'interroger objectivement sur l'ensemble des sujets proposés.

Cette synthèse des réponses est la première étape pour déterminer les besoins de la commune et définir les objectifs à atteindre. Elle servira également, à la fin du projet, à évaluer le travail accompli.

La mise en place d'un Plan Communal de Sauvegarde s'appuie sur une connaissance des risques menaçant le territoire communal. Un certain nombre de documents de base apporte des réponses à ce point.

- La commune dispose-t-elle du DDRM ?
- La commune s'est-elle vue notifiée un Dossier Communal Synthétique (1) ou un porté à connaissance ?
- La commune a-t-elle réalisé son DICRIM ?
- Un service est-il chargé de centraliser tous ces documents ?
- De manière générale, la commune a-t-elle une vision synthétique des risques qui la menacent ?
- La commune dispose-t-elle d'un Plan de Prévention des Risques Naturels ?
- La commune dispose-t-elle d'un Plan de Prévention des Risques Technologiques ?
- La commune dispose-t-elle de l'ensemble des plans départementaux de secours qui la concernent ?
- La commune dispose-t-elle d'une étude sur les risques naturels : carte d'aléas, PER, atlas de zones inondables… ?
- La commune dispose-t-elle de portés à connaissance sur les risques industriels ?
- La commune a-t-elle fait l'objet d'arrêtés de reconnaissance de l'état de catastrophe naturelle ou technologique ?
- Existe-t-il des archives relatant des événements naturels passés ?
- Existe-t-il d'autres éléments de connaissance et d'évaluation des phénomènes : repères de crues… ?
- Existe-t-il d'autres études techniques permettant une bonne connaissance des phénomènes (étude hydraulique, géotechnique…) ?
- La commune est-elle en mesure de connaître la répartition de sa population par secteur (hameau, quartier) ?
- La commune est-elle en mesure d'identifier ses Etablissements Recevant du Public (ERP) ?
- La commune est-elle en mesure de croiser les informations sur les zones exposées à un aléa et les populations menacées ?
- La commune est-elle en mesure d'identifier ses établissements les plus sensibles : écoles, maisons de retraite, établissements hospitaliers… ?
- La commune est-elle capable d'évaluer l'impact des événements redoutés sur ses infrastructures (routes, eau potable, réseaux d'assainissement…) ?
- La commune est-elle capable d'évaluer l'impact des événements redoutés sur les structures économiques (industries, commerces…) ?
- La commune est-elle capable d'évaluer l'impact des événements redoutés sur son propre patrimoine ?
- Le thème du PCS est-il connu des élus ?
- Les services de l'Etat du département ont-ils apporté une information à la commune sur ce sujet ?
- La commune a-t-elle l'obligation de réaliser un PCS ?
- La commune a-t-elle envisagé volontairement de mettre en place un PCS ?
- Un élu ou un agent est-il prévu pour suivre ce projet ?
- La commune a-t-elle évalué un budget pour le faire ?

Certaines communes disposent déjà de certaines procédures, voire d'une organisation. Il convient d'évaluer ce dispositif afin de déterminer son niveau de pertinence.

- Une astreinte "élu" est-elle prévue ?
- Une astreinte "technique" est-elle prévue ?
- Un annuaire des élus (et agents) est-il en place et maintenu à jour ?
- Ces astreintes sont-elles communiquées régulièrement aux services de secours et à la préfecture?
- En cas d'événement, une répartition des rôles entre les personnes est-elle prévue ?
- Un Poste de Commandement Communal est-il prévu en cas de sinistre ?
- Le maire connaît-il ses missions de Directeur des Opérations de Secours ?
- Existe-t-il un plan d'évacuation en cas de sinistre nécessitant cette mesure ?

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

- Moyens matériels internes à la collectivité
- La commune dispose-t-elle de moyens logistiques propres (véhicules, petit matériel, groupes électrogènes…) ?
- Si oui, un inventaire de ces moyens a-t-il été établi et maintenu à jour ?
- La commune a-t-elle identifié les personnes compétentes pour les moyens matériels spécifiques (chauffeurs poids lourds par exemple) ?
- Les moyens de relogement communaux ont-ils été identifiés (salles des fêtes, gymnases, foyer rural…) ? Leurs vulnérabilités éventuelles identifiées ?
- Les moyens de ravitaillement ont-ils été identifiés (aliments de première nécessité, eau, lait pour enfants en bas âge…) ?
- La commune dispose-t-elle de moyens de communication entre ses intervenants (radios portatives, téléphones, CB…) ?
- Capacité actuelle de diffusion de l'alerte
- Existe-t-il un système d'alerte et d'information des populations ?
- Existe-t-il des procédures spécifiques permettant à la commune d'être alertée rapidement (système d'annonce des crues…) ?
- Des actions d'information des populations sont-elles prévues en cas de mise en vigilance (Météo par exemple) ?
- La population connaît-elle les moyens d'alerte ?
- La population a-t-elle été informée des consignes à appliquer à l'audition de cette alerte ?
- Les consignes diffusées ont-elles été adaptées aux risques présents sur la commune ?

Moyens actuels prévus pour alerter la population

- Téléphone
- Sirène
- Police municipale
- Pompiers
- Système d'appel en masse
- Ensemble Mobile d'Alerte (EMA)
- Haut-parleurs
- Porte-à-porte
- Autre

8.5 La priorité du PCS : alerte et information de la population

Rappelons qu'au titre de son pouvoir de police, le maire à l'obligation de diffuser l'alerte auprès de ses concitoyens. Cette mission est donc prioritaire et doit être considérée avec toute l'importance qu'il se doit.
A l'échelle de la commune, l'alerte doit se concevoir à deux niveaux :

- la réception d'une alerte,
- la diffusion d'une alerte à destination de la population.

La diffusion de l'alerte à la population constitue sans doute la mission la plus délicate pour une commune pour deux raisons :

- elle doit être planifiée, fiable et exhaustive,
- ce n'est pas une mission habituelle (quotidienne) de la commune. Il ne s'agit donc pas de "réorganiser" une compétence courante.

Alerter la population, c'est utiliser, en fonction du cas, tous les moyens disponibles pour que les concitoyens appliquent les consignes de sécurité qui leur auront été communiquées au préalable.

