

GIDS
GOEDE PRAKTIJKEN IN
COMMUNICATIE



MEMO
CRISISBEHEER
BEWUSTMAKING VAN
DE BEVOLKING EN
CRISISCOMMUNICATIE
IN DE GRENZONE

Project ondersteund door INTERREG

Interreg

France-Wallonie-Vlaanderen



UNION EUROPÉENNE
EUROPESE UNIE

ALARM FWV

www.interreg-alarm.eu

Inhoudsopgave

Deel 1. Gids voor Goede Praktijken in communicatie

1. Memo Crisisbeheer	4
2. Inleiding.....	5
3. Zelfdiagnose: Bent u goed voorbereid om in geval van een grensoverschrijdende crisis te communiceren?	6
4. In rustige tijden de risicocultuur verspreiden en zich voorbereiden	7
5. Tijdens de crisis de bevolking waarschuwen en de informatie verspreiden.....	9
6. Na de crisis het vertrouwen herstellen en de bevolking oriënteren.....	10
7. Voor meer informatie: tools en referenties over de crisiscommunicatie	11

Deel 2. Beheer van Grensoverschrijdende evenementen

Hoofdlijn 1 • REFLEXFICHES • Communicatie en informatieoverdracht	13
H1 • 1. Reflexfiche crisiscommunicatie	13
H1 • 2. Fiche organisatie en informatieoverdracht tussen Frankrijk en Italië (Project ART_ UP_ WEB).	13
Naam van het project	13
Context	13
Vraagstukken.....	13
Belangrijke tools voor lokale en regionale autoriteiten	13
Hoofdlijn 2 • REFLEXFICHES • Coördinatie (operationeel of strategisch/beleidsmatig) ..	15
H2 • 1. Reflexfiche coördinatie werkelijke interventie Lanoline Stella Moeskroen - 22 januari 2009.. ..	15
Context	15
Vraagstukken	15
Ter beschikking gestelde tools en methodes.....	15
H2 • 2. Fiche operationele samenwerking in het grensgebied	16
Partners.....	16
Context	16
Vraagstukken.....	17
Methodes.....	17
Toepassing en beveiliging van het principe van de “snelste adequate hulp”	17
Fragment uit de aanvraagprocedure voor bijstand aan de Belgische hulpdiensten.....	18
Fragment uit de aanvraagprocedure voor bijstand aan de Franse hulpdiensten	19
Resultaten en vooruitzichten	19
Aanvullende informatie	19
Hoofdlijn 3 • REFLEXFICHES • Trainingen	20
H3 • 1. Fiche training medewerkers en deelnemers aan de civiele bescherming van de zone Alpes-Haute Provence/ Piëmont in Italië (Project PRODIGE).....	20
Naam van het project	20
Context	20
Vraagstukken.....	20
Belangrijke tools voor lokale en regionale autoriteiten	20
Aanvullende informatie	21
H3 • 2. Reflexfiche feedback over de oefening RPA Henegouwen (simulatie maquette + terreinoefening).....	21
Context	21
Vraagstukken	21
Ter beschikking gestelde tools en methodes.....	22
Hoofdlijn 4 • REFLEXFICHES • Urgentieplanning.....	23
H4 • 1. Reflexfiche betreffende het bijwerken van de preventieplannen tegen bosbranden in de zone CATALAN (project PRINCALB)	23
Naam van het project	23
Context	23
Vraagstukken.....	23
Belangrijke tools voor lokale en regionale autoriteiten	23
Aanvullende informatie	24

DEEL 1
GIDS •

1

GOEDE PRAKTIJKEN IN
COMMUNICATIE

1. Memo Crisisbeheer

Bewustmaking van de bevolking en crisiscommunicatie in de grenszone

Seminarie Alarm - Maart 2021



De workshops en seminars Alarm gehouden in het kader van het project Interreg V FWVL Alarm waren de gelegenheid om samen de balans op te maken van wat aan beide zijden van de grens gerealiseerd is in termen van bewustmaking van de bevolking en communicatie voor, tijdens en na een crisis. Tijdens de gesprekken kwamen diverse problemen bovendien: de professionalisering van deze functie in de grote gemeentes, de betere voorbereiding van de gemeentes die al eens met een crisis te maken hebben gehad, maar ook het gebrek aan middelen, hulpmiddelen en tijd om zich dit onderwerp volledig eigen te maken.

