

PARTIE 6 COMMENT GARANTIR LE CARACTÈRE OPÉRATIONNEL DU DISPOSITIF ?

Il est clairement apparu au fil des événements vécus ces dernières années que la préparation, de l'organisation communale mais également des personnes, à gérer une crise au niveau local était essentielle. La gestion d'un événement dans un contexte particulier (mobilisation possible à tout moment de la structure), dégradé (ressources insuffisantes, temps compté, incertitudes...) et stressant (situation potentiellement dommageable, manque de moyen, surprise...) ne s'improvise pas.

L'engagement d'une véritable démarche de participation et de responsabilisation dans la collectivité à tous les niveaux impliquant les élus, le personnel communal mais aussi les acteurs locaux jusqu'au citoyen, est une condition nécessaire mais non suffisante pour aboutir à une réponse collective coordonnée la plus pertinente possible en cas d'évènement.

Pour ce faire, il est impératif de compléter le travail réalisé pour l'élaboration du volet « inondation » des PCS par des actions permettant à chacun :

- ▶ de s'approprier le rôle qu'il tiendra et les actions qu'il devra réaliser en cas d'inondation (information, formation, entraînement, exercice) ;
- ▶ de faire évoluer le dispositif dans le temps (mise à jour, retour d'expérience, exercice).



Information des membres du poste de commandement communal sur les zones inondables à Bourgoin-Jallieu © IRMa, Mathias LAVOLÉ, 2018

▶ 6.1. FAVORISER L'APPROPRIATION

L'appropriation du volet spécifique inondation par les élus, les agents et les habitants de la commune est un des facteurs clés permettant une réponse territoriale opérationnelle face à l'évènement.

> INFORMER ET FORMER LES MEMBRES DE L'ORGANISATION DE CRISE SUR LE VOLET « INONDATION »

La gestion d'une inondation au niveau local est délicate car elle comporte une exigence d'anticipation et de coordination dépassant les frontières du

fonctionnement habituel des services des collectivités, de leurs attributions et prérogatives respectives. Une fois le PCS et son volet « inondation » achevé, il est donc nécessaire d'informer l'ensemble des membres de la collectivité sur :

- ▶ l'existence du plan et de son volet spécifique ;
- ▶ son contenu et les informations qui méritent une attention particulière.

L'étape suivante consiste à réaliser des formations adaptées pour les membres de l'organisation de crise. Ces formations permettent aux participants de s'approprier le dispositif, d'acquérir et partager une culture commune. Chacun sait ce qui est attendu de lui et est en capacité de réagir en cas de crise.

! IMPORTANT

Dans l'optique de garantir le caractère opérationnel du PCS dans le temps, il semble pertinent pour une commune de prévoir une formation continue des « personnes clés » de l'organisation, concernant en particulier la connaissance des phénomènes et des vulnérabilités, la veille et l'astreinte, le fonctionnement du dispositif de crise et sa coordination...

ILLUSTRATION

De nombreuses communes réalisent chaque année des sessions de formation ou sensibilisation des membres de l'organisation de crise afin de mieux connaître ou de rappeler ce qu'est le PCS. Les sujets traités peuvent alors être nombreux : processus d'alerte (qui, comment, pourquoi...), l'organisation de la cellule de crise (composition, rôles et missions...), les procédures et volets spécifiques, les outils à disposition. Elles peuvent être complétées par des séquences d'entraînement pour développer ou améliorer les compétences en gestion de crise de chacun. Ces actions de formation peuvent être réalisées par un agent de la collectivité ou par un prestataire.

> ÉVALUER RÉGULIÈREMENT SON NIVEAU DE PRÉPARATION

L'évaluation du caractère réaliste et opérationnel d'un PCS peut être réalisée, comme pour toute organisation, par un audit externe. Le présent guide ne développe pas ce processus mais s'intéresse à l'**auto-évaluation du PCS que la commune** (ou l'intercommunalité) **peut réaliser** avec lucidité. L'auto-évaluation du PCS de manière générale et de son

volet « inondation », en particulier, peut être réalisée au moyen de plusieurs outils :

- ▶ le plus exhaustif : le **questionnaire d'auto-évaluation**, dont l'objectif est d'identifier les procédures et outils à développer ou à conforter (Cf. fiche A : Évaluer son niveau de préparation) ;
- ▶ le plus simple à organiser : l'étude de cas. Elle consiste à proposer, par exemple, à l'occasion d'une réunion d'élus municipaux ou du personnel, un thème de réflexion pratique consistant à se demander comment faire face à un événement donné. Divers aspects du PCS peuvent être étudiés au cours de cette séance. Cette méthode a l'avantage d'être concrète, simple et rapide mais elle manque de réalisme en ne permettant pas, comme l'exercice, de reproduire les conditions d'un événement réel. Toutefois, elle permet très utilement de développer l'expérience des participants en matière de raisonnement opérationnel et elle favorise l'appropriation du PCS. Aussi, elles doivent être régulièrement organisées à destination des élus et du personnel communal impliqué dans le PCS ;
- ▶ le plus pertinent et le plus pragmatique : la mise en situation (**entraînement ou exercice**). Elle est indispensable. Les mises en situation assurent une cohésion de l'équipe, facilitent l'organisation et permettent d'évaluer le PCS en constatant les points du plan à préciser ou à améliorer au regard des réactions des participants.