L'alerte des populations est donc une mission particulière qui doit faire l'objet d'un travail de fond aboutissant à la réalisation d'un règlement d'emploi des moyens d'alerte pour les scénarios envisagés ainsi que pour tout autre cas non prévu.
Le maire doit prendre toutes mesures pour s'assurer du bon déroulement de l'alerte afin d'être sûr que tous les habitants appliquent les consignes qui leur auront été diffusées dans le cadre des campagnes d'information préventive (démarche DICRIM, en particulier).

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

9. DIRCIM (DOSSIER D'INFORMATION COMMUNAL SUR LES RISQUES MAJEURS)

Le **Dossier d'information communal sur les risques majeurs** (DICRIM) a pour but d'informer la population sur les risques existants et les moyens de s'en protéger.

La prévention commence par l'information et en matière d'information préventive, le décret du 11 octobre 1990 impose donc au préfet d'établir un dossier synthétique, le Dossier Départemental sur les Risques Majeurs (DDRM), où le préfet arrête la liste des communes concernées par les risques naturels et technologiques majeurs. Au niveau communal, le maire doit établir le Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs (DICRIM) en complétant les informations transmises par le préfet.

La maquette nationale aborde dans un premier temps des généralités sur les risques majeurs naturels et technologiques en donnant une définition de ces risques puis en rappelant les mesures de prévention, de protection et les consignes de sauvegarde. Chaque risque naturel et technologique est ensuite décliné au niveau national, régional, départemental et communal.

La réglementation impose au maire de faire connaître au public l'existence du DICRIM par un avis affiché à la mairie pendant deux mois au moins. Pour en savoir plus sur les diffusions du DICRIM et avoir le détail du contenu de ce dernier, vous pouvez vous rendre sur le portail du DICRIM.

Le DICRIM est un document réalisé par le maire et consultable en mairie qui a pour objectif d'informer les habitants de la commune sur :

- les risques naturels et technologiques,
- les mesures de prévention, de protection et de sauvegarde mises en œuvre,
- les moyens d'alerte en cas de risque.

Il indique aussi les consignes de sécurité individuelles à respecter. Ces consignes doivent faire l'objet d'une campagne d'affichage organisée par le maire et à laquelle sont associés certains propriétaires.
Il indique les mesures de prévention, de protection et de sauvegarde (dont les consignes de sécurité) relatives aux risques auxquels est soumise la commune. Il est élaboré par le maire qui informe de son existence par voie d'affichage et le met à disposition en mairie pour une libre consultation (art R125-10 et 11 du code de l'environnement).
Dans les collectivités avec zones inondables, le maire avec l'assistance des services de l'État procède à l'inventaire des repères de crues existants et établit les repères correspondant aux plus hautes eaux connues (PHEC). La collectivité matérialise, entretient et protège ces repères (art L563-3 du code de l'environnement). Le maire définit les modalités de pose (lieu avec fort passage, fréquence...)

Les éléments du DICRIM

- Informations concernant la commune sur la base de celles fournies par le préfet.
- Historique du risque sur la commune.
- Recensement des mesures de prévention, de protection et de sauvegarde.
- Inventaire des repères de crues existants et liste des repères des plus hautes eaux connues (en zone inondable).
- Carte des cavités souterraines et marnières
- Carte des aléas.
- Plan d'affichage

Exemples de types de risques

- Risques naturels :
  - Inondations liées aux crues
  - Mouvements de terrain : glissements de terrain, coulées de boue, affaissements, chute de blocs, éboulis, effondrements de cavités souterraines ...
  - Séismes
  - Risque volcanique
  - Feux de forêt
  - Avalanches
  - Tempête

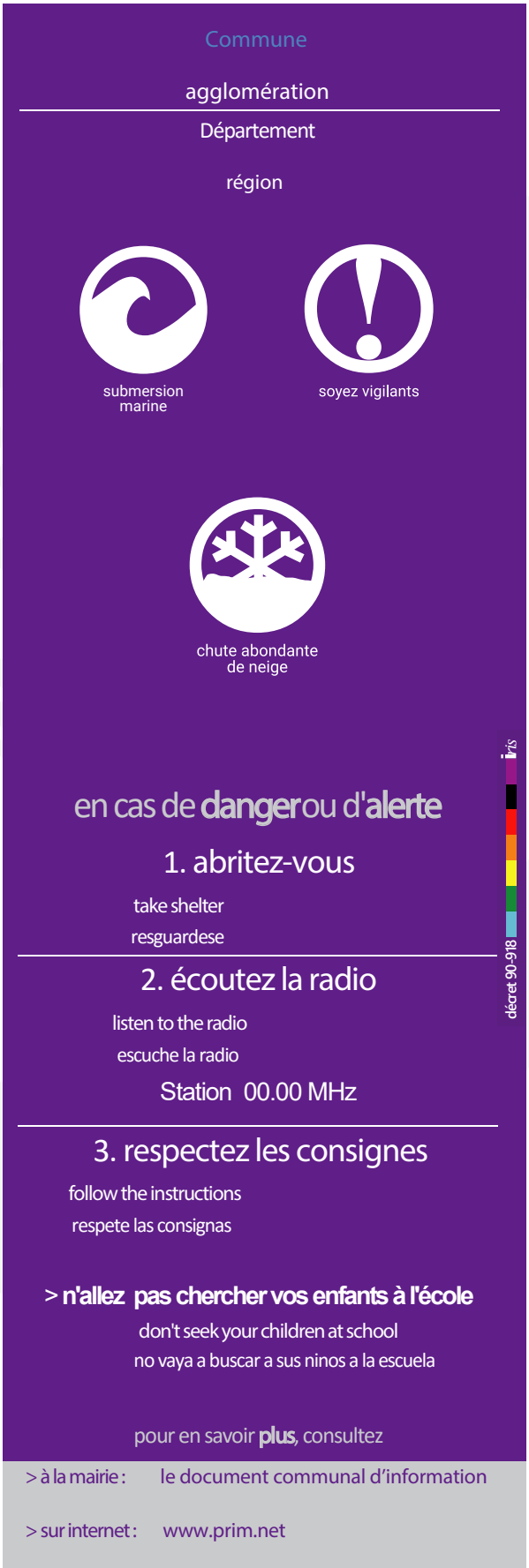
Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

