

Séance ARCAM



Événement fin 2011

- Incendie immeuble place de la Gare : révélateur
- Tout a bien fonctionné sauf la coordination
- Évacuation logement : pompiers ne savaient pas à qui adresser les personnes pour relogement
- Chacun faisait sa tâche de son côté
- Pas de lead dans la procédure
- Pas de poste de commandement

Pourquoi une coordination ?

- La gestion de crise a donc, au vu des événements, pour but de :
 - Gérer une situation dont l'évolution peut mettre en péril la poursuite des activités de la Commune.
 - Gérer par une communication active et ciblée les collaborateurs, les Autorités, les médias, et le public.
 - Traiter les informations.
 - Coordonner les missions, les intervenants et les partenaires.
 - Préserver la poursuite des activités de l'organisation.

Une systématique – un langage

- En cas de crise, l'heure n'est ni à l'improvisation ni à la tergiversation : elle est à la mise en place d'une cellule de crise et à l'application de règles claires , répondant à une systématique rigoureuse et prenant en comptes les aspects suivants :
- **Les aspects organisationnels** pour permettre à l'entité en crise de poursuivre l'exécution de ses tâches.
- Les aspects liés à **la communication** avec les médias pour préserver l'image de la Ville face à la population.
- **Les aspects liés au personnel** pour que les collaborateurs bénéficient de mesures d'accompagnement garantissant leur sécurité et /ou un suivi psychologique.

