

La communication de crise



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU PUY-DE-DOME

Préfecture du Puy-de-Dôme
Réunion du 22 juin 2017

La crise ? Quelle crise ?

- *Krisis (grec)* : moment critique où il faut décider face à un changement majeur.
- Une **crise**, c'est une situation exceptionnelle qui comporte des risques graves et demande une organisation spécifique et des procédures d'exception pour être gérée.

La crise ? Comment la gérer ?

- **La gestion de crise** c'est « l'ensemble des modes d'organisation, des techniques et des moyens qui permettent à une organisation de se préparer et de faire face à la survenance d'une crise puis de tirer les enseignements de l'événement pour améliorer les procédures et les structures dans une vision prospective.»
- le concept de crise représente le seuil au-delà duquel les moyens ordinaires sont dépassés par l'ampleur d'un événement
- Cela implique, en conséquence, la mise en place d'une organisation spécifique telle que définie dans les dispositions **ORSEC Organisation de la Réponse de SEcurité Civile**

L'ORSEC

Le plan O.R.S.E.C, l'organisation unique chargée de gérer toutes les situations d'urgence :

- Impliquant toute la société
- Sous une autorité unique
- Pouvant mobiliser de nombreuses ressources
- Grâce à un dispositif opérationnel
- Prenant en compte les risques identifiés
- Et s'adaptant en permanence

L'ORSEC - La sécurité civile est l'affaire de tous

Créer et entretenir le réseau des acteurs susceptibles d'être sollicités dans les situations d'urgence, développer les habitudes de travail en commun constituent un des objectifs du plan O.R.S.E.C.

Plusieurs plans existent :

- **Les Plans d'Opérations Internes (P.O.I.)**
- **Les Plans Communaux de Sauvegarde (P.C.S.)**
- **Les Plans d'Intervention et de Sécurité (P.I.S)**
- **Les Plans Blancs**

L'ORSEC - Que dit la loi de modernisation de la sécurité civile ?

■ Pour tous les acteurs

Article 1 du décret n°2005-1157 du 13 septembre 2005 relatif au plan O.R.S.E.C.

- « Chaque personne publique ou privée recensée dans le plan O.R.S.E.C. :
- a) est en mesure d'assurer en permanence les missions qui lui sont dévolues dans ce cadre par le préfet de département, le préfet de zone ou par le préfet maritime ;
 - b) prépare sa propre organisation de l'événement »

■ Pour les exploitants de réseau

Extrait de l'article 6 de loi et de son décret d'application n°2007-1400 du 28 septembre 2007

« Les exploitants d'un service public destiné au public d'assainissement, de production ou de distribution d'eau pour la consommation humaine, d'électricité ou de gaz, ainsi que les opérateurs des réseaux de communications électroniques ouverts au public prévoient les mesures nécessaires au maintien de la satisfaction des besoins prioritaires de la population lors de situations de crise. »

« Les exploitants [...] prennent toutes les mesures pour [...] élaborer un plan interne de crise. »

L'ORSEC - Que dit la loi de modernisation de la sécurité civile ?

- **Pour les communes**

Extrait de l'article 13 de la loi sur le Plan Communal de Sauvegarde (P.C.S.)

« Le plan communal de sauvegarde [...] détermine, en fonction des risques connus, les mesures immédiates de sauvegarde et de protection des personnes[...]. Il est obligatoire dans les communes dotées d'un plan de prévention des risques naturels prévisibles approuvé ou comprises dans le champ d'application d'un plan particulier d'intervention. »

- **Pour tous les citoyens**

Extrait de l'article 4 de la loi

« Toute personne concourt, par son comportement, à la sécurité civile... »

L'ORSEC – Une autorité unique

La réponse aux situations d'urgence exige la mobilisation rapide de tous les moyens publics et privés et leur coordination efficace par une direction unique. Elle est assurée par les maires ou les préfets, autorités de police générale, investis de pouvoirs étendus dans de tels cas.

