

# GUIDE BONNES PRATIQUES DE COMMUNICATION



# FICHES RÉFLEXES GESTION D'ÉVÉNEMENTS TRANSFRONTALIERS

Projet soutenu par INTERREG

**Interreg**

France-Wallonie-Vlaanderen



UNION EUROPÉENNE  
EUROPESE UNIE

**ALARM FWV**

[www.interreg-alarm.eu](http://www.interreg-alarm.eu)

# Table des matières

## Partie 1. Guide des bonnes pratiques de communication

1. Memo gestion de crise.....	4
2. Introduction.....	5
3. Autodiagnostic : êtes-vous prêt à communiquer en cas de crise transfrontalière? 6	
4. Par temps calme, diffuser la culture des risques et se préparer.....	7
5. Pendant la crise, alerter la population et diffuser l'information .....	8
6. Après la crise, rétablir la confiance et orienter la population .....	9
7. Pour en savoir plus : outils et références sur la gestion de crise .....	10

## Partie 2. Fiches réflexes Gestion d'événements transfrontaliers

### Axe 1 • FICHES RÉFLEXES • Communication et transmission d'information..... 12

A1 • 1. Fiche communication de crise .....	12
A1 • 2. Fiche organisation et transfert d'information franco-italienne (Projet ART_ UP_ WEB) ..	12
Nom du projet .....	12
Contexte .....	12
Enjeux.....	12
Outils d'intérêt pour les autorités locales et régionales .....	12

### Axe 2 • FICHES RÉFLEXES • Coordination (opérationnelle ou stratégique) ..... 14

A2 • 1. Fiche réflexe coordination intervention réelle Lanoline Stella Mouscron - 22 janvier 2009. 14	
Contexte .....	14
Enjeux .....	14
Outils et Méthodes mis à disposition .....	14
A2 • 2. Fiche coopération opérationnelle dans la zone frontalière .....	15
Partenaires .....	15
Contexte .....	15
Enjeux.....	15
Méthodes.....	16
Application et sécurisation du principe de « l'aide adéquate la plus rapide » .....	16
Extrait de la procédure de demande d'assistance aux secours belges .....	16
Extrait de la procédure de demande d'assistance aux secours français .....	17
Résultats et perspectives .....	17
Informations complémentaires .....	17

### Axe 3 • FICHES RÉFLEXES • Formation..... 18

A3 • 1. Fiche réflexe formation agents et acteurs de la protection civile zone Alpes-Haute Provence/ Piémont Italien (Projet PRODIGE) .....	18
Nom du projet .....	18
Contexte .....	18
Enjeux.....	18
Outils d'intérêt pour les autorités locales et régionales .....	18
Informations complémentaires .....	19
A3 • 2. Fiche réflexe exercice RPA Hainaut (simulation maquette + exercice terrain) .....	19
Contexte .....	19
Enjeux .....	19
Outils et Méthodes mis à disposition .....	20

### Axe 4 • FICHES RÉFLEXES • Planification d'urgence..... 21

A4 • 1. Fiche réflexe travail d'actualisation des plans de prévention contre les incendies forestiers dans l'espace CATALAN (projet PRINCALB) dans l'espace CATALAN .....	21
Nom du projet .....	21
Contexte .....	21
Enjeux.....	21
Outils d'intérêt pour les autorités locales et régionales .....	21
Informations complémentaires .....	22

**PARTIE 1**  
**GUIDE**

**1**

**Bonnes pratiques de communication**

# 1. Memo gestion de crise

## Sensibilisation des populations et communication de crise en zone trans-frontalière

Séminaire Alarm - Mars 2021

## 2. Introduction

Les ateliers et séminaires Alarm réalisés dans le cadre du projet Interreg V FWVL Alarm ont été l'occasion de partager ce qui est mis en place de chaque côté de la frontière en termes de sensibilisation des populations et communication avant, pendant et après une crise. Les débats ont fait émerger différentes problématiques : la professionnalisation de cette fonction dans les grandes communes, la meilleure préparation des communes ayant déjà été confrontées à la crise, mais aussi, le manque de moyens, de ressources, de temps dans d'autres pour véritablement s'approprier ce sujet.

L'objectif de ce guide est de rappeler les grands principes de la sensibilisation des populations et de la communication de crise partagés durant les séminaires tout en mettant en avant les points clés d'une collaboration efficace en cas de crise transfrontalière.

Libre à vous de vous en inspirer pour valider votre démarche, ou pour l'initier !

### 3. Autodiagnostic : êtes-vous prêt à communiquer en cas de crise transfrontalière ?

- Votre PCS / PUIG intègre un volet communication géré par une équipe dédiée.
- La population a facilement accès à un document présentant les risques de votre territoire et les conduites à tenir.
- Vous avez mis en place un système d'alerte et d'informations aux populations.
- Vous connaissez vos homologues transfrontaliers et avez mis en place un process pour vous coordonner en temps de crise.
- Vous avez mis en place des canaux de communication officiels pour diffuser l'information en cas de crise.
- Avant de communiquer, vous veillez à la cohérence des messages avec les différents acteurs de la gestion de crise (Préfecture, secours, réseaux citoyens, communes voisines).
- Vous savez organiser un point presse et prendre la parole face aux journalistes.
- Vous êtes capables de faire remonter et répondre aux questions de la population pendant et après la crise.

Vous n'avez pas coché toutes les cases ? Pas d'inquiétude, encore un peu de préparation et vous serez prêt à gérer efficacement une crise. Retrouvez quelques points clés dans les pages suivantes.

## 4. Par temps calme, diffuser la culture des risques et se préparer

### Diffuser la culture du risque

Vous connaissez les risques de votre territoire. Mais qu'en est-il de la population ?