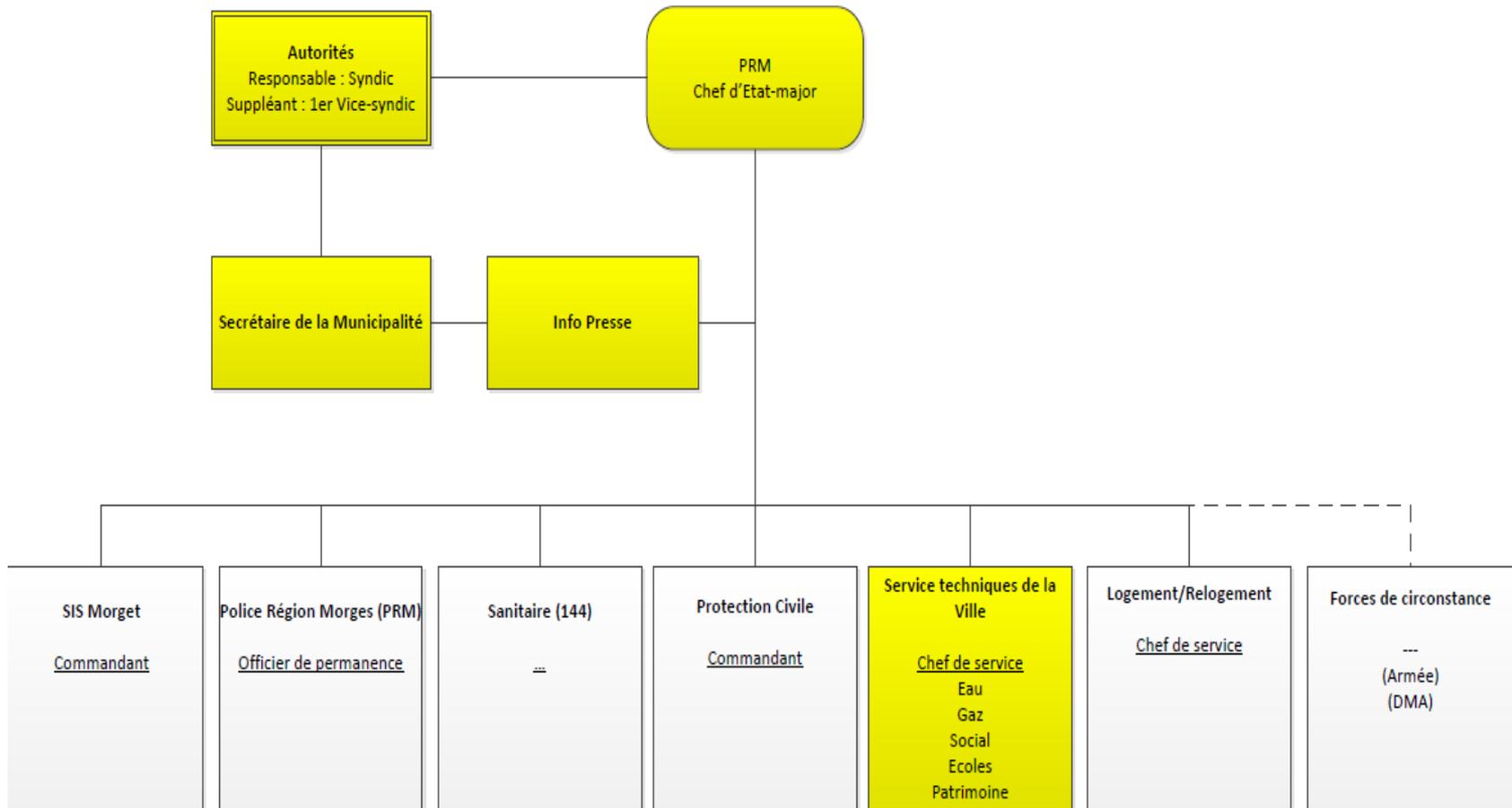
Facteurs – clés

Il faut ainsi :

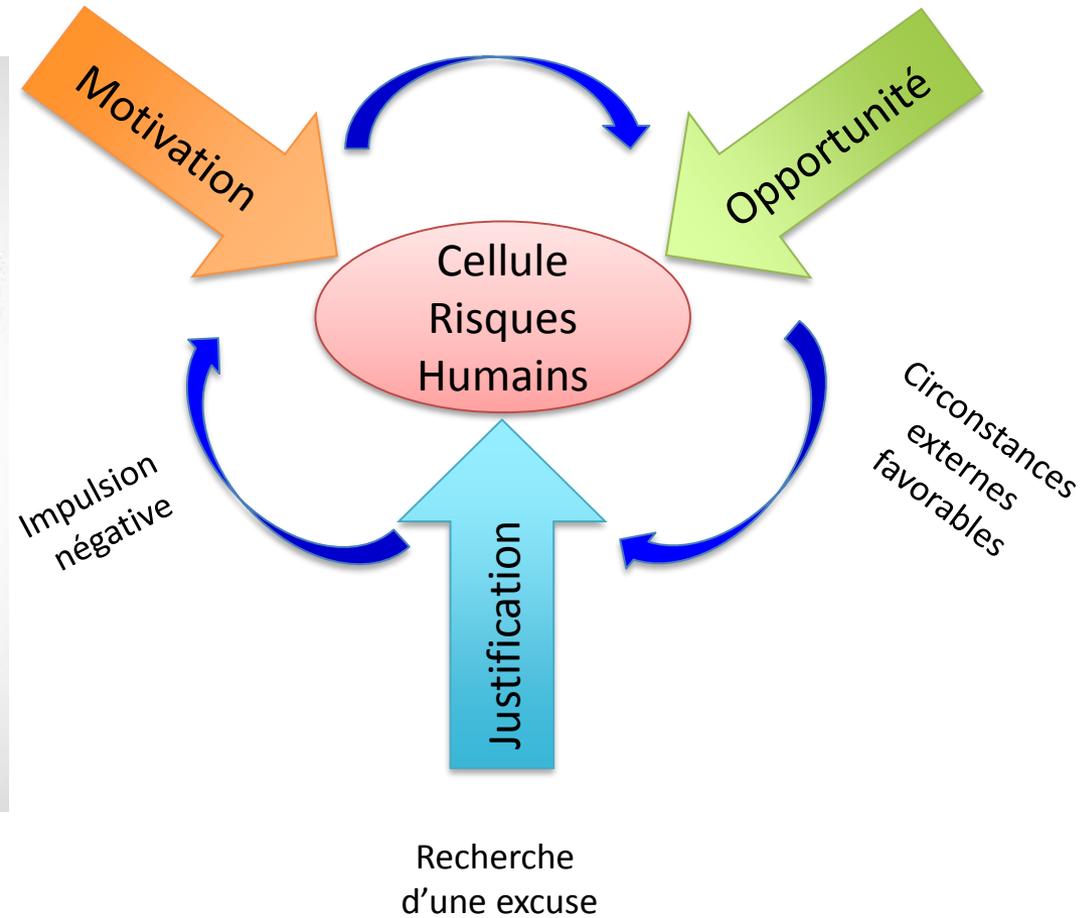
1. Une équipe avec des équipiers (et suppléants)
2. Un cadre documentaire comprenant des documents tels que des check-lists, inventaire des moyens, liste de téléphones ou des formulaires prêts à l'emploi,
3. Une infrastructure permettant de conduire et de gérer une crise
4. Un volet de formation permettant aux différents acteurs d'un État-Major de crise issu de l'administration communale d'être prêt le jour « J ».