! IMPORTANT

Les mises en situation (entraînements et exercices) participent, au premier chef, à l'appropriation, la formation et l'accoutumance des personnes appelées à participer à la cellule de crise. L'évaluation de la qualité du PCS est le second objectif de ces actions.

+ POUR EN SAVOIR PLUS :

La méthode d'organisation des exercices PCS fait l'objet d'un mémento « PCS, s'entraîner pour être prêt : les exercices » publié par le ministère de l'Intérieur avec le concours de IRMa : <https://www.interieur.gouv.fr/content/download/73163/535192/file/memento%20exo%20PCS-1.pdf>

► 6.2. FAIRE ÉVOLUER SON DISPOSITIF DANS LE TEMPS

Le PCS, comme tout dispositif de gestion de crise, s'appuie sur des moyens humains, logistiques, de communication et sur des procédures définies à un instant « T ». L'ensemble du dispositif doit donc nécessairement être adapté aux changements de la collectivité.

> CAPITALISER LES ENSEIGNEMENTS DES RETOURS D'EXPÉRIENCE

Le retour d'expérience (RETEX) est un élément de progrès indispensable à toute organisation. Il est utile pour comprendre la nature et l'amplitude des écarts entre le dispositif préparé et les pratiques réellement applicables. Au-delà de sa capacité à faire évoluer les organisations, le RETEX constitue avant tout une opportunité de partage et d'apprentissage pour l'ensemble des acteurs, quels que soient leurs niveaux hiérarchiques et leurs statuts.

En complément de l'expérience locale, il est également pertinent de s'intéresser aux retours d'expérience d'autres collectivités ayant été confrontées à des inondations.

+ POUR EN SAVOIR PLUS

Le retour d'expérience

- Voir fiche 30 « Le retour d'expérience » page 162 du guide « Plan Communal de Sauvegarde : guide pratique d'élaboration » du Ministère de l'Intérieur <https://www.interieur.gouv.fr/content/download/73159/535169/file/guide%20PCS.pdf> ;

- Voir partie concernant le retour d'expérience sur le site Mémentodumaire : <http://www.mementodumaire.net/dispositions-generales-2/la-post-catastrophe/dgp6-retour-dexperience>.

! IMPORTANT

Chaque mise en œuvre du PCS (entraînement, exercice ou évènement réel) doit faire l'objet d'un retour d'expérience et d'un plan d'amélioration du dispositif de gestion de crise.

> METTRE À JOUR PÉRIODIQUEMENT LES DONNÉES : CHANGEMENTS DE L'ORGANISATION, ÉVOLUTION DU TERRITOIRE ET DES CONNAISSANCES...

Les documents composant le PCS, pour être les plus opérationnels, doivent être complets, pratiques et être conçus pour faciliter les mises à jour. En effet, le maintien à jour des données est une condition essentielle de l'efficacité de l'outil. Le jour de l'évènement, si les numéros de téléphone ne sont plus attribués ou les listes de matériels incomplètes, l'organisation perdra un temps précieux et donc sera moins efficace en gestion de crise.

Pour répondre à cette problématique de mise à jour, la fiche 27 « Le maintien à jour des données » du guide « Plan Communal de Sauvegarde : guide pratique d'élaboration » du Ministère de l'Intérieur indique qu'il convient de désigner une personne en charge du suivi du plan et qui dispose d'une procédure qui précise pour l'ensemble du document :

- quelles sont les données à contrôler ?
- quelle est la périodicité de vérification pour chacune de ces données ?
- quels sont les moyens de contrôle du maintien à jour ?
- qui est la personne (ou le service) ressource qui doit faire remonter l'information ou assurer cette vérification ?

! IMPORTANT

Le PCS est généralement présent en plusieurs exemplaires au sein de la commune (un dans chaque cellule du PCC, un chez un élu ou dans une « mallette PCS »). La mise à jour des fiches, des annuaires ou des autres documents doit impérativement inclure toutes les versions en circulation. Pour ce faire, il est essentiel d'avoir mis en place une procédure de suivi documentaire.

! ILLUSTRATION

Il est conseillé qu'une fiche « mise à jour et périodicité » soit annexée au PCS et fasse apparaître les informations à vérifier et la périodicité associée.

La procédure de suivi documentaire consiste à indiquer, sur chaque fiche ou document :

- un numéro de version (ex. : V.1.0 pour la rédaction initiale, V1.1 pour la 1^{re} révision...);
- la date de la mise à jour ou de la sortie de la fiche ;
- un tableau récapitulatif dans le PCS qui liste l'ensemble des fiches composant le classeur (ou le document), le numéro de révision en cours pour chaque fiche et la date correspondante.