- En France, Le Dicrim (Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs) réalisé par le maire, a pour but d'informer les habitants de sa commune sur les risques naturels et technologiques auxquels ils sont soumis.
- Pour le réaliser, vous pouvez vous appuyer sur le DDRM (Document Départemental sur les Risques Majeurs) réalisé par la Préfecture et disponible sur leur site.
- En Belgique, il existe une obligation légale d'informer tous les 5 ans la population sur les dangers potentiels sur les sites pour les risques seveso et nucléaires. Cette campagne d'information à la population est réalisée par le centre de crise national (NCCN).

**Attention à ne pas être anxigène !**  
*L'objectif est de faire connaître les risques et de mettre en avant ce que vous avez mis en place pour le gérer et protéger la population.*

- Diffusez-le le plus largement possible aux habitants : accessible en mairie, sur le site internet et les réseaux sociaux etc.
- Pensez à le partager également avec les communes voisines françaises et/ou belges et à leur demander le leur. Les contenus devraient être cohérents !

**N'oubliez pas d'échanger avec les populations régulièrement pour vous assurer qu'elles connaissent les signaux d'alerte et savent quoi faire. Faites-les participer aux exercices, lancez des quiz sur vos réseaux sociaux ou rappelez régulièrement certains points clés dans vos communications.**

### Se préparer à la crise

Communiquer en cas de crise ne s'improvise pas. Pour être réactif et savoir quels sont les bons messages à diffuser, vous devez préparer votre communication de crise.

- Prévoyez votre astreinte communication de crise.
- Rédigez une fiche réflexe avec les messages clés, les consignes à rappeler à la population et les moyens d'alerte à utiliser pour chaque risque.
- Prévoyez des communiqués de presse type à compléter dans l'urgence.
- Contactez les médias locaux pour savoir quels seront vos contacts en cas de crise et préparer votre fichier « journalistes ».
- Contactez les acteurs de la sécurité civile, les communes voisines françaises et belges pour connaître leur plan de communication de crise, les supports sur lesquels ils communiquent en cas de crise et mettez en place un protocole pour collaborer efficacement en cas de crise.

**Rencontrez régulièrement vos homologues en charge de la communication de crise et veillez à conserver des coordonnées pérennes en cas de changement d'interlocuteur.**

- Organisez votre veille (médias, comptes réseaux sociaux, radios etc.)
- Mettez en place vos propres moyens de communication s'ils n'existent pas encore (réseaux sociaux officiels, système d'alerte, hotlines, etc.)
- Et entraînez-vous ! Exercice de crise, média training pour les porte-parole, etc. plus vous serez exercé, plus vous serez capable de réagir avec calme et détermination pour rassurer et inspirer confiance.

## 5. Pendant la crise, alerter la population et diffuser l'information

### Alerter la population

Dès l'alerte et le déclenchement du PCS, la personne en charge de la communication doit activer les membres de la cellule de communication de crise.

- Démarrez votre veille sur les réseaux sociaux et les principaux médias ainsi que ceux de vos partenaires.
- Utilisez vos fiches réflexes et les contenus adaptés parmi ceux que vous avez préparés en amont pour alerter la population avec les moyens appropriés (sirène, haut-parleur, diffusion sur les écrans, appli, envoi de SMS, etc.) et adapter les messages pré-rédigés.

**Attention aux fake news !** *Il s'agit de fausses informations diffusées et qui, avec les réseaux sociaux, peuvent prendre beaucoup d'ampleur en peu de temps et ajouter une crise à la crise : panique de la population, diffusion d'une conduite à tenir erronée, etc. Votre veille est fondamentale pour détecter rapidement ces fake news et les désamorcer. Pour éviter ce phénomène, rappelez à la population qu'il convient de consulter les réseaux officiels pour s'informer.*

Si les médias vous sollicitent et que vous ne disposez pas encore d'éléments suffisants pour communiquer, ne gardez pas le silence mais diffusez un message d'attente approprié et proposez un point presse ultérieur.

### Diffuser l'information

Quand vous diffusez vos messages, qu'il s'agisse d'un point presse ou de messages directs via vos propres outils, pensez toujours à :

- Rester humain. Vos messages doivent être authentiques, respectueux, concernés. Faites preuve de compassion, surtout pour les crises entraînant des pertes humaines.
- Montrer votre détermination à résoudre la crise. Indiquez les mesures qui ont été prises, les acteurs engagés. L'objectif n'est pas de dire qu'on maîtrise la situation mais de montrer qu'on met tout en œuvre pour y parvenir le plus rapidement possible.
- Élargir le contexte. Évitez les confusions possibles en rappelant les éléments dont vous disposez. Et ne parlez que de ce qui est certain et vérifié.
- Engager les acteurs. Rappelez les consignes pour la population, ce qu'ils doivent faire ou ne pas faire. Rappelez comment se tenir informer, obtenir des informations ou réponses à des questions. Et fixez le prochain rendez-vous.

**Pour rédiger vos messages, préparez votre point presse et votre bilan de situation et pensez à vous coordonner avec vos partenaires.** *Évitez que les consignes de part et d'autre de la frontière diffèrent ou que deux bilans chiffrés parus à quelques minutes d'intervalle soient incohérents en nouant des partenariats permanents.*

Après la diffusion d'une information, assurez-vous qu'elles ont bien été transmises/ publiées et faites remonter les besoins et questions de la population (hotline / veille sur les réseaux sociaux). Cela vous permettra d'en référer aux gestionnaires de crise et de préparer les réponses nécessaires pour vos prochaines communications.