- Risques technologiques :
  - Transport de matières dangereuses
  - Transport maritime
  - Transport ferroviaire
    (engrais, produits chimiques etc...)
  - Accidents industriels
  - Accidents nucléaires
  - Accidents aériens
  - Naufrages

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Exemple d'affiche

- Arrêté du 9 février 2005 sur l'affichage des consignes de securité
- [articles R125 - 12 et R125 - 13 du code de l'environnement]



1 commune ou agglomération
département
2 région
3
4 Symboles aléa
Légende aléa
5
6 consigne 1
traduction anglais LV2
7 consigne 2
8 traduction anglais LV2
fréquence radio d'alerte
consigne 3
traduction anglais LV2
9 consigne supplémentaire
traduction anglais LV2
10
11 information supplémentaire
12 Consultation DICRIM
13 internet

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

1

Etablissement scolaire

2

Collectivité territoriale

collectivité

3

cyclones

submersion marine

symboles

4

symboles

5

symboles

en cas de **danger** ou d'**alerte**

7

consignes particulières

9

A l'écoute du signal d'alerte, les élèves et les professeurs doivent cesser toute activité d'enseignement et appliquer les consignes affichées au dos de chaque porte de classe ou celles diffusées par l'Administration.

En cas d'évacuation, les élèves et les enseignants doivent rejoindre les points de rassemblement signalés et situés Bd de Ségur.

En cas de confinement, les élèves et les enseignants doivent rejoindre le hall général et participer à son étanchéité suivant les directives données par la cellule interne de crise.

L'usage des téléphones et des téléphones portabl es n'est pas autorisé afin de ne pas encombrer les lignes.

Les informations sont données par la radio : nom_radio sur xx MHz. ou par les hauts parleurs du lycée.

La fin d'alerte est annoncée par un signal non modulé de la sonnerie pendant 30 secondes.

décret 90-918 Iris

consignes particulières

édictées par

le chef d'établissement scolaire

10

Le proviseur

responsable

11

pour en savoir **plus**, consultez

information supplémentaire

12

> à l'accueil : le PPMS Plan Particulier de Mise en Sûreté de l'établissement

document interne

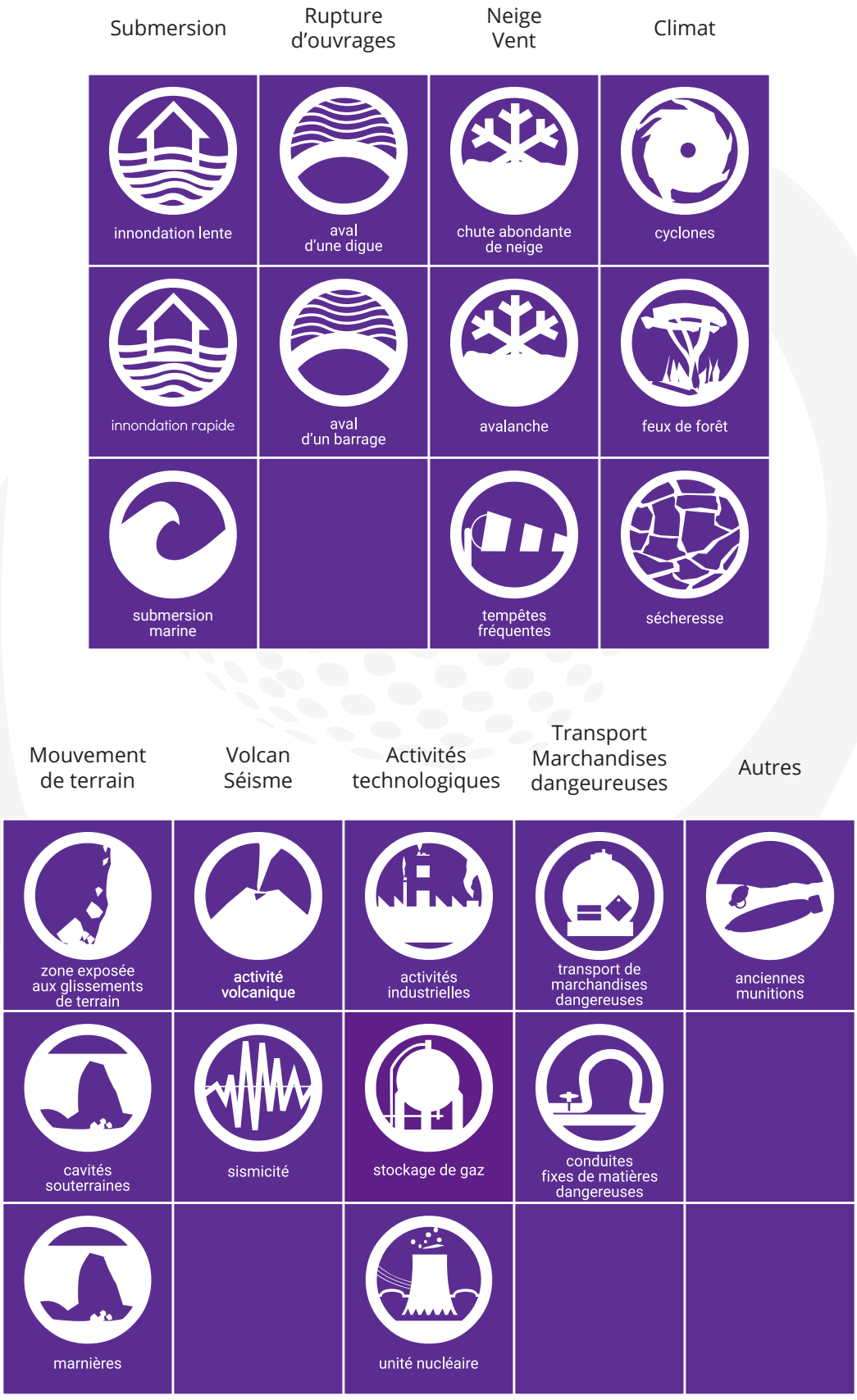
13

> sur internet : www. prim .net

internet

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Symbole des risques majeurs



Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

SIGNALISATION DES CITERNES
(WAGONS OU CAMIONS)

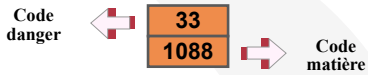
SIGNALISATION DE DANGER

PRINCIPE :

Les envois chargés et vides[1], réalisés en wagons-citernes et conteneurs citernes, en wagons et conteneurs pour vrac sont assujettis à l'oppositions de la signalisation de danger

MATERIALISATION :

La signalisation de danger est réalisée par l'apposition de panneaux - **orange**, de chaque côté de l'envoi.