Het doel van deze gids is de grote principes van de bewustmaking van de bevolking en van de crisiscommunicatie nogmaals op een rij te zetten die tijdens de seminaries gedeeld werden en daarbij het accent te leggen op de hoofdpunten voor een efficiënte samenwerking bij een grensoverschrijdende crisis.

Het staat u vrij u hierdoor te laten inspireren om uw aanpak te valideren of hier een begin mee te maken!



3. Zelfdiagnose : Bent u goed voorbereid om in geval van een grensoverschrijdende crisis te communiceren?

- ☐ Uw ANIP/BNIP omvat een deel gewijd aan communicatie die beheerd wordt door een speciaal team.
- ☐ De bevolking heeft eenvoudig toegang tot een document waarin de risico's van uw grondgebied vermeld staan en uitgelegd wordt hoe te handelen.
- ☐ U heeft een alarm- en informatiesysteem voor de bevolking opgezet.
- ☐ U kent uw collega's aan de andere kant van de grens en heeft een procedure opgezet voor de coördinatie in tijden van crisis.
- ☐ U heeft officiële communicatiekanalen opgezet om de informatie in geval van crisis te verspreiden.
- ☐ Alvorens te communiceren, moet u controleren of de berichten afgestemd zijn op de diverse spelers in het crisisbeheer (burgermeesters, gouverneur, préfecture, hulpdiensten, burgernetwerken, buurtgemeentes).
- ☐ U weet een persmoment te organiseren en journalisten te woord te staan.
- ☐ U bent in staat om tijdens en na de crisis de vragen van de bevolking naar voren te brengen en hierop te antwoorden.

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. In rustige tijden de risicocultuur verspreiden en zich voorbereiden

De risicocultuur verspreiden

U kent de risico's van uw grondgebied. Maar geldt dat ook voor de bevolking?

- In Frankrijk dient het door de burgemeester opgestelde Dicrim (Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs) om de inwoners van zijn gemeente te informeren over de natuurlijke en technologische risico's waaraan zij worden blootgesteld.
- Om deze te realiseren, kunt u gebruik maken van het DDRM (Document Départemental sur les Risques Majeurs), opgesteld door de Prefectuur en verkrijgbaar op de website hiervan.
- In België bestaat er een wettelijke verplichting om de bevolking iedere 5 jaar te informeren over de potentiële gevaren op locaties met seveso- en nucleaire risico's. Deze informatiecampagne richting de bevolking wordt gerealiseerd door het nationale crisiscentrum (NCCN).

Kijk er voor uit dat u geen paniek zaait!

Het doel is de risico's bekend te maken en uit te leggen wat u gedaan heeft om de crisis te beheren en de bevolking te beschermen.

- Verspreid deze zoveel mogelijk onder de inwoners: verkrijgbaar in het gemeentehuis, op de website en op de sociale netwerken, enz.
- Vergeet ook niet deze te delen met de Franse en/of Belgische gemeentes in de buurt en hen om hun communicatiedocumenten te vragen. De onderlinge inhoud moet coherent zijn!

Vergeet niet regelmatig met de bevolking van gedachten te wisselen om er zeker van te zijn dat zij de alarmsignalen kennen en weten hoe te handelen. Laat hen deelnemen aan oefeningen, organiseer bevragingen op uw sociale netwerken of herinner hen regelmatig aan bepaalde hoofdpunten in uw communicatie.

Zich voorbereiden op de crisis

Communiceren in geval van een crisis is geen kwestie van improvisatie. Om snel te kunnen reageren en te weten wat de juiste boodschap is om te verspreiden, moet u uw crisiscommunicatie goed voorbereiden.

- Voorzie een oproepdienst in uw crisiscommunicatie.
- Stel een reflexfiche op met essentiële boodschappen, instructies die aan de bevolking herinnerd moeten worden en de alarmmiddelen die voor iedere crisis gebruikt moeten worden.
- Voorzie standaard persberichten die u in noodgevallen kunt aanvullen.
- Contacteer de plaatselijke media om te weten wie uw contactpersonen in tijden van crisis zijn en bereid uw "journalisten"-bestand voor.
- Contacteer de partners in de Franse en Belgische buurgemeentes om hun crisiscommunicatieplan te kennen, de kanalen waarop zij communiceren in geval van een crisis en stel een protocol op om efficiënt te kunnen samenwerken.