En cas d'événement

La direction des opérations de secours repose :

- Dans le cas général, au quotidien, le plus couramment, **sur le maire**
- Le cas échéant, si la gravité de l'événement dépasse les capacités locales d'intervention ou lorsque le problème concerne plusieurs communes, **sur le préfet de département** qui commande le dispositif O.R.S.E.C. Le maire reste alors chargé des mesures de soutien à sa population

L'ORSEC – Le COD

Le Centre Opérationnel Départemental

Qui ?

Présidé par le préfet de département : directeur des opérations de secours, il assure la conduite et la coordination des opérations de secours ou de sécurité publique

Le COD rassemble **l'ensemble des acteurs de la sécurité civile, la police et la gendarmerie nationales, les services de l'État concernés et des représentants des collectivités** (mairie, conseil départemental et régional)

Pourquoi ?

Chaque service **collecte des informations qui remontent du terrain, pour permettre au préfet de prendre les bonnes décisions** en fonction de l'évolution de la situation

L'ORSEC – Le PCO

Le COD est complété par un Poste de Commandement Opérationnel

Où ?

Installé au plus près du lieu d'action mais en dehors de la zone à risques

Qui ?

Généralement **dirigé par le sous-préfet de l'arrondissement concerné**

Pourquoi ?

Il permet de **coordonner les différents acteurs agissant sur le terrain** et de **faire remonter l'information aux membres du COD**

L'ORSEC – Le DOS

Le rôle du Directeur des Opérations de Secours (D.O.S)

- Diriger et coordonner les actions de tous les intervenants
- Assurer et coordonner la communication
- Informer les niveaux administratifs supérieurs
- Anticiper les conséquences
- Mobiliser les moyens publics et privés sur son territoire de compétence

L'ORSEC – Principes et organisation du dispositif

Le plan O.R.S.E.C., c'est une organisation :

- **Basée sur une analyse des risques**, donc adaptée aux risques prévisibles recensés
- **Permanente**, elle ne se « déclenche plus », elle s'appuie sur les procédures de **vigilance**, veille permanente de certains risques (intempéries, inondations, risques sanitaires...)
- **Progressive**, déployée selon l'**ampleur** de l'événement, elle **monte en puissance** dans la continuité de la réponse courante des premiers intervenants de sécurité civile en mobilisant d'autres acteurs
- **Adaptable**, le schéma général de réaction est suffisamment **souple** pour s'adapter à toutes les situations, même celles non prévues
- **Rôdée par des entraînements et des exercices réguliers**
- **En évolution permanente**, chaque mise en œuvre ou exercice doit faire l'objet d'un **retour d'expérience**

L'ORSEC – Composition

Le dispositif O.R.S.E.C. se compose :

De **dispositions générales** définissant l'organisation de base capable de s'adapter en toute situation

- Le **fonctionnement de la chaîne de commandement**
- La **communication**
- Les **missions pré-identifiées**, traitant de situations types telles que :
 - Le secours à de nombreuses victimes
 - l'hébergement, le ravitaillement, le soutien des populations sinistrées
 - La prise en charge des graves perturbations des réseaux de téléphonie, d'électricité, d'eau...