Nota : sur les conteneurs et conteneurs-citernes, le panneau - orange peut ne comporter que le code matière

SIGNIFICATION DES NUMEROS DE CODE :

"Code danger" :

Il permet de déterminer immédiatement le danger principal (1er chiffre) et le ou les dangers subsidiaires de la matière (2e ou 3e chiffre). Lorsque le danger peut être suffisamment indiqué par un seul chiffre, celui-ci est suivi d'un zéro.

Le redoublement d'un chiffre indique une intensification du danger correspondant.

La lettre "X" devant les chiffres signifie l'interdiction d'utiliser l'eau.

En général, la signification des chiffres est la suivante :

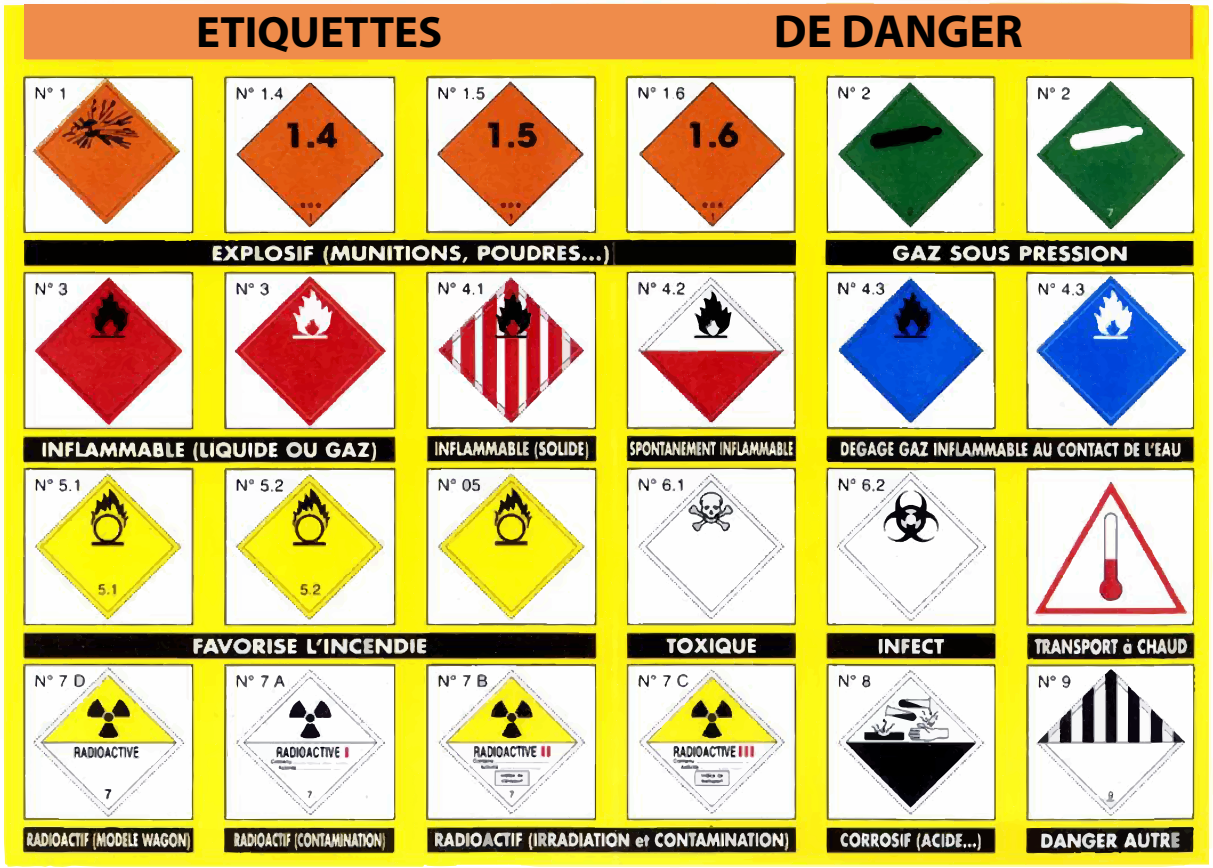
2 = Emanation de gaz
3 = Inflammabilité de gaz ou liquides
4 = Inflammabilité de solides
5 = Comburant (favorise l'incendie)
6 = Toxicité
8 = Corrosivité
9 = Danger de réaction violente spontannée.

"Code matière" ou numéro ONU. Ces chiffres proviennent du répertoire international des produits dangereux.

Ces numéros sont destinées à renseigner des différents intervenants sur la nature du danger de la marchandise transportée (ou dernière marchandise transportée).

Renvoi[1] : La signalisation de danger peut également s'appliquer aux envois en wagons et conteneurs constitués de colis contenant une seule et même marchandise (chargement homogène).