## 6. Après la crise, rétablir la confiance et orienter la population

### Rétablir la confiance

La fin de la crise n'est pas définie à un instant T pour indiquer un retour franc à la situation initiale. Il s'agit du moment à partir duquel on considère que la crise est « maîtrisée » et que l'on avance doucement vers un retour à une situation normale. C'est donc un autre temps fort de la communication de crise. Il permet de rassurer la population sur l'issue de la crise, de faire le point sur la situation et la façon dont la crise a été gérée.

Il est possible de commencer à dresser un premier bilan de la crise : quelles sont les conséquences, les dégâts, les pertes ?

**N'oubliez pas d'être humain avant tout et de faire preuve de compassion. S'il y a des blessés ou des pertes humaines, ayez un mot à leur attention, ainsi qu'à leurs proches. Dans le cas des dégâts matériels (inondation d'une maison etc.) les personnes sont fragilisées. Si elles ont dû être relogées, la crise n'est pas finie pour elles. Pensez également à remercier toutes les équipes et personnes qui se sont mobilisées pendant la crise.**

L'objectif de cette étape cruciale est de rétablir la confiance avec la population. De les rassurer sur votre capacité à maîtriser la situation et à remettre les choses en place. Soyez humbles, soulignez les belles victoires et reconnaissez les difficultés rencontrées.

Gardez cet objectif en tête et attention de ne pas vous faire entraîner trop vite dans la recherche des responsabilités. Cet écueil est fréquent et il empêche d'assurer sereinement le retour à la normale. Ce sera éventuellement l'objet d'une enquête ultérieure menée par des experts.

**N'abandonnez pas trop vite votre veille sur les réseaux sociaux et dans les médias. C'est dans l'immédiat après-crise quand l'actualité très chaude de la crise est passée que les premières mises en cause peuvent intervenir. Cette fois encore il vous faudra être réactif pour éteindre les incendies et éviter une sur-crise de réputation ou la diffusion de fake news ou théories complotistes sur l'origine de la crise.**

### Orienter la population

Veillez à informer rapidement la population des conséquences de la crise et de vos actions pour assurer le retour à la normale (déblaiement de gravats, assistance aux sinistrés, cellule psychologique etc.) En effet, si l'urgence de la crise est passée, si les équipes d'intervention et les secours ont terminé leurs missions, la phase de retour à la normale peut s'avérer longue et complexe et passée la phase de sidération, la population pourrait vous solliciter davantage.

Votre équipe doit encore rester mobilisée, via le centre d'appel ou les réseaux sociaux afin d'obtenir les réponses à ses questions : un soutien psychologique est-il mis en place ? Quelles sont les démarches en cas de catastrophe naturelle ? Que faire si l'on doit être relogé ?

## 7. Pour en savoir plus : outils et références sur la gestion de crise

### Bibliographie

#### Sur la communication de crise

LIBAERT, Thierry, La communication de crise, 3<sup>e</sup> édition, Paris, Dunod, 2010, 116p.

GABAY, Michelle, La nouvelle communication de crise. Stratégies. 2001.

#### Sur la communication de crise dans les collectivités territoriales

CANCEL, Jean-François, LALOUX, Christophe, Communication de crise et collectivités territoriales. Anticiper, comprendre, gérer, Dossier d'experts, Voiron, Territorial éditions, 2013, 97p.

COHEN-BACRIE, Bruno, La communication publique territoriale, Procédures cibles et objectifs, Dossier d'experts, Voiron éditions de la lettre du cadre Territorial, 2008, 129p.

PÉLISSON, Éric, La communication de crise des institutions, Magasine de la communication de crise et sensible, 2005, p.4-8.

#### Sur les rumeurs et fake news sur Internet

Didier Heiderich. « Rumeur sur Internet. Comprendre, anticiper et gérer une cybercrise ». Éditions Village mondial. 2004. 178 pages.

**Le site du magazine de la communication de crise :** [www.communication-sensible.com](http://www.communication-sensible.com)

### Contenus

**Crédits photos :** SDIS 59 - Pascal ROSSIGNOL

**Rédaction :** KOTARIS - Management des risques et des crises - [www.kotaris.fr](http://www.kotaris.fr)

PARTIE 2

FICHES RÉFLEXES

2

Gestion d'événements transfrontaliers

# Axe 1 • FICHES RÉFLEXES • Communication et transmission d'information

## A1 • 1. Fiche communication de crise

-

## A1 • 2. Fiche organisation et transfert d'information franco-italienne (Projet ART\_UP\_WEB)

### Nom du projet

ART\_UP\_WEB

### Contexte

ART\_UP\_WEB est un projet implémenté dans la zone transfrontalière composée par les départements français de la Haute-Savoie et de l'Isère et la région italienne de la Vallée d'Aoste suite à la difficulté rencontrée dans la coopération entre les acteurs de la protection civile d'un côté et d'autre de la frontière. De plus, l'intensité de certains phénomènes a mis encore plus en évidence un système défaillant d'organisation et de transfert d'information entre les deux pays. En particulier, dû aux caractéristiques montagneuses du territoire, il est très concerné par les avalanches et l'affectation des réseaux routiers en conséquence.

### Enjeux

Suite à ce constat, le gouvernement de la Région Autonome de la Vallée d'Aoste (Italie), en tant que chef de file, et l'Institut national de recherche en sciences et technologies pour l'environnement et l'agriculture (IRSTEA, France) ont décidé de lancer ART\_UP\_WEB avec l'objectif de consolider la résilience du territoire transfrontalier à travers du développement d'une plateforme web. Les principaux bénéficiaires de cette action ont été les autorités locales et les agents des services de gestion du risque de la zone transfrontalière mentionnée. De façon moins importante, la population civile de cette zone bénéficie aussi de la mise en place de cette plateforme tant du côté de l'amélioration des services fournis par les organismes de protection civile comme de la facilité d'accès aux données par les citoyens.