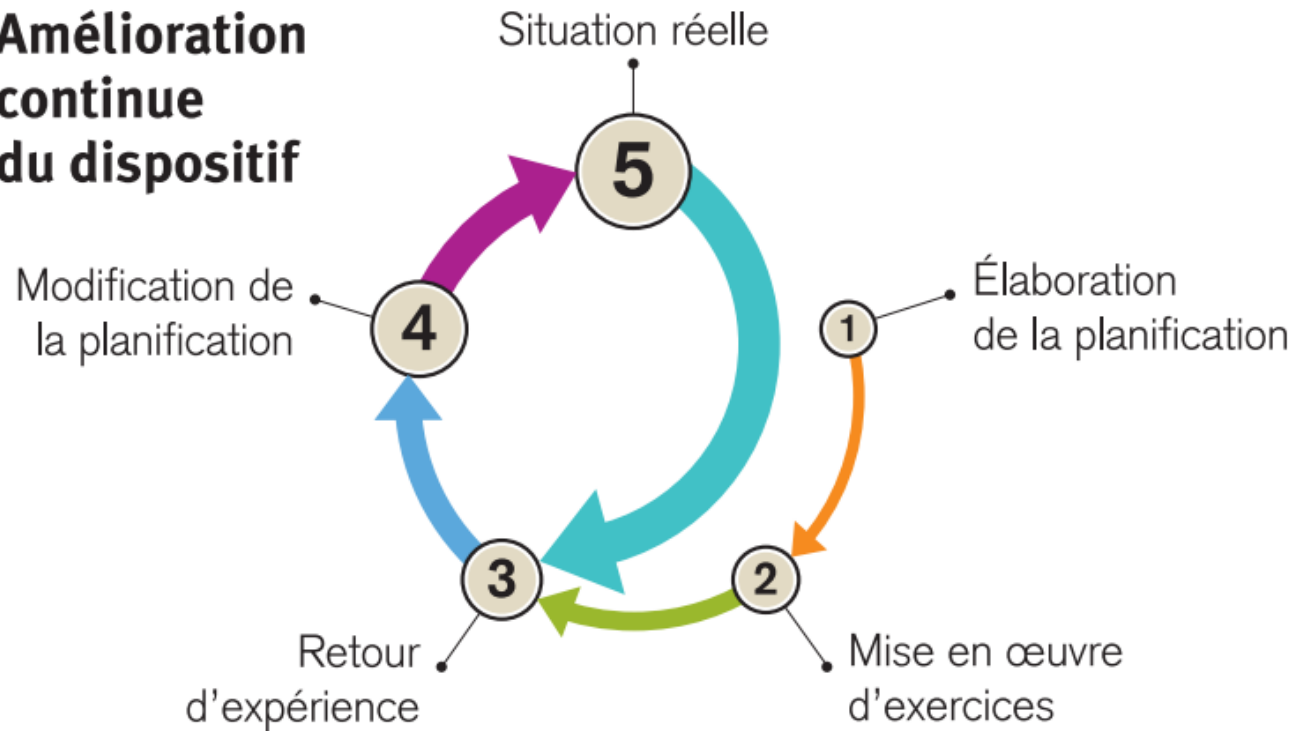
De **dispositions spécifiques** propres à certains risques particuliers préalablement identifiés

- Les **risques naturels** : inondations
- Les **risques technologiques localisés**
- Les **autres risques technologiques** : transport de matières dangereuses, de matières radioactives, accident de transport collectif...
- Les **risques sanitaires** : pandémies, canicules, épizooties...

La crise, comment la gérer ?

Garantir la pérennité du dispositif : les exercices et le retour d'expérience

Amélioration continue du dispositif



Les exercices renforcent le niveau d'approbation des acteurs et les habitudes de travail en commun développées lors de la planification.

Exemples

- **Risques technologiques** : Explosion sur le site de l'usine AZF à Toulouse le 21 septembre 2001 a entraîné la mort de 31 personnes et 2500 blessés.



Bilan matériel lourd, sont touchés :

- de nombreux logements
- le grand palais des sports
- 150 bus de la société des transports publics locale, des établissements scolaires et universitaires
- le centre hospitalier Gérard Marchand

Exemples

- **Risques naturels** : du 25 au 29 décembre 2003 : la crue de l'Allier



3 types de crues :

- **crue océanique** : hiver, printemps
- **crue cévenole** : mi-juin, septembre / novembre
- **crue mixte** : combinaison exceptionnelle mais possible

Durée :

- **Montée** : env. 2 jours
- **Pointe de crue** : env. 1 journée
- **Décrue** : 4 à 6 jours

Exemples

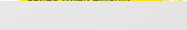
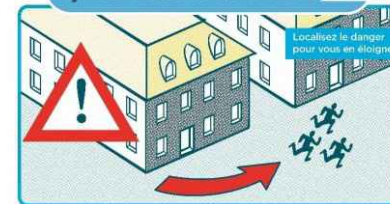
- 13 novembre 2015 : Attentats de Paris : 130 morts et 413 blessés.