Ontmoet regelmatig uw collega's belast met de crisiscommunicatie en zorg dat u hun contactgegevens goed bewaard en bijwerkt in geval van wijzigingen.

- Organiseer uw contacten (media, sociale netwerkaccounts, radio, enz.).



- Zet uw eigen communicatiemiddelen op als dit nog niet het geval is (officiële sociale netwerken, alarmsystemen, hotlines, enz.).
- En train regelmatig! Crisisoefeningen, mediatrainingen voor de woordvoerder, enz. Hoe meer u oefent, hoe beter u in staat bent kalm en vastberaden te reageren om de bevolking gerust te stellen en vertrouwen te wekken.



5. Tijdens de crisis de bevolking waarschuwen en de informatie verspreiden

De bevolking waarschuwen

Vanaf het moment dat alarm is geslagen en het crisiscommunicatieplan geactiveerd is, moet de met de communicatie belaste persoon de leden van het crisiscommunicatieteam inschakelen.

- Begin met het contacteren van de sociale netwerken en de belangrijkste media en uw partners.
- Gebruik uw reflexfiches en kies de gepaste contents uit degene die u vooraf voorbereid heeft om de bevolking te waarschuwen met de juiste middelen (sirene, luidspreker, verspreiding op de beeldschermen, app, verzending van SMS, enz. en pas de vooraf opgestelde berichten aan).

Kijk uit voor fake news! Dit is onjuiste informatie die verspreid wordt en die, in combinatie met de sociale netwerken, in weinig tijd een enorme impact kan hebben en een andere crisis aan de crisis kan toevoegen: paniek bij de bevolking, verspreiding van een onjuiste manier van handelen, enz. Uw contact is van fundamenteel belang om snel dit fake news te detecteren en te neutraliseren. Om dit fenomeen te vermijden, moet u de bevolking eraan herinneren dat men de officiële netwerken moet raadplegen voor informatie.



Als de media u ondervragen en u nog niet over voldoende elementen beschikt om te communiceren, zwijg dan niet, maar verspreid een geschikt bericht in afwachting en stel een persmoment op een later moment voor.

De informatie verspreiden

Wanneer u uw berichten verspreidt, tijdens een persmoment of door middel van rechtstreekse berichten via uw eigen tools, mag u dit nooit vergeten:

- Blijf menselijk. Uw berichten moeten authentiek, respectvol en betrokken zijn. Toon compassie, vooral in geval van een crisis met verlies aan mensenlevens.
- Toon uw vastbeslotenheid om de crisis op te lossen. Geef aan welke maatregelen getroffen zijn en wie er ingezet is. Het doel is niet om te zeggen dat de situatie onder controle is, maar om te tonen dat er alles aan gedaan wordt om dat zo snel mogelijk te bewerkstelligen.
- De context uitbreiden. Vermijd mogelijke verwarring door de elementen te herhalen waarover u beschikt. En praat alleen over wat zeker en geverifieerd is.
- De juiste mensen inzetten. Herinner de instructies voor de bevolking, wat zij wel en niet moeten doen. Herhalen hoe men op de hoogte kan blijven en informatie of vragen op antwoorden kan krijgen. En zeg wanneer de volgende bijeenkomst zal zijn.

Bereid voor het opstellen van uw berichten uw persmoment en situatieoverzicht voor en vergeet de coördinatie met uw partners niet. Vermijd een verschil in instructies aan beide zijden van de grens of twee verschillende situatieoverzichten met verschillende cijfers korte tijd na elkaar, door permanent samen te werken.



Controleer na het verspreiden van een informatie dat deze goed is doorgegeven/gepubliceerd en zorg dat u op de hoogte gehouden wordt van de behoeften en vragen van de bevolking (monitoring/hotline/contact op de sociale netwerken). U kunt deze zo doorgeven aan de crisisbeheerder en de antwoorden voorbereiden die nodig zijn voor uw volgende communicaties.



6. Na de crisis het vertrouwen herstellen en de bevolking oriënteren

Na de crisis het vertrouwen herstellen

Het einde van de crisis wordt niet bepaald door een moment T waarop wordt aangegeven dat de situatie weer normaal is. Dit wordt bepaald door het moment waarop men beschouwt dat de crisis “onder controle is” en dat men langzaam maar zeker naar een terugkeer naar de normale situatie gaat. Dit is dan ook een ander belangrijk moment in de crisiscommunicatie. Hiermee kan de bevolking gerustgesteld worden over het einde van de crisis, de balans opgemaakt worden van de situatie en van de manier waarop de crisis beheerd is.