### Outils d'intérêt pour les autorités locales et régionales

ART\_UP\_WEB a permis le développement d'une série de résultats à l'échelle du territoire concerné mais qui pourraient être transférables à d'autres contextes. Le premier est l'élaboration d'une plateforme web dédiée essentiellement aux scénarios de risque d'avalanche et à toute sorte de risque qui pourrait entraîner l'obstruction des réseaux routiers. Il a permis aussi de créer un modèle méthodologique qui permet l'analyse de la résilience des territoires à partir de l'étude des données provenant de la résilience des réseaux routiers. Ces outils ont été testés et évalués sur le terrain afin de vérifier leur efficacité. L'accessibilité de ces données et outils compte améliorer la résilience du territoire concerné par le projet et faciliter le retour à la normalité après un désastre naturel. Finalement, cette plateforme permet une coordination améliorée entre les différents acteurs et, en particulier, entre les Commissions Locales d'Avalanche déployées sur le territoire.

## Informations complémentaires

Pour plus d'informations nous vous recommandons de contacter le chef de file du projet :

### *Région Autonome Vallée d'Aoste*

Adresse : 1, place Deffeyes - 11100 Aoste

Téléphone : 0165 273111

Site web : [https://www.region.vda.it/default\\_i.asp](https://www.region.vda.it/default_i.asp)

### Autres ressources d'intérêt

- Site web du projet ART\_UP\_WEB.
- Affiche de diffusion sur le fonctionnement de l'entrée des données sur la plateforme.

### A2 • 1. Fiche réflexe coordination intervention réelle Lanoline Stella Mouscron - 22 janvier 2009

#### Contexte

Le travail fait dans le cadre du projet INTERREG Alarm vise à améliorer la coordination transfrontalière opérationnelle au quotidien et sensibiliser les pouvoirs locaux au développement d'une approche transfrontalière des risques. Cela s'avère nécessaire car les exemples en matière de catastrophe à la frontière sont loin de manquer, ces interventions mettant souvent en lumière le besoin de ressources opérationnelles et techniques complémentaires ainsi qu'une connaissance des contacts transfrontaliers à mobiliser si la situation le requiert. Bien que daté, l'incendie de Mouscron en date du 22 janvier 2009 en est une parfaite illustration. Cette violente explosion industrielle a eu lieu à l'usine Lanolines Stella (fabricant des produits pharmaceutiques et cosmétiques), dans la ville de Mouscron directement frontalière avec la France. Elle a été causée par la surchauffe d'un réacteur qui a nécessité d'importants moyens de secours (environ 120 pompiers mobilisés) afin de freiner l'incendie. Le plan communal d'urgence a également été mobilisé en Belgique et six blessés sont répertoriés.

#### Enjeux

- Coordonner des équipes multidisciplinaires (D1 à D5) et transfrontalières (franco-belge) dans la gestion d'opérations quotidiennes non encore réglementées par des accords et conventions transfrontalières à la différence des grandes catastrophes :
  - Partie « incendie » : Gestion nécessaire de l'incendie déclenché dès 9h30 ;
  - Partie « chimique » : Gestion des risques chimiques dus à la présence de cuves de mélange chimique dans le bâtiment en feu (fuite cuves alentours à refroidir pour éviter sur-accident).
- Penser l'interopérabilité des équipements et renforts mobilisés.

#### Outils et Méthodes mis à disposition

Cet incendie a mobilisé les équipes de secours belges et françaises (principalement Mouscron, Courtrai, Tournai et Tourcoing). Les équipes de Courtrai sont les premières à arriver sur place en renfort aux équipes de Mouscron suivi par les équipes de secours de Tournai (environ 60 pompiers belges mobilisés).

Simultanément et en raison de la spécificité chimique de l'incendie ainsi que les besoins importants de renforts requis, les équipes de secours françaises sont également mobilisées par l'intermédiaire du centre 100. En particulier, le département du Nord dispose d'importantes ressources (groupe incendie, soutien logistique et sanitaire) et expertises, notamment chimique, via le RCH4 (Conseil Technique départemental en risque chimique), qu'il mettra à disposition. Environ une cinquantaine de pompiers français vont ainsi être mobilisés. Cet incendie va notamment mettre en évidence :

- Une bonne connaissance des moyens disponibles des différentes équipes de secours notamment entre le service régional d'incendie de Mouscron et le SDIS 59.

- Une confiance mutuelle dans la gestion des moyens et partage d'informations (radio Astrid confiée au COS Français ; schéma de communication mis en place).
- Une bonne coordination interdisciplinaire : dirMed de Tournai en charge du suivi des blessés transférés à l'hôpital, D5 en charge de la transmission d'information aux riverains et organisation du communiqué de presse.

## A2 • 2. Fiche coopération opérationnelle dans la zone frontalière

Les conventions locales d'assistance mutuelle transfrontalière en matière de sécurité civile.

### Partenaires

- Préfecture de département du Nord.
- Province de Flandre Occidentale, Province du Hainaut.
- Services Départementaux d'Incendie et de Secours : Nord, Aisne, Ardennes.
- Zones de secours : Westhoek, Fluvia, Wallonie Picarde, Hainaut Centre, Hainaut Est, Dinaphi, Luxembourg.

### Contexte

Les conséquences d'une catastrophe naturelle ou d'un accident technologique ou industriel ne s'arrêtent pas aux frontières d'un pays. Un bassin de vie et de risques communs ne doit pas connaître d'obstacle à la réalisation des missions des services de secours en situation d'urgence.

Avec 620 km de frontière commune, la France et la Belgique sont particulièrement concernées.

Jusqu'à l'arrivée du dispositif Alarm (Interreg V 2016-2021) seule une convention du 21 avril 1981 prévoyait l'assistance mutuelle en cas de catastrophes ou d'accidents graves entre le Gouvernement de La République française et le Gouvernement du Royaume de Belgique.