RÉAGIR EN CAS D'ATTAQUE TERRORISTE

AVANT L'ARRIVÉE DES FORCES DE L'ORDRE, CES COMPORTEMENTS PEUVENT VOUS SAUVER

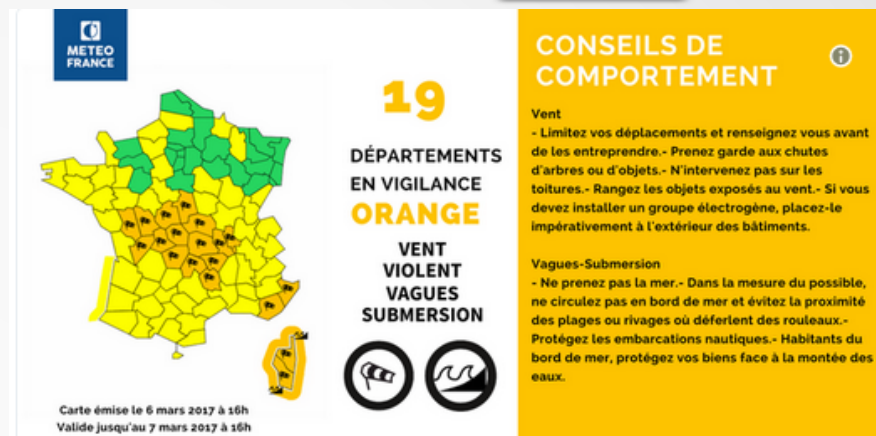
1/ S'ÉCHAPPER *si c'est impossible* 2/ SE CACHER



Exemples

- Risques sanitaires
- Transports
- Réseaux ...

Exemples : accident de bus à Tauves, tempête Zeus, pénurie de carburants en Ile-de-France



MÉTÉO FRANCE

19

DÉPARTEMENTS EN VIGILANCE **ORANGE**

VENT VIOLENT
VAGUES
SUBMERSION

Carte émise le 6 mars 2017 à 16h
Valide jusqu'au 7 mars 2017 à 16h

CONSEILS DE COMPORTEMENT

Vent
- Limitez vos déplacements et renseignez vous avant de les entreprendre.- Prenez garde aux chutes d'arbres ou d'objets.- N'intervenez pas sur les toitures.- Rangez les objets exposés au vent.- Si vous devez installer un groupe électrogène, placez-le impérativement à l'extérieur des bâtiments.

Vagues-Submersion
- Ne prenez pas la mer.- Dans la mesure du possible, ne circulez pas en bord de mer et évitez la proximité des plages ou rivages où déferlent des rouleaux.- Protégez les embarcations nautiques.- Habitants du bord de mer, protégez vos biens face à la montée des eaux.



Rupture de carburant SP 98 et E10 95 dans les stations essence de la région rennaise notamment à cette pompe du centre commercial Carrefour à Casson-Séviigné près de Rennes | Marc Olivier / Ouest-France