ETIQUETTES DE DANGER

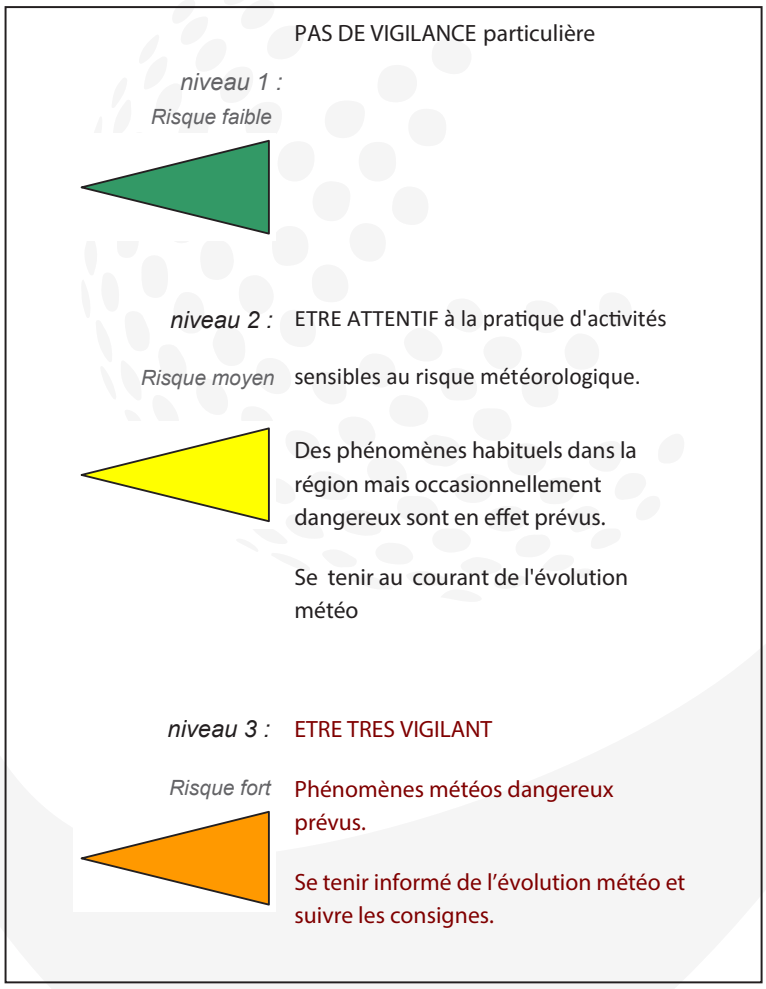


Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

La vigilance météorologique

Une carte de « vigilance météorologique » est élaborée **2 FOIS PAR JOUR** à 6h00 et 16h00 (site internet de Météo-France : www.meteo.fr) et attire l'attention sur la possibilité d'occurrence d'un phénomène météorologique dangereux dans les 24 heures qui suivent son émission.

Le niveau de vigilance vis-à-vis des conditions météorologiques à venir est présenté sous une échelle de **4 COULEURS** et qui figurent en légende sur la carte :



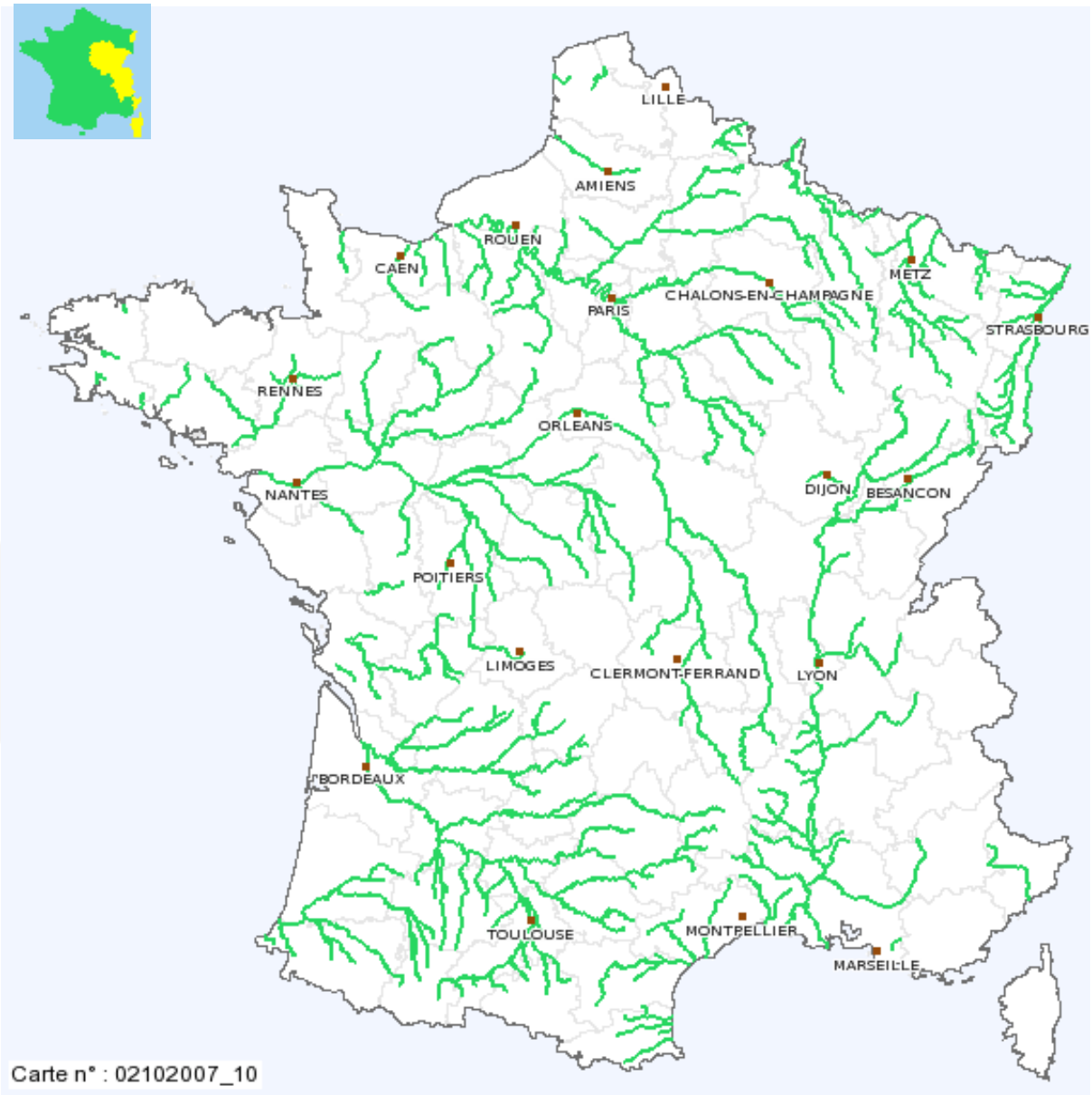
+ PICTOGRAMMES : les divers phénomènes dangereux sont précisés sur la carte sous la forme de pictogrammes, associés à chaque zone concernée par une mise en vigilance de niveau 3 ou 4.