Buts état-major

- planifie, conduit et coordonne les engagements ou leurs préparatifs
- assure, coordonne la communication destinée aux Autorités
- conduit l'ensemble des partenaires
- crée et maintient les dossiers à jour
- prépare des exercices d'engagement et exerce l'État-Major



Les facteurs humains



Les facteurs humains

On peut cependant citer quelques facteurs de *problèmes* qui touchent la personne et l'environnement.

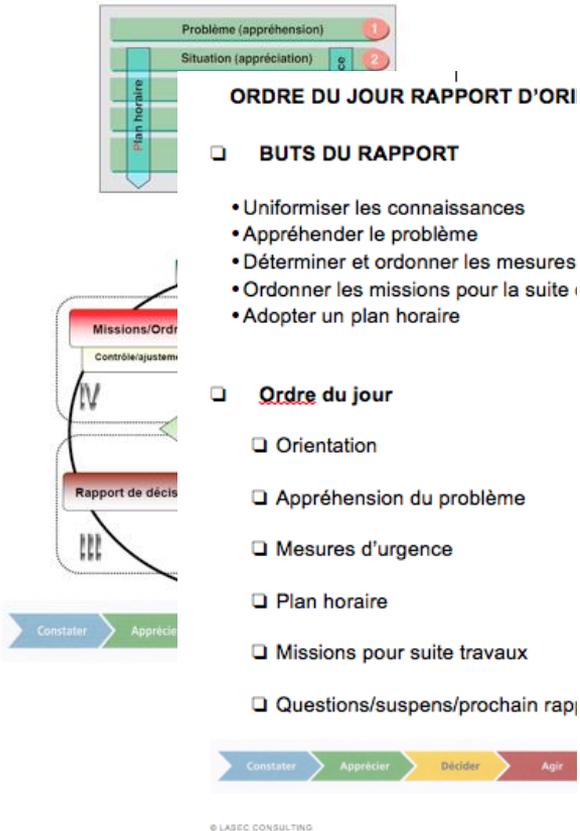
Problèmes liés à la personne	Problèmes liés à l'environnement
Trait de personnalité	Formation et travail
Etat d'esprit, valeurs, buts	Finances
Déficits d'aptitudes	Couple et famille
Consommation de substances	Cadre social
Troubles psychiques	Loisirs
	Habitat - milieu

Face à ces facteurs « *problèmes* » on oppose des facteurs ressources de « *protection* » liés à l'environnement.

Ressources / facteurs de protection liés à la personne	Ressources / facteurs de protection liées à l'environnement
Trait de personnalité	Formation et travail
Etat d'esprit, valeurs, buts	Finances
Aptitudes et expériences	Couple et famille
	Cadre social
	Loisirs

2. Cadre documentaire Manuel de poche-gestion de crise

DEROULEMENT DES ACTIVITES DE COMMANDEMENT



APPREHENSION DU PROBLEME

Détection du problème

But

De quoi s'agit-il ?

- Doit-on agir ?
- Quand et comment doit-on agir ?