Een eerste balans van de crisis kan opgemaakt worden: wat zijn de gevolgen, wat is de schade, wat is het verlies?

Vergeet niet bovenal menselijk te zijn en compassie te tonen. Als er gewonden zijn of verlies van mensenlevens te betreuren is, spreek hier dan over en spreek met hun naasten. Bij materiële schade (een huis met waterschade, enz.) zijn mensen kwetsbaar. Als zij elders gehuisvest moeten worden, is voor hen de crisis nog niet voorbij. Vergeet ook niet alle teams en personen te bedanken die zich tijdens de crisis hebben ingezet.

Het doel van deze cruciale fase is het vertrouwen van de bevolking te herstellen. Hen te verzekeren van uw vermogen de situatie te beheersen en de zaken weer op orde te stellen. Wees bescheiden, benadruk de mooie overwinningen en erken de tegengekomen moeilijkheden.

Hou dit doel voor ogen en kijk uit dat u zich niet te snel laat meeslepen in de zoektocht naar aansprakelijkheid. Dit is vaak een valkuil die u verhindert kalm een terugkeer naar de normale situatie te verzekeren. Dit zal eventueel later tijdens een onderzoek door experts behandeld worden.

Verlaat niet te snel de sociale netwerken en de media. Onmiddellijk na een crisis, wanneer dit geen hot news meer is, kunnen de eerste beschuldigingen op tafel komen. Ook hier moet u snel kunnen reageren om brandjes te blussen en reputatieschade of de verspreiding van fake news of complottheorieën over de oorzaak van de crisis te vermijden.

Oriënteer de bevolking

Zorg dat de bevolking snel geïnformeerd wordt over de gevolgen van de crisis en over uw acties voor een terugkeer naar de normale situatie (opruimen van puin, bijstand aan de slachtoffers, psychologische ondersteuning, enz.) Want hoewel de noodsituatie rond de crisis voorbij is en de interventie- en hulpdiensten hun taak volbracht hebben, kan de terugkeer naar de normale situatie lang en complex zijn en na de fase van de shock kan de bevolking veelvuldig een beroep op u doen.

Uw team moet gemobiliseerd blijven via de helpdesk of de sociale netwerken, om antwoord op zijn vragen te krijgen: wordt er psychologische steun gegeven? Wat zijn de te ondernemen stappen in geval van een natuurramp? Wat te doen in geval van herhuisvesting?



7. Voor meer informatie: tools en referenties over de crisiscommunicatie

Bibliografie

Over crisiscommunicatie

LIBAERT, Thierry, La communication de crise, 3^e édition, Paris, Dunod, 2010, 116p.

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

Over crisiscommunicatie bij de territoriale overheden

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.

Over geruchten en fake news op Internet

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

De website van het magazine van de crisiscommunicatie:

www.communication-sensible.com

Redactie

Fotos: SDIS 59 - Pascal ROSSIGNOL

Redactie: KOTARIS - Risico- en crisismanagement - www.kotaris.fr



DEEL 2
REFLEXFICHES •

2

Beheer van Grensoverschrijdende
evenementen

H1 • 1. Reflexfiche crisiscommunicatie

-

H1 • 2. Fiche organisatie en informatieoverdracht tussen Frankrijk en Italië (Project ART_UP_WEB)

Naam van het project

ART_UP_WEB

Context

ART_UP_WEB is een project dat geïmplementeerd is in de grensoverschrijdende zone van de Franse departementen Haute-Savoie en Isère en de Italiaanse regio van de Aosta vallei na moeilijkheden in de samenwerking tussen de deelnemers van de civiele bescherming aan beide zijden van de grens. Bovendien benadrukte de omvang van bepaalde fenomenen nog meer de tekortkomingen van het systeem van de organisatie en informatieoverdracht tussen beide landen. Met name als gevolg van de bergachtige configuratie van het grondgebied heeft dit zeer vaak te maken met lawines en daarmee met de toestand van het wegennet.