Les phénomènes sont : VENT VIOLENT, PLUIE-INONDATION, ORAGES, NEIGE-VERGLAS, AVALANCHE, CANICULE (du 1er juin au 30 septembre), GRAND FROID (du 1er novembre au 31 mars), VAGUES-SUBMERSION

Pour plus d'informations, consulter le répondeur de Météo-France (tél. : 32.50)

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Service central hydrométéorologique d'appui à la prévision des inondations
SCHAPI - Toulouse



Rouge : Risque de crue majeure. Menace directe et généralisée de la sécurité des personnes et des biens.

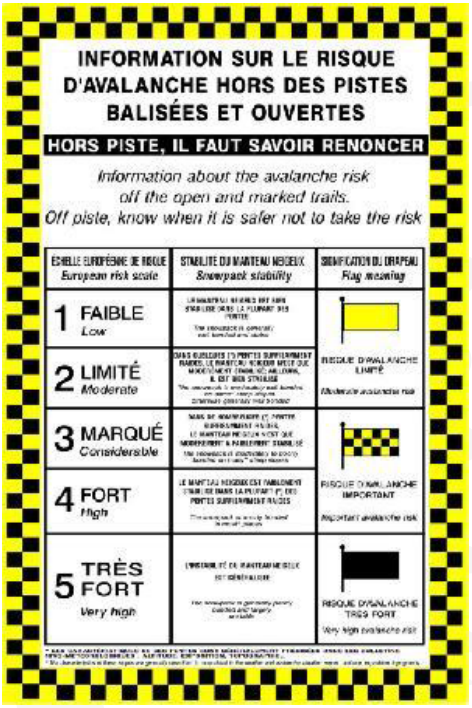
Orange : Risque de crue génératrice de débordements importants susceptibles d'avoir un impact significatif sur la vie collective et la sécurité des biens et des personnes.

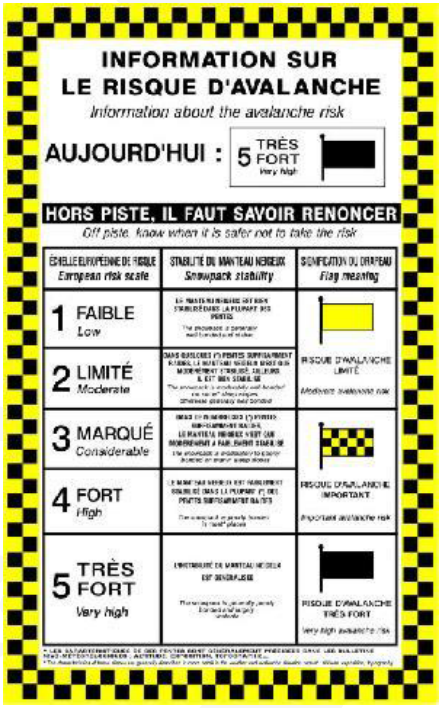
Jaune : Risque de crue ou de montée rapide des eaux n'entraînant pas de dommages significatifs, mais nécessitant une vigilance particulière dans le cas d'activités saisonnières et/ou exposées.

Vert : Pas de vigilance particulière requise.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Norme NF
AFNOR Avalanche
NFS 52-102
52-104
Francoz.fr





Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

10. NOTRE SOLUTION

10.1 Organiser la réponse communale

Modalités d'activation de PCS

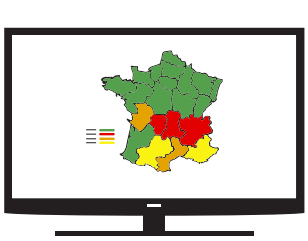
1 EVENEMENT

RISQUE NATUREL

RISQUE INDUSTRIEL

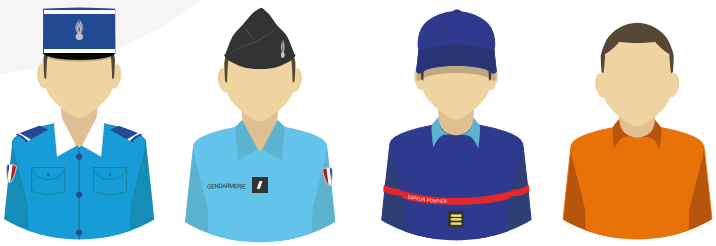
2 INFORMATION

D'un évènement émanant



DES SYSTÈMES DE VIGILANCE

DES AUTORITÉS

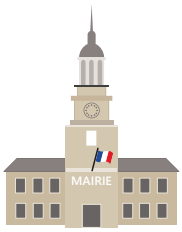


DES SERVICES OU D'UN TÉMOIN

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

3 ÉVALUATION

De la situation



Analyse de la situation

MAIRE OU ÉLU D'ASTREINTE

DÉCLENCHE LA CELLULE PRÉ-CRISE DEPUIS ...

CleverALERTE
CLEVER MULTIMÉDIA

Smartphone Ordinateur Tablette

CONVOCATION
DES MEMBRES DE LA CELLULE DE PRÉ-CRISE

CleverALERTE
CLEVER MULTIMÉDIA

Base de données
des membres
de la cellule de pré-crises

Réunion de pré-crise

ENVOI & RÉCEPTION

de la fiche d'action auprès de chaque membre

LA SITUATION PEUT-ELLE ENTRAÎNER
DES RISQUES POUR LA POPULATION ?