L'organisation ORSEC communication

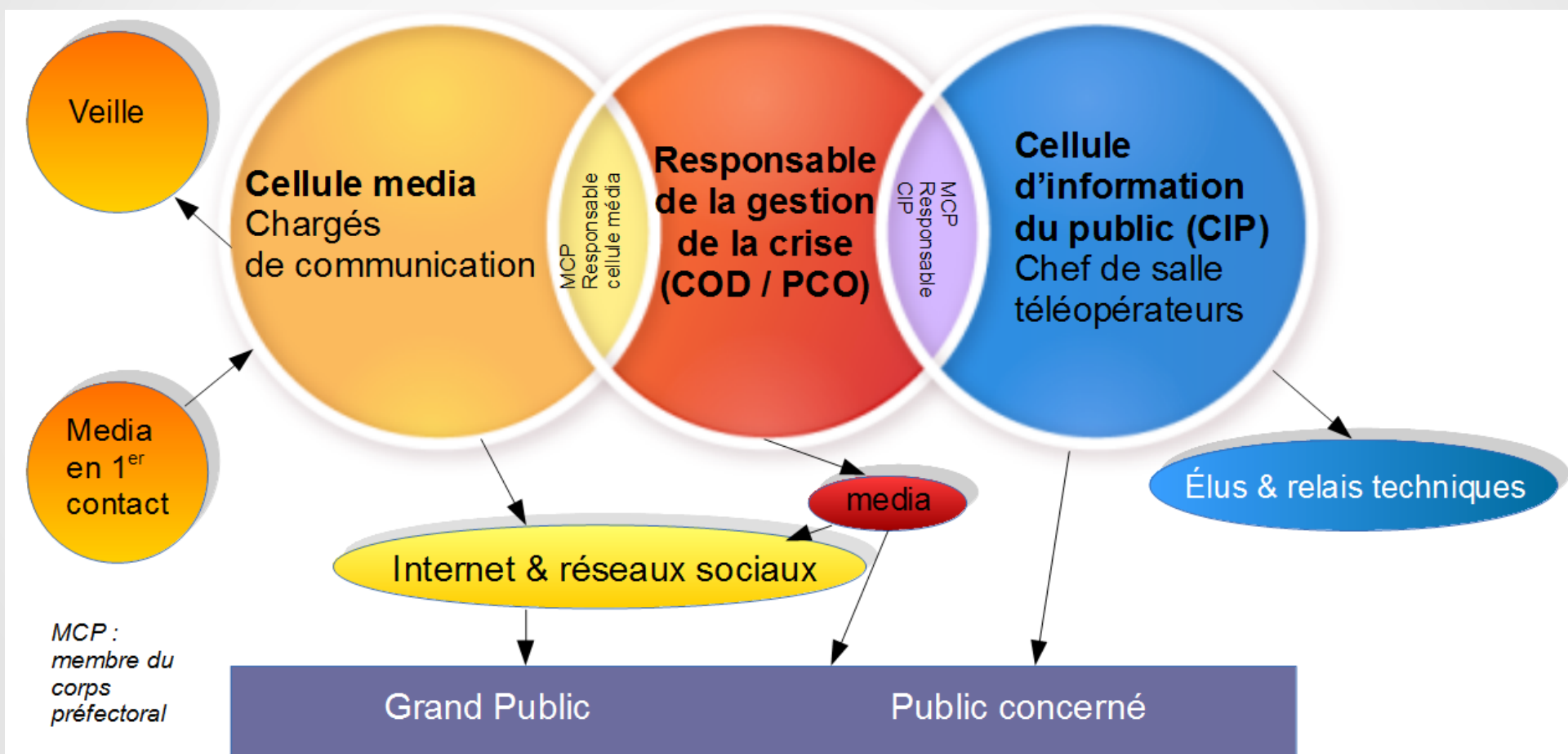
Une communication placée sous l'autorité du Préfet ou membre du corps préfectoral (DOS) responsable de la gestion de la crise.

Trois objectifs principaux :

- **Délivrer une information cohérente et réactive** sur l'événement en cours et les mesures mises en œuvre
- **Se positionner comme une source fiable et incontournable** d'informations, dès le début et tout au long de l'événement
- **Diffuser des informations et des consignes de comportement** à l'adresse du public

L'organisation ORSEC communication

Une organisation en 3 pôles :



L'organisation ORSEC communication

Le commandement de la cellule media

Dirigé par un membre du corps préfectoral (MCP) désigné par le DOS, le MCP :

- Établit la stratégie de **communication avec le DOS** et assure la **liaison avec le COD et la cellule media** (informations sur le déroulement de la crise et remontées des informations de veille)
- **Répartit les rôles entre les chargés de communication** présents et supervise leurs travaux
- S'assure de la **coordination de la communication avec la CIP**

L'organisation ORSEC communication

Les missions des chargés de communication de la cellule media :

- Peuvent se répartir, sur les indications du MCP chef de la cellule, entre le COD et le PCO s'il existe
- Rédigent les éléments sur les indications du MCP chef de la cellule
- Répondent en 1^{er} contact aux journalistes
- Organisent les points presse, conférences de presse
- Mettent en ligne sur le site IDE et sur les réseaux sociaux les informations validées
- Assurent la veille sur l'événement et font remonter les informations nécessitant un traitement (en particulier : rumeurs et informations erronées)