Vraagstukken

Na het opdoen van deze inzichten, besloten de regering van de Autonome Regio van de Vallei van Aosta (Italië) als leider, en het Institut national de recherche en sciences et technologies pour l'environnement et l'agriculture (IRSTEA, Frankrijk) ART_UP_WEB te starten, met als doel de flexibiliteit van het grensoverschrijdende grondgebied te consolideren door de ontwikkeling van een webplatform. Degenen die het meest profijt trokken uit deze actie waren de plaatselijke autoriteiten en de medewerkers van de diensten voor risicobeheer van de vermelde grenszone. In mindere mate profiteerde ook de burgerbevolking van deze zone van de oprichting van dit platform, zowel voor de verbetering van de door de instanties van civiele bescherming verstrekte diensten, als door een eenvoudige toegang tot de gegevens voor de burgers.

Belangrijke tools voor lokale en regionale autoriteiten

Dankzij ART_UP_WEB konden diverse resultaten bereikt worden op het niveau van het grondgebied die mogelijk ook in andere contexten nuttig kunnen zijn. De eerste is de uitwerking van een webplatform dat voornamelijk gewijd is aan scenario's betreffende lawinerisico's en ieder soort risico dat tot de belemmering van de wegennetten kan leiden. Hiermee kon ook een methodologisch model gecreëerd worden waarmee de flexibiliteit van het grondgebied geanalyseerd kan worden via een onderzoek van de gegevens over de flexibiliteit van de wegennetten. Deze tools werden getest en geëvalueerd op het terrein om de doelmatigheid hiervan te verifiëren. De toegang tot deze gegevens zal de flexibiliteit van het grondgebied van het project nog vergroten en een terugkeer naar de normale situatie na een natuurramp vereenvoudigen. Uiteindelijk kon dankzij dit platform de coördinatie verbeterd worden tussen de verschillende spelers en, in het bijzonder, tussen de lokale lawinecommissies die op het grondgebied actief zijn.



Aanvullende informatie

Voor meer informatie raden wij u aan de leider van het project te contacteren:

Autonome Regio Valleï van Aosta

Adres: 1, place Deffeyes - 11100 Aoste

Telefoon: 0165 273111

Webseite: https://www.regione.vda.it/default_i.asp

Andere interessante hulpmiddelen

- Website van het project ART_UP_WEB.
- Affiche om te verspreiden over de werking van het invoeren van de gegevens op het platform.
- Onderzoek voorafgaand aan het project over de tools voor de preventie van lawinerisico's.



H2 • 1. Reflexfiche coördinatie werkelijke interventie Lanoline Stella Moeskroen - 22 januari 2009

Context

Het in het kader van het INTERREG project Alarm uitgevoerde werk richt zich op de verbetering van de dagelijkse grensoverschrijdende operationele coördinatie en de bewustmaking van de lokale autoriteiten over de ontwikkeling van een grensoverschrijdende aanpak van risico's. Dit blijkt nodig te zijn, want voorbeelden op het gebied van rampen aan de grens ontbreken helaas niet. Hierbij tonen de interventies steeds weer aan dat aanvullende operationele en technische hulpmiddelen nodig zijn, alsmede een grensoverschrijdende kennis aan te mobiliseren contacten wanneer de situatie dat vereist. Hoewel de brand in Moeskroen alweer van 22 januari 2009 dateert, vormt het een perfecte illustratie. Deze enorme industriële explosie vond plaats in de fabriek Lanolines Stella (fabrikant van farmaceutische en cosmetica-producten) in Moeskroen dat tegen de grens met Frankrijk ligt. Deze werd veroorzaakt door de oververhitting van een reactor die om aanzienlijke hulpmiddelen vroeg (er werden ca. 120 brandweerlieden gemobiliseerd) om de brand onder controle te krijgen. Het gemeentelijke noodplan werd eveneens gemobiliseerd in België en er werden zes gewonden geteld.

Vraagstukken

- Multidisciplinaire (D1 tot D5) en grensoverschrijdende (Frans-Belgische) teams coördineren bij het beheer van dagelijkse operaties die nog niet wettelijk geregeld zijn door grensoverschrijdende akkoorden en overeenkomsten, in tegenstelling tot grote rampen:
 - Gedeelte "Brand": Vereist beheer van de brand in gang gezet om 9u30;
 - "Chemisch" gedeelte: Beheer van de chemische risico's in verband met de aanwezigheid van kuipen met chemische mengsels in het in brand staande pand (lekkage kuipen rondom koelen om een vervolgongeval te voorkomen).
- Nadenken over het onderling operationeel zijn van de teams en gemobiliseerde versterking.