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

4 ÉVALUATION

du PCS

NON

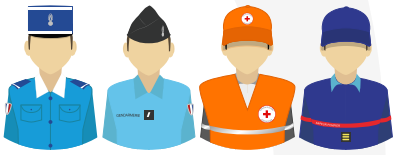
OUI

FIN

ACTIVATION DU PCS

CleverALERTE
CLEVER MULTIMÉDIA

DÉCLENCHEMENT DE L'ALERTE



Le personnel de cellule de crise

De l'équipe communale, des personnes ressources et les secours

La population

Liste de contacts ou base de données de la population

Requête par cartographie

Option

Liste de diffusion

Option

Reseaux Sociaux

SMS

Mail

Appel Vocal

Fax

Panneaux Lumineux

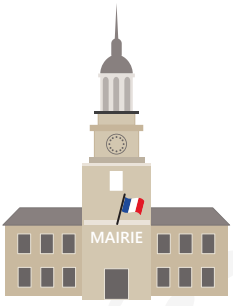
ALERTE À LA POPULATION

+ ENVOI PAR MAIL DU DICRIM → EMAIL DICRIM

+ NUMERO GRATUIT OPTION → 0800 XX XX XX
Appel gratuit

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

5 FIN DE L'ALERTE



Réunion de débriefing

DÉCLARATION DE CATASTROPHE NATURELLE OU INDUSTRIELLE

INFORMATION À LA POPULATION DE FIN DE CRISE

CleverALERTE
CLEVER MULTIMÉDIA

Option

- Reseaux Sociaux
- SMS
- Mail
- Appel Vocal
- Fax

Option

- Panneaux Lumineux

\+ **NUMERO GRATUIT OPTION** — **0800 XX XX XX**
Appel gratuit

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

11. TEMOIGNAGES

- Informer les citoyens par SMS quand leur Carte nationale d'identité est disponible, les parents lors de l'absence d'un professeur du Conservatoire, leur donner la possibilité de s'abonner à des infos pratiques, informer les entreprises en cas d'alerte météo, prévenir les abonnés des bibliothèques que le document qu'ils ont réservé est prêt ; ce sont quelques-unes des principales utilisations de ce nouveau service.

- CleverSMS©, l'outil de communication de CLEVER Technologies©, a su nous séduire par sa simplicité et sa convivialité. L'efficacité, la réactivité des équipes commerciales et techniques ont tout simplement été stupéfiantes, en quelques clics de souris, nous avons communiqué nos listes, et envoyé notre première campagne de SMS, visualisant en temps réel la réception des envois.

- Le retour terrain, dont nous disposons à ce jour s'avère encore plus positif que nous l'avions envisagé : réactivité, fiabilité, performance, rapidité support et savoir faire des équipes.

- Par rapport à une population mobile et mouvante, l'envoi de SMS par CleverSMS© nous permet de joindre directement les Jeunes et d'obtenir une plus grande réaction. Le taux de retour suite à l'envoi de messages a doublé et nous a permis de réduire considérablement l'envoi de courriers par voie postale, et par conséquent d'obtenir un gain de temps substantiel.

- Nous constatons un vif intérêt de la part de la population, dès lors que nous leur faisons découvrir l'existence de ce nouveau moyen d'information, tout en respectant notre « Charte d'Anonymat ». Le produit est « génial » et très simple d'utilisation !

- L'envoi de SMS permet une communication bien plus dynamique avec les Jeunes et permet à tous mes collaborateurs une plus grande efficacité dans leurs travaux d'accompagnement des jeunes vers l'insertion.

- Facile à utiliser, CleverSMS© est d'une rapidité très appréciée par tous les utilisateurs, c'est l'outil idéal pour diffuser une information récente et immédiate. Nous l'utilisons beaucoup pour informer sur l'opération de restructuration du centre-ville et nous espérons que le bouche à oreille amènera de plus en plus d'administrés à s'inscrire à ce service. Nous espérons que tous les autres services sauront aussi profiter de cette avancée. L'espace jeune l'utilise très régulièrement en tant qu'outil d'information des animations qu'il organise. Beaucoup de jeunes sont aujourd'hui équipés d'un téléphone portable, c'est par conséquent un excellent support de communication pour cette cible.

- Le SMS c'est « l'outil de communication de référence » des Jeunes! L'envoi via CleverSMS© de messages personnalisés et nominatifs augmente la réactivité des Jeunes : réponse constatée moins d'une heure après l'envoi du message !!

- Nous sommes très satisfaits par la convivialité et la facilité d'utilisation. Nous l'utilisons pour toutes les manifestations culturelles et entre autres, pour informer les parents. Cela nous sert à titre informatif et ponctuel. Nous sommes très agréablement surpris par l'accueil très favorable de la population.

- CleverSMS© nous permet d'assurer une meilleure communication avec les usagers directement en «One to One», d'avoir une communication rapide et de qualité sur les évènementiels et nous offre la possibilité de contacter de nouvelles catégories de public.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

12. UGAP

http://www.clever.fr/UGAP-groupements-achats-publics/

Les solutions de **CLEVER Technologies** sont disponibles auprès de l'**UGAP**

Le Code des Marchés est respecté, la sécurité juridique est garantie.

Quel que soit le montant de son achat à l'**UGAP**, l'acheteur public est dispensé des procédures de marchés et est réputé avoir respecté ses obligations en matière de publicité et de mise en concurrence (art. 31 du CMP). Le recours à l'**UGAP**, elle-même soumise au Code des marchés publics pour toutes ses procédures, dispense ses clients de toute mise en concurrence et publicité préalables.

Les marchés sont notifiés, les produits et les services sont immédiatement disponibles.
Toute l'offre de l'**UGAP** est issue d'appels d'offres européens. Pour l'acheteur public, la commande est immédiate et facilitée.
L'**UGAP est un établissement public industriel et commercial** créé en 1985 et placé sous la double tutelle du ministre chargé du budget et des finances, d'une part, et de l'éducation nationale, d'autre part.

Elle est aujourd'hui la seule centrale d'achat public « **généraliste** » française et constitue un acteur spécifique de l'achat public, dont le rôle et les modalités d'intervention sont définis par le code des marchés publics et l'ordonnance du 6 juin 2005, ces deux textes ayant transposé les dispositions des directives communautaires.

Le recours à la centrale d'achat UGAP, elle-même soumise au code des marchés publics pour toutes ses procédures, dispense ses clients de toute mise en concurrence et publicité préalables. Ceci étant, toute personne publique peut choisir de conduire sa propre procédure. L'**UGAP** opère donc dans un contexte d'autonomie de choix de ses clients, qui l'oblige à rechercher la satisfaction maximale de ceux-ci avec les titulaires de ses marchés.

L'**UGAP** constitue l'un des leviers de la mise en œuvre des politiques publiques et de la rationalisation de la dépense publique. La centrale d'achat UGAP est au cœur des réformes de l'achat public et s'inscrit comme acteur dans les plans gouvernementaux notamment en matière de soutien aux PME et à l'emploi local, de développement durable et d'innovation, ou encore dans l'accompagnement de « l'école à l'ère du numérique».