Eclairage du problème

But

Obtenir et analyser des informations

- Se donner une vue d'ensemble
- Obtenir une idée claire

Appréciation du problème

But

- Répartition des tâches
- Organisation
- Importance
- Urgence
- Ebauches de solution
- Servitudes

- Dégager le fractionnement du TEAM Gestion de crise
- Définir l'importance et l'urgence du problème
- Répartition des tâches partielle

MESURES D'URGENCE

Les mesures d'urgence doivent permettre de gagner du temps. Elles ne doivent pas porter préjudice à la décision, ni restreindre la liberté d'action.

Mesures d'urgence possibles

- Alarme / mise sur pied du TEAM Gestion de crise + communication
- Orientation municipalité – subordonnés – services concernés
- Préservation des données factuelles
- Bouclage / déviation du trafic
- Reconnaissances par Police – Pompiers – autres spécialistes
- Prise de contact avec autorités Cantonale
- Besoins en renseignements
- Ordre préalable
- Mesures d'ordre logistique (logement, subsistance, équipement)
- Autorité politique Cantonale
- Autorité politique Disctrit - Préfet

ublic
nalité

Rapport d'orientation

RAPPORT D'ORIENTATION

BUTS DU RAPPORT

- Uniformiser les connaissances
- Appréhender le problème
- Déterminer et ordonner les mesures d'urgence
- Ordonner les missions pour la suite des travaux
- Adopter un plan horaire

Ordre du jour

Orientation

- Événement, Conséquences, Moyens engagés

Appréhension du problème

Mesures d'urgence

Plan horaire

Missions pour suite travaux

Questions / suspens / prochain rapport



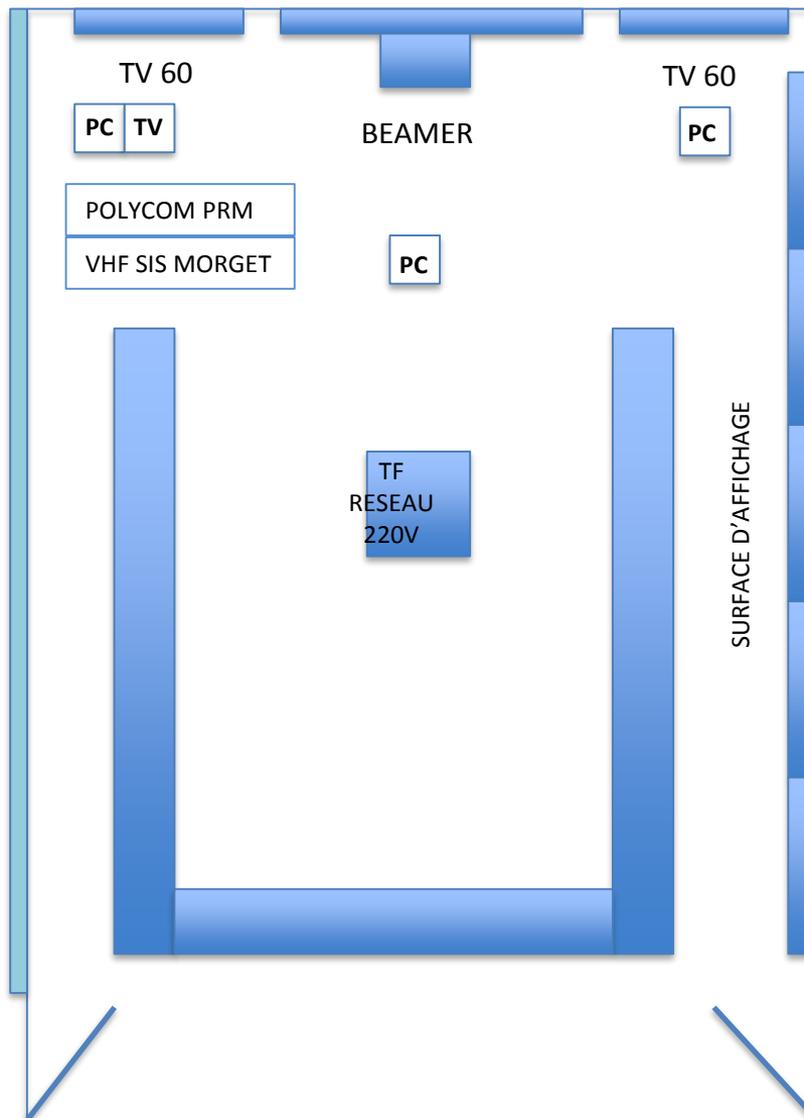
Salle de gestion de crise – Riond-Bosson 14 – salle Léman