Ter beschikking gestelde tools en methodes

Voor deze brand werden de Belgische en Franse hulpdiensten gemobiliseerd (voornamelijk uit Moeskroen, Kortrijk, Doornik en Tourcoing). De teams van Kortrijk waren als eerste ter plaatse ter versterking van de teams van Moeskroen, gevolgd door de hulpteams van Doornik (ca. 60 gemobiliseerde Belgische brandweerlieden).

Gelijktijdig en in verband met de chemische aard van de brand en de grote behoefte aan versterking, werden ook de Franse hulpdiensten gemobiliseerd via de centrale 112. Het departement Nord beschikt in het bijzonder over aanzienlijke hulpmiddelen (brandteam, logistieke en sanitaire ondersteuning) en deskundigheid, met name op chemisch gebied, via de RCH4 (Departementale Technische Raad bij chemische risico's) die het ter beschikking zal stellen. Ongeveer een vijftigtal Franse brandweerlieden zullen zo gemobiliseerd worden. Deze brand zal met name aantonen dat:

- Een goede kennis van de beschikbare middelen van de verschillende hulpteams belangrijk is, met name tussen de regionale brandweerdienst van Moeskroen en de SDIS 59.



- Wederzijds vertrouwen in het beheer van de middelen en het delen van vertrouwen cruciaal is (radio Astrid toevertrouwd aan de Franse COS; opgesteld communicatieschema).
- Goede coördinatie tussen de verschillende beroepsgroepen nodig is: DIR MED van Doornik belast met de follow-up van de naar het ziekenhuis overgebrachte gewonden, D5 belast met het informeren van de omwonenden en organisatie van het persbericht.

H2 • 2. Fiche operationele samenwerking in het grensgebied

De plaatselijke overeenkomsten voor grensoverschrijdende wederzijdse ondersteuning op het gebied van civiele bescherming.

Partners

- Prefectuur van het departement Nord.
- Provincie West-Vlaanderen, Provincie Henegouwen.
- Services d'incendie et de secours (SDIS) van de departementen : Nord, Aisne, Ardennes.
- Hulpzones : Westhoek, Fluvia, Wallonie Picarde, Henegouwen-Centrum, Henegouwen-Oost, Dinaphi, Luxemburg.

Context

De gevolgen van een natuurramp of een technologisch of industrieel incident laten zich niet tegenhouden door de grenzen van een land. Streken en regio's met gemeenschappelijke risico's zouden geen hindernis mogen vormen als de hulpdiensten in een noodsituatie hun missie moeten uitvoeren.

Met een gemeenschappelijke grens van 620 km lang geldt dit zeer zeker ook voor België en Frankrijk.

Tot de komst van de voorziening Alarm (Interreg V 2016-2021) voorzag slechts een overeenkomst van 21 april 1981 wederzijdse ondersteuning in geval van rampen of ernstige ongevallen tussen de Regering van de Franse Republiek en de Regering van het Koninkrijk België.

Het Interreg project FWVL Alarm maakte grote vorderingen op het gebied van operationele samenwerking door de ondertekening door de Franse Minister van Binnenlandse Zaken en de Belgische Minister van Binnenlandse Zaken op 18 juli 2019 van de Frans-Belgische binationale overeenkomst voor grensoverschrijdende samenwerking op het gebied van civiele bescherming.

Deze administratieve overeenkomst berust op de coördinatie van de hulpdiensten voor actuele risico's. Deze is bedoeld voor:

- de grensoverschrijdende operationele samenwerking tussen de Franse en Belgische brandweer in de hand werken;
- het optimaliseren van het beheer van operaties in de geografische grenszones.

Artikel 8

Artikel 8 van de administratieve overeenkomst maakt de plaatselijke conventionering mogelijk tussen de Franse SDIS en de Belgische hulpverleningszones onder leiding van de prefecten van de departementen en de defensie- en veiligheidszones en de gouverneurs van de Belgische provincies.



Vraagstukken

Het optimaliseren van de dekking van de grondgebieden die overeenkomsten vertonen op het gebied van vraagstukken en risico's.

Het zo snel mogelijk de juiste hulp bieden op de grenszone.

Het Interreg project FWVL Alarm moet dit mogelijk maken door de uitwisselingen en de plaatselijke conventionering te bevorderen.