Les outils digitaux : internet

- Via le site internet des services de l'État dans le Puy-de-Dôme : www.puy-de-dome.gouv.fr, pivot de l'information pour le public
- Une fiche réflexe présentant la procédure détaillée est incluse dans le document communication de crise
- Utilisation du mode « crise » (bandeaux orange ou rouge)



The screenshot shows the website www.puy-de-dome.gouv.fr. The header includes the French Republic logo and the text "Les services de l'État dans le Puy-de-Dôme". Below the header, there is a navigation menu with links for "Services de l'État", "Politiques publiques", "Actualités", "Publications", and "Démarches". The main content area features a red-bordered alert banner with the text: "L'ensemble du département est placé en vigilance orange : neige, verglas." and "De nouvelles chutes de neige régulières sont attendues tout au long de la journée, pouvant apporter des cumuls importants sur les reliefs, notamment sur le Livradois-Forez." A red diagonal banner in the top right corner of the alert box says "ALERTE". The right sidebar contains links for "Démarches", "Passport", "Titres de séjour", "Services en ligne", and "formulaires".

Les outils digitaux : les réseaux sociaux

Dans le cadre d'une démarche « MSGU » de mieux en mieux maîtrisée via une communauté « d'acteurs de secours »

3 fonctions :




- Diffusion supplémentaire de l'information déjà relayée aux médias et sur le site internet & diffusion à des cibles spécifiques (en local et influenceurs)
- Veille médiatique
- Interaction avec le public

En particulier sur les réseaux sociaux **Facebook** et **Twitter**

Les outils digitaux : les réseaux sociaux

La page Facebook de la préfecture du Puy-de-Dôme

Communauté

-  2 496 personnes aiment ça
-  2 519 personnes suivent ceci
-  21 personnes y sont allées



Préfet du Puy-de-Dôme

Contacter

J'aime S'abonner Partager Enregistrer

Lieu géographique • Clermont-Ferrand

Photos Évènements Publications Communauté

Les outils digitaux : les réseaux sociaux

Le compte Twitter de la préfecture du Puy-de-Dôme

- Twitter choisi pour sa viralité et la capacité à cibler les influenceurs (journalistes, élus, institutionnels)
- Compte certifié attestant de sa fiabilité
- Utilisation depuis novembre 2013
- Plus de 3800 abonnés



The image shows a screenshot of the Twitter profile for the Prefecture of Puy-de-Dôme. At the top, there is a header banner with a collage of images: a street scene, a person on a phone, and a landscape. The banner includes the website www.puy-de-dome.gouv.fr and the text "Préfet du Puy-de-Dôme" with a Facebook icon. Below the banner is the profile picture, which is the French national emblem with the motto "Liberté • Égalité • Fraternité" and "RÉPUBLIQUE FRANÇAISE". To the right of the profile picture are three buttons: a settings gear, a message icon, and a "Suivre" button with a plus sign and a person icon. The profile name is "Préfet Puy-de-Dôme" with a blue checkmark, and the handle is "@Prefet63". The bio reads: "Compte de la Préfète du Puy-de-Dôme. Informations et actualité des Services de l'Etat dans le Puy-de-Dôme." Below the bio, there is a location tag "Puy-de-Dôme" and a link to the website "puy-de-dome.gouv.fr". At the bottom, it shows "270 ABONNEMENTS" and "3 878 ABONNÉS".

Les outils digitaux : les réseaux sociaux

En cas de crise

- Relayer les informations validées : renvoyer vers le site internet et couvrir les points presse en temps réel
- Créer dès le début de la crise un hashtag permettant de faciliter l'identification et la circulation de l'information
- Détecter les rumeurs
- Répondre au public sur la base des éléments validés (interpellations directes et démentis)

Plus d'informations...

Tout au long de l'année, des informations pratiques sur la sécurité sur le site www.puy-de-dome.gouv.fr

Tout savoir sur vigipirate

Sécurisation des manifestations estivales

Guide pour la sécurisation des manifestations culturelles

Documentation « en cas d'attaque terroriste »

Information sur les formations « les gestes qui sauvent »

Informations générales sur la sécurité civile