Le projet Interreg FWVL Alarm a connu une avancée majeure en matière de coopération opérationnelle par la signature par le Ministre de l'Intérieur Français et le Ministre Fédéral de l'Intérieur Belge le 18 juillet 2019 de l'arrangement binational franco-belge de coopération transfrontalière en matière de sécurité civile.

Cet arrangement administratif repose sur la coordination des secours pour le risque courant. Il est destiné à :

- Faciliter la coopération opérationnelle transfrontalière entre les sapeurs-pompiers belges et français.
- Optimiser la gestion d'opérations dans les zones géographiques frontalières.

### Article 8

L'article 8 de l'arrangement administratif permet le conventionnement local entre les SDIS français et les zones de secours belges sous l'égide des préfets des départements et des zones de défense et de sécurité et des gouverneurs des provinces belges.

### Enjeux

Optimiser la couverture des territoires qui présentent de similitudes en termes d'enjeux et de risques.

Permettre l'aide adéquate la plus rapide sur la zone frontalière.

Le Projet Interreg FWVL Alarm doit permettre d'y répondre en encourageant les échanges et le conventionnement local.

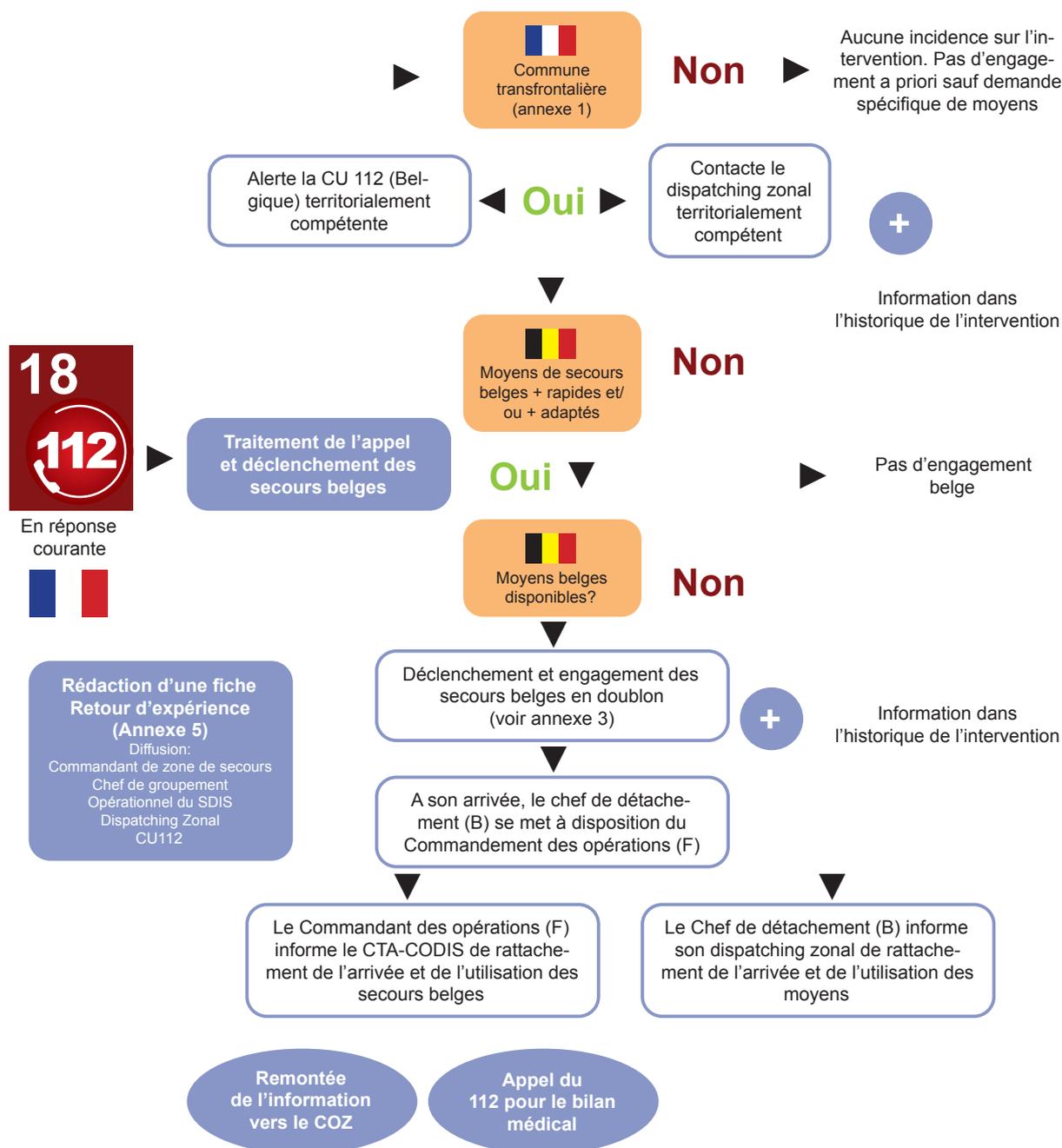
## Méthodes

- Proposer le recours au conventionnement local inter SDIS et Zones de secours.
- Accompagner la mise en œuvre de demande d'engagement.
- Liberté d'organisation d'exercices et formations.