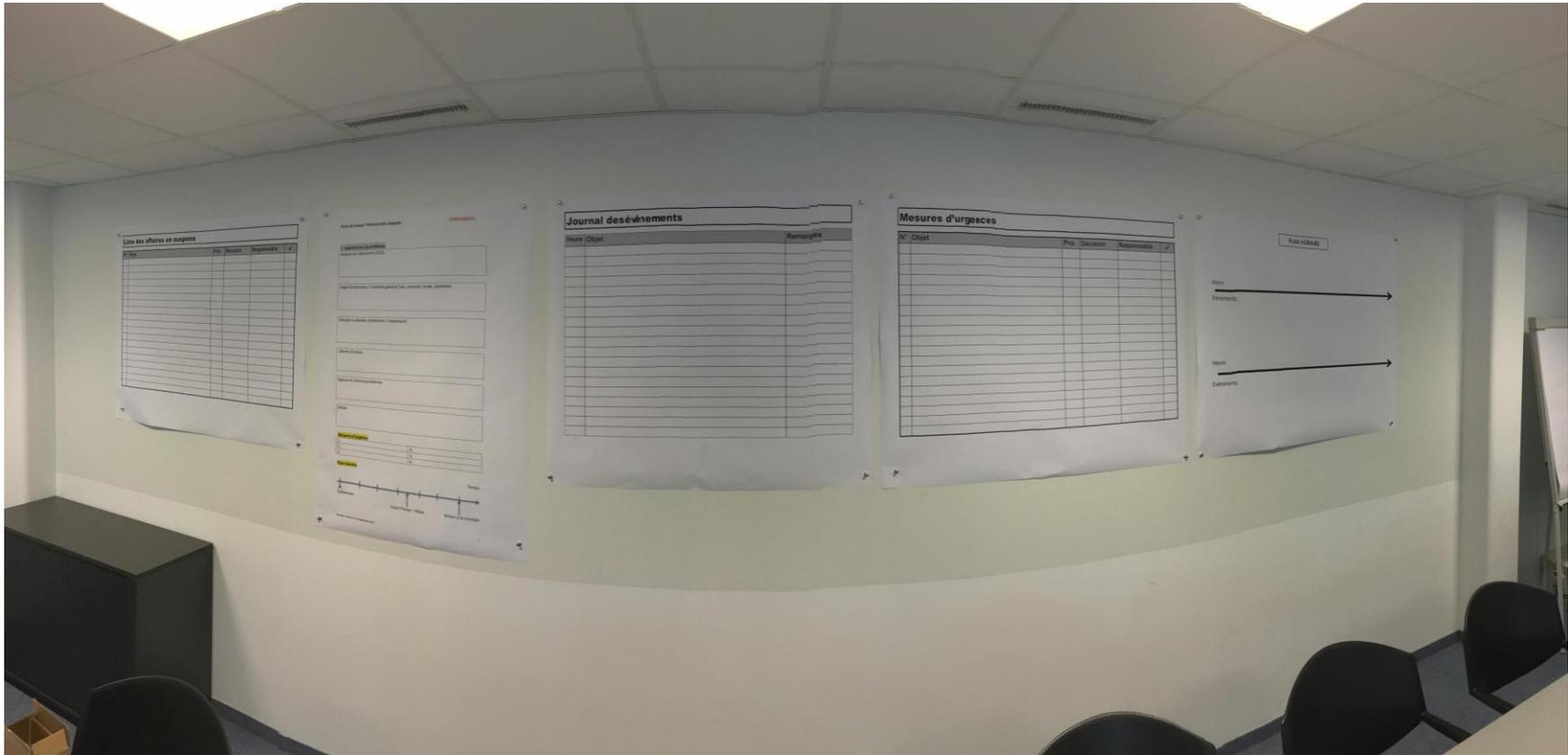
Accès bâtiment Riond-Bosson 14
avec badge (système Morges)