L'**UGAP** opère principalement au profit de l'État et de ses opérateurs, des collectivités locales et du secteur hospitalier et, plus accessoirement, auprès des personnes privées assurant une mission de service public. Depuis la modification de ses dispositions statutaires, intervenue au mois de décembre 2008, elle peut aussi désormais servir les entreprises privées titulaires de contrats de «partenariats publics privés » (PPP).

Pratiquement, la centrale d'achat acquiert des fournitures et des services destinés à des pouvoirs adjudicateurs. Cette fonction d'achat pour revente comprend l'enregistrement des commandes et l'émission des factures aux clients, d'une part, la gestion des marchés (mise à jour des références, révision des prix ...), la passation des commandes aux titulaires de marchés, le paiement de leurs factures et le traitement des éventuels litiges, d'autre part. Elle est par ailleurs en mesure de mettre à disposition de ses clients des cadres contractuels (marchés ou accords-cadres), qu'ils signent et dont ils assurent eux-mêmes l'exécution.
L'union des Groupements d'Achats Publics constitue donc une solution d'optimisation des coûts internes des titulaires de ses marchés et de ses clients, en contribuant à réduire les coûts des procédures, avant notification, et les coûts de déploiement et de gestion, après notification.

L'objectif global de l'établissement est de contribuer à l'efficacité de l'achat public et à la satisfaction des entités publiques.

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

13. ABRÉVIATIONS

ARS	*Agence régionale de santé*
BRGM :	*Bureau de Recherche Géologique et Minière*
BTP :	*Bâtiment et Travaux Publics*
CCAS :	*Centre Communal d'Action Sociale*
CCI :	*Chambre de Commerce et d'Industrie*
CEDRE :	*CEntre de Documentation, de Recherche et d'Expérimentation sur les pollutions accidentelles des eaux*
CGCT	*Code général des collectivités territoriales*
CODIS	*Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours*
COS	*Commandant des opérations de secours*
DDAF :	*Direction Départemental de l'Agriculture et de la Forêt*
DDASS :	*Direction Départemental des Affaires Sanitaires et Sociales*
DDE :	*Direction Départementale de l'Equipement*
DDRM :	*Dossier Départemental des Risques Majeurs*
DGS :	*Directeur Général des Services*
DGSNR :	*Direction Générale de la Sûreté Nucléaire et de Radioprotection*
DICRIM :	*Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs*
DIREN :	*Direction Régionale de l'Environnement*
DOS	*Directeur des opérations de secours*
DRIRE :	*Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement*
DST :	*Directeur des Services Techniques*
DSV :	*Direction des Services Vétérinaires*
EMA	*Ensemble mobile d'alerte*
EPCI :	*Etablissement Public de Coopération Intercommunale*
ERP	*Etablissement recevant du public*
GALA	*Gestion automatique locale d'alerte*
IGH	*Immeuble de grande hauteur*
IGN :	*Institut Géographique National*
INSEE :	*Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques*
MAI	*Moyen d'alerte et d'information*
ORSEC	*Organisation de la réponse de sécurité civile*
PCC :	*Poste de Commandement Communal*
PCO :	*Poste de Commandement Opérationnel*
PCS :	*Plan Communal de Sauvegarde*
PICS :	*Plan Intercommunal de Sauvegarde*
PMV	*Panneaux à messages variables*
PPI	*Plan particulier d'intervention*
PPMS :	*Plan Particulier de Mise en Sûreté*
PPRN	*Plan de prévention des risques naturels prévisibles*
PPRT	*Plan de prévention des risques technologiques*
RAC :	*Responsable des Actions Communales*
RCSC :	*Réserve Communale de Sécurité Civile*
RDS	*Radio data system*
SAIP	*Système d'alerte et d'information des populations*
SDACR :	*Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques*
SDIS	*Service départemental d'incendie et de secours*
SIDPC :	*Service Interministériel de Défense et de Protection Civile*
SIG :	*Système d'Information Géographique*
SIRACEDPC :	*Service Interministériel Régional des Affaires Civiles et Economiques de Défense et de Protection Civile*
SMS	*Short message service*
SNA	*Signal national d'alerte*
ZA	*Zone d'alerte*
ZI	*Zone d'information*

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

14. SOURCES

- Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion de Crise – Livre blanc ORSEC tome G4 -
www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile

- Ministère de l'Intérieur - Planification et gestion de crise
www.interieur.gouv.fr/content/download/75532/554642/file/trame%20%20simplifi%C3%A9e%20PCS.odt.

- Ministère de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie - Direction Générale de la Prévention des Risques, Service des Risques Naturels et Hydrauliques –
www.developpement-durable.gouv.fr/
www.risques.gouv.fr/risques-majeurs/comprendre-laction-de-letat-et-de-ses-partenaires-1/les-collectivites-face-aux

- UGAP (L'union des groupements d'achat public est une centrale d'achat publique française placée sous la double tutelle du ministère de l'Économie, des Finances et de l'Industrie et du ministère de l'Éducation nationale.)
http://www.ugap.fr/
http://www.clever.fr/ugap-groupements-achats-publics/

- ESRI (SIG, Système d'Information Géographique)
http://www.esrifrance.fr/
http://www.clever.fr/partenaire/alerte-sig-systeme-information-geographique/

- DITEL
http://www.ditel.fr/

- Fichier FANTOIR recense par commune différents types de « voies » : les voies (rues, avenues, ...) ; les lieux-dits (utilisés surtout dans les zones rurales) ; les ensembles immobiliers (voiries situées dans les copropriétés, les lotissements) ; les pseudo-voies (par exemple canaux ou stations de métro).
https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/fichier-fantoir-des-voies-et-lieux-dits/

- CLEVER Technologies – Alerte Mairie
www.clever.fr/autres-liens/alerte-sms-mairie/

Toute reproduction partielle de ce document doit faire l'objet d'une autorisation au préalable.

Vous souhaitez tester la solution gratuitement, contactez-nous sur
commerciaux@clever.fr ou au **01.60.53.60.53**

CLEVER Technologies®