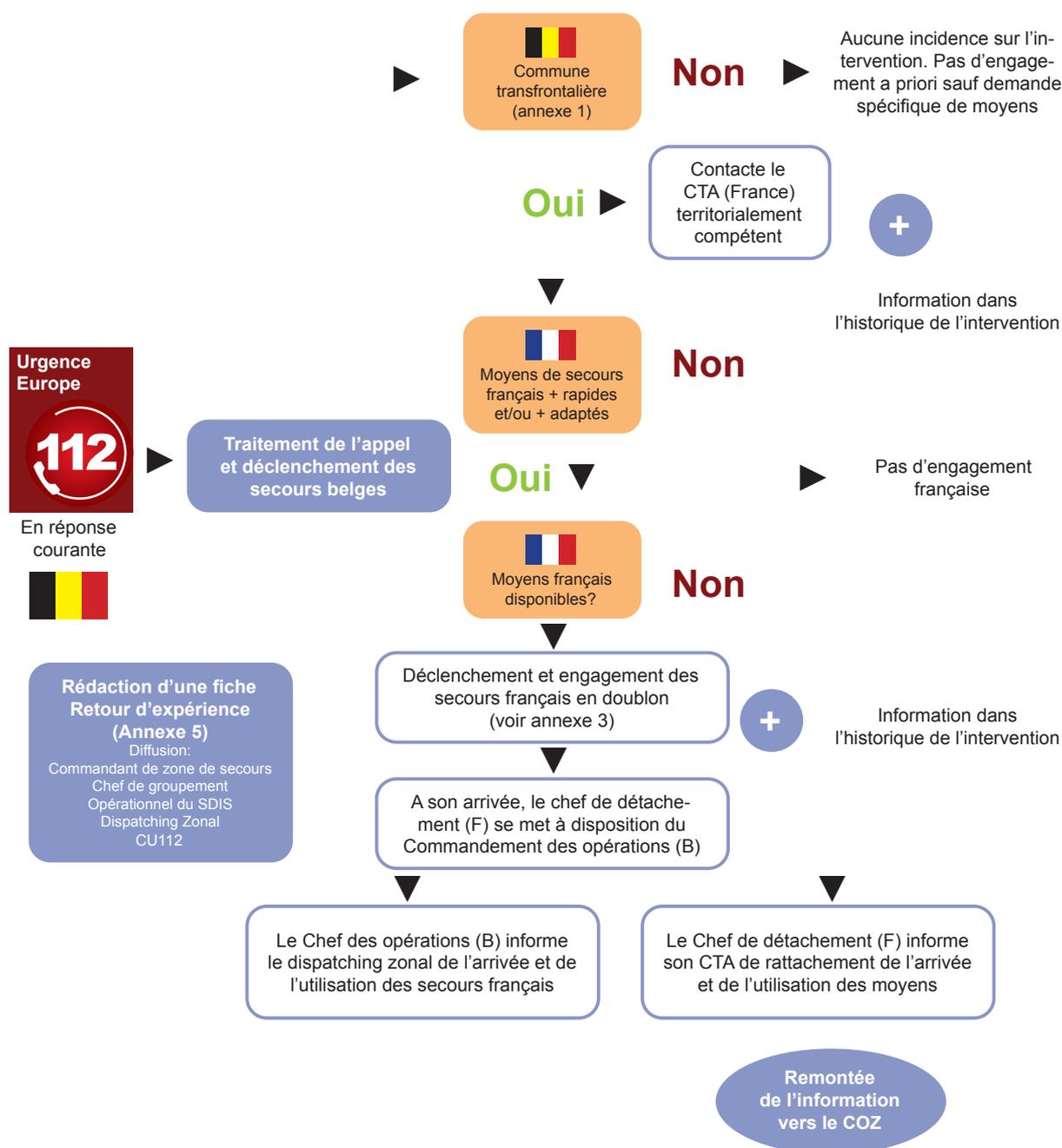
## Application et sécurisation du principe de « l'aide adéquate la plus rapide »

- Mise en place de l'intervention en doublon systématique.
- Mise en œuvre de retours d'expérience.
- Préparer la montée en puissance des interventions et pour améliorer la coopération : engagement d'officiers de liaison.

## Extrait de la procédure de demande d'assistance aux secours belges



## Extrait de la procédure de demande d'assistance aux secours français



### Résultats et perspectives

- Des interventions et formations communes ont été facilitées (en 2020 gestion de pollution à Comines-Warneton et intervention commune sur un feu à Erquelinnes).
- Des échanges se multiplient et facilitent la coordination des secours.
- Les accords doivent permettre l'intensification des échanges et de demandes d'assistance.

Remarque : la crise COVID a un impact réel sur la mise en œuvre de ce dispositif.

### Informations complémentaires

<https://www.interreg-alarm.eu/alarm@sdis59.fr>

### A3 • 1. Fiche réflexe formation agents et acteurs de la protection civile zone Alpes-Haute Provence/ Piémont Italien (Projet PRODIGE)

#### Nom du projet

PRODIGE (Protéger les citoyens, Défendre les infrastructures, Gérer les grands événements).

#### Contexte

L'implémentation de PRODIGE s'est faite sur une durée de 22 mois (du 17/05/16 jusqu'au 24/10/17) sur la zone transfrontalière entre l'Italie et la France : région Provence-Alpes-Côte d'Azur (particulièrement le département des Alpes-de-Haute-Provence) et Piémont italien. Cette zone comprend des collectivités territoriales d'une certaine envergure telles que les villes de Turin, Cuneo et Digne-les-Bains.

La zone stratégique comprise entre le Piémont italien et le département français des Alpes-de-Haute-Provence est souvent victime de graves événements d'origine naturelle et humaine qui posent une menace à la sécurité des personnes et des infrastructures. La protection de la population et la sauvegarde des services publics constituent une priorité pour les autorités locales qui ont engagé une série d'initiatives pour la mise en place de collaborations et de protocoles d'intervention. Dû à la proximité dans la même zone d'effectifs italiens et français, la gestion des événements doit souvent se faire en coordination avec les équipes des deux pays.