Cafétéria

WC

Douches (via voirie)





FUEGO

« FUEGO »

Situation particulière 1 (I)

Jeudi 21 janvier 2016 08h35

Le Commandant du SIS Morget informe le secrétaire municipal de la situation et lui confirme que le sinistre provient probablement d'un important feu de véhicules dans le parking souterrain de l'immeuble sis aux numéros 15 et 17.



La gestion de crise – les exercices

FUEGO

Un dégagement de fumée est signalé ce jeudi matin par des passants et des voisins le long de la rue du Sablon en face des halles CFF. La provenance de la fumée n'est pas clairement identifiée.



Le Commandant du SIS Morget informe le secrétaire municipal de la situation avec l'officier de la PRM.

Le secrétaire municipal prend la direction de ce premier exercice avec l'appui de l'officier PRM en salle de crise.







Les 12 bons réflexes pour être efficace en gestion de crise

Être conscient du chaos permanent

Admettre que les crises de tous types sont désormais permanentes

Prendre du recul

Résister à l'hyperconsommation d'informations, Prenez le temps de réfléchir.

Avoir sa propre grille de lecture du monde

Choisir son chemin d'analyse pour garder le contrôle sur des quantités d'informations disparates

Doper votre capacité de réponse par l'étonnement

Observer activement pour stimuler votre réflexion et vos actions

Accepter la part d'inconnu

S'extraire des procédures pour explorer des solutions plus efficaces, innovantes.

Être optimiste

*Cultiver une vision positive
Le chaos n'est pas une fatalité*

Apprécier les effets en chaîne

Comprendre qu'une action entraîne des effets qu'on a évalués ou que l'on va parfois subir

Anticiper l'improbable

Admettre que vous pouvez être confronté à des situations imprévisibles

Réagir et Agir

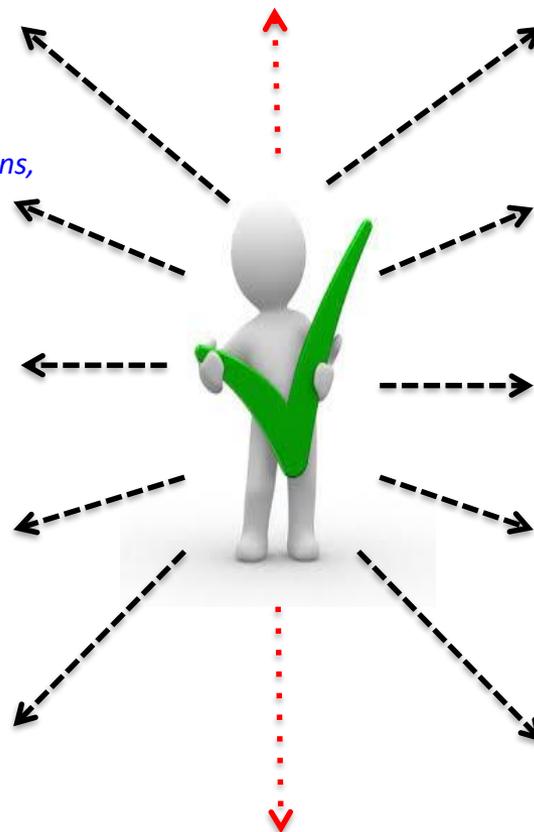
Questionner, avoir et donner une lecture factuelle, identifier les signaux de faiblesse pour réagir et agir avec calme et sérénité

Avoir parfois une vision déformée

Éviter la routine et aller au-delà de ses propres schémas

Regarder ce que tous le monde ignore

Porter attention à certains détails pour détecter les signaux de faiblesse ou de rupture des systèmes.



Faire preuve de bon sens

Privilégier le bon sens pour éclairer votre stratégie et vos actions