#### Enjeux

Pour répondre à ces enjeux, il est paru nécessaire de renforcer les liens de coopération entre les autorités françaises et italiennes à travers de la formation des agents avec des moyens innovants comme c'est le cas de la réalité virtuelle. À partir du pilotage de l'action par le Service de Protection Civile de la ville italienne de Cuneo, PRODIGE cible les opérateurs et acteurs français et italiens de la protection civile des zones mentionnées. Dans une moindre mesure, l'amélioration des services de prévention de risques bénéficie aussi aux citoyens des régions comprises dans le projet.

#### Outils d'intérêt pour les autorités locales et régionales

PRODIGE répond à ce défi avec l'objectif de développer une plateforme de réalité virtuelle destinée à l'entraînement des acteurs de la protection civile. Cette plateforme permet à ses utilisateurs, à travers de la simulation de scénarios d'urgence, d'améliorer leur formation et l'entraînement des opérateurs en dépassant les limites imposées par l'espace physique et en conséquence d'augmenter leur efficacité dans la gestion des risques au niveau transfrontalier. Cette approche est basée sur la croissance exponentielle de l'usage des « serious games » (jeux sérieux) qui ouvrent des nouveaux horizons dans la formation en gestion de crises. À la fin du projet, 4 scénarios d'entraînement ont été développés en respectant la diversité d'incidents qui pourraient avoir lieu sur le territoire (vous pouvez voir une explication visuelle des scénarios sur le lien vidéo en bas de la fiche) :

- Crue dans le lit du Gesso Stura, à Cuneo.
- Crue torrentielle emportant une voiture, à Saint-Paul-sur-Ubaye.

- Dégagement de produit chimique suite à un accident de poids lourd transportant des matières dangereuses, sur le territoire transfrontalier (Col de Larche).
- Nuage toxique approchant à Turin à cause de la libération d'une substance radioactive.

De plus, le projet PRODIGE a créé un prototype de logiciel qui permet l'analyse en temps réel des données issues des réseaux sociaux et des métadonnées téléphoniques (position géographique d'un terminal, par exemple) pour une gestion des crises plus efficace. Ces outils permettent aussi d'envoyer et disséminer des alertes à la population.

### Informations complémentaires

**Pour plus d'informations nous vous recommandons de contacter le chef de file du projet :**

#### **Ville de Cuneo, service de protection civile**

Adresse : Cuneo - Corso Nizza, 21

Téléphone : 0171.444.516

Site web : <https://www.provincia.cuneo.gov.it/protezione-civile/index>

#### **Autres ressources d'intérêt :**

- Vidéo résumé du projet et des scénarios.
- Site web du projet PRODIGE.
- Site web du SDIS 04, partenaire du projet.

## **A3 • 2. Fiche réflexe exercice RPA Hainaut (simulation maquette + exercice terrain)**

### Contexte

Dans le cadre de projet Alarm pour l'amélioration de la coordination transfrontalière franco-belge, un exercice a été réalisé le 22 novembre 2018 au centre RPA Hainaut sécurité. L'organisation d'exercices transfrontaliers répond en effet aux objectifs fixés dans le cadre de ce programme INTERREG et en particulier celui de repenser la coopération opérationnelle au quotidien entre partenaires de part et d'autre de la frontière franco-belge. Cet exercice est donc pensé de manière conjointe entre différentes structures frontalières. Il mobilisera en particulier des équipes de différentes zones de secours (Fluvia et Hainaut), les Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS 59 et SDIS 02), l'EMIZ Nord, la direction des sécurités Nord, les services du gouverneur, l'Institut provincial de formation du Hainaut (IPFH) et les équipes RPA Hainaut Sécurité. Cette journée s'est déroulée en deux temps.

### Enjeux

Comprendre et former les équipes à la gestion de crise et la maîtrise des risques sur leur territoire lors d'un exercice réalisé « sur maquette ».

- Exercice formatif avec rappel des prérequis et rôles des intervenants franco-belges.
- Débriefing multi-acteurs sur la base d'observations et d'analyses des comportements.

Mettre en situation les acteurs dans des événements réels (simulation explosion de gaz sur la plateforme pétrochimique de RPA Hainaut sécurité) impliquant une coordination ici principalement mono-disciplinaire (D1):

- Entraîner les équipes de secours franco-belges en les soumettant à une intervention conjointe réelle.
- Tester la communication entre les équipes d'intervention.

## Outils et Méthodes mis à disposition

Dans la première partie de la journée (9h-14h30), l'exercice sur table (exercice table top) débute par la présentation du cadre de formation réalisé par le centre de formation de l'IPFH et le briefing des acteurs (expositions des prérequis des acteurs). Structuré en un « jeu de rôle », les acteurs ont donc une fonction clairement assignée. Le scénario de cet exercice requiert principalement comme joueurs l'intervention de pompiers (D1) mais avec une mise en situation pensée en interdisciplinaire. Cet exercice sur maquette a également mobilisé des observateurs (fiche d'observation à remplir concernant l'intervention sur le terrain et les interactions franco-belges des différents services de secours mobilisés) qui vont avoir leur importance dans le débriefing. Enfin, d'autres acteurs vont occuper le rôle d'animateur avec la responsabilité d'injecter les informations, d'encadrer et/ou recadrer les interactions si nécessaire. Ce jeu de rôle s'achève par une phase de débriefing qui permet de confronter les acteurs tant sur leur ressenti pendant l'intervention que sur les effets produits et les éventuels points à améliorer. Il permet également de dresser une vision globale de l'intervention en mettant autour de la table l'ensemble des acteurs mobilisés en cas d'intervention (meilleure connaissance des rôles et responsabilités de chacun pour gérer des situations à petite échelle).

A partir de 14h30, la mise en situation des acteurs sur site (plateau RPA) permet de tester et d'entraîner les équipes de secours en situation réelle, en mobilisant notamment des moyens logistiques et opérationnels transfrontaliers nécessaires à l'intervention (autopompe armée zone Fluvia + autopompe SDIS 59 mise à disposition ; disposition d'une ambulance Zone Hainaut Centre et de deux techniciens simulant les ouvriers de l'usine). Cette mise en situation permet de tester la compatibilité des équipements et équipes mobilisés ainsi que la communication entre les équipes de secours transfrontalières en présence tant dans la phase d'alerte que d'intervention.

A posteriori de l'exercice, un questionnaire de satisfaction portant sur l'ensemble de la journée a été partagé aux participants. Le caractère bénéfique de tels exercices a notamment été mis en évidence dans les retours en soulignant le besoin de connaissance entre les personnels et la compréhension mutuelle des procédures entre acteurs transfrontaliers. Il a également été souligné l'importance d'une communication entre acteurs qui ne parlent pas la même langue (enjeu de compréhension sur le terrain à améliorer ; besoin de double traduction française / néerlandaise dans l'animation).

### A4 • 1. Fiche réflexe travail d'actualisation des plans de prévention contre les incendies forestiers dans l'espace CATALAN (projet PRINCALB) dans l'espace CATALAN

#### Nom du projet

PRINCALB (Prévention des incendies forestiers transfrontaliers dans les Albères et le Cap de Creus).

#### Contexte

Le projet a été implémenté sur l'espace catalan transfrontalier. Cette zone regroupe plus d'un million d'habitants et s'étend sur 10.000 km<sup>2</sup>, du Département des Pyrénées-Orientales côté français à la Région de Gérone en Espagne. PRINCALB est particulièrement ciblé sur la zone du massif naturel des Albères qui comprend plus de 75.000 ha d'un côté et l'autre de la frontière. Le projet a été développé pendant 2 ans entre 2009 et 2011.

Entre les années 1975 et 2007, 60.000 ha des territoires de forêt des Albères partent en fumée dévastant la zone et mettant en risque les populations limitrophes. Du fait de l'exposition de ses versants et de la sensibilité de sa végétation, ce massif présente les conditions suffisantes pour qu'un grand incendie de forêt puisse s'y développer et dévaster d'importantes extensions naturelles et forestières.

Les plans respectifs des pays pour l'aménagement et la prévention des incendies des forêts, au début des années 2000, permettent l'installation d'équipements de Défense des Forêts Contre les Incendies (DFCI), mais sans coordination transfrontalière ils demeurent loin de leur effectivité optimale. Les États mais surtout les collectivités publiques, représentées ici par les gouvernements régionaux des Pyrénées Orientales et de la Provincia de Girona, décident alors de renforcer leur collaboration en matière de lutte et de prévention contre les incendies.

#### Enjeux

Les deux principaux objectifs de ce projet sont l'élaboration d'un plan transfrontalier de protection contre les incendies et la mise en place d'équipements transfrontaliers qui puissent répondre de façon effective à ce risque. Favoriser la protection de la biodiversité et le développement du tourisme transfrontalier sont aussi des objectifs secondaires. Le projet a été coordonné par la Generalitat de Catalunya (l'organe de gouvernement régional de la Catalogne) et, en particulier par le Département de l'Environnement et du Logement. Du côté français, la collectivité territoriale du Conseil Général des Pyrénées Orientales a participé.

#### Outils d'intérêt pour les autorités locales et régionales

Pour atteindre ces deux objectifs, PRINCALB s'est structuré autour de 3 étapes fondamentales. La première s'est concentrée sur l'élaboration d'une planification en matière de prévention coordonnée. Pendant cette étape il a été prévu d'actualiser les plans de prévention contre les incendies de forêts de la zone. Cette action s'est concrétisée avec un échange d'informations (documents, cartographie) entre les deux régions, une mise en adéquation des données, une fusion de différentes planifications existantes et l'élaboration d'un Plan de Prévention Transfrontalier contre les Grands Incendies Forestiers (GIF).

Suite à cette première étape, la deuxième a été la mise en place d'équipements DFCE (Défense de la Forêt Contre les Incendies) prioritaires. Entre les différents types d'équipements choisis on distingue la création de pistes DFCE stratégiques, l'amélioration de pistes DFCE déjà existantes et la mise en place (ou l'amélioration) de points d'eau.

Finalement et avec l'objectif d'atteindre un public plus large, le focus a été porté sur la réalisation d'opérations de communication en matière de prévention contre les incendies (conception de triptyques, de panneaux d'information et de pages web) vers les populations des zones habitées de manière à les sensibiliser par rapport aux risques de leurs activités quotidiennes.

### Informations complémentaires

**Pour plus d'informations nous vous recommandons de contacter le chef de file du projet :**

**Generalitat de Catalunya, département de l'Environnements et la Soutenabilitat** (anciennement de l'Environnement et du Logement)

Adresse : Avinguda Diagonal, 525, 08029 Barcelona

Téléphone : 0934 44 50 00

Site web : [http://mediambient.gencat.cat/ca/05\\_ambits\\_dactuacio/](http://mediambient.gencat.cat/ca/05_ambits_dactuacio/)

**Autres ressources d'intérêt :**

- Fiche explicative du projet sur la page de la Mission Opérationnelle Transfrontalière.
- Site web de l'Eurodistrict de l'Espace Transfrontalier Catalan.



west-vlaanderen  
de gedreven provincie



INFORMATIE  
VLAANDEREN



Vlaamse  
overheid

Projet soutenu par



Plus d'infos

[www.interreg-fwvl.eu](http://www.interreg-fwvl.eu)

@InterregFWVL

Avec le soutien du Fonds européen de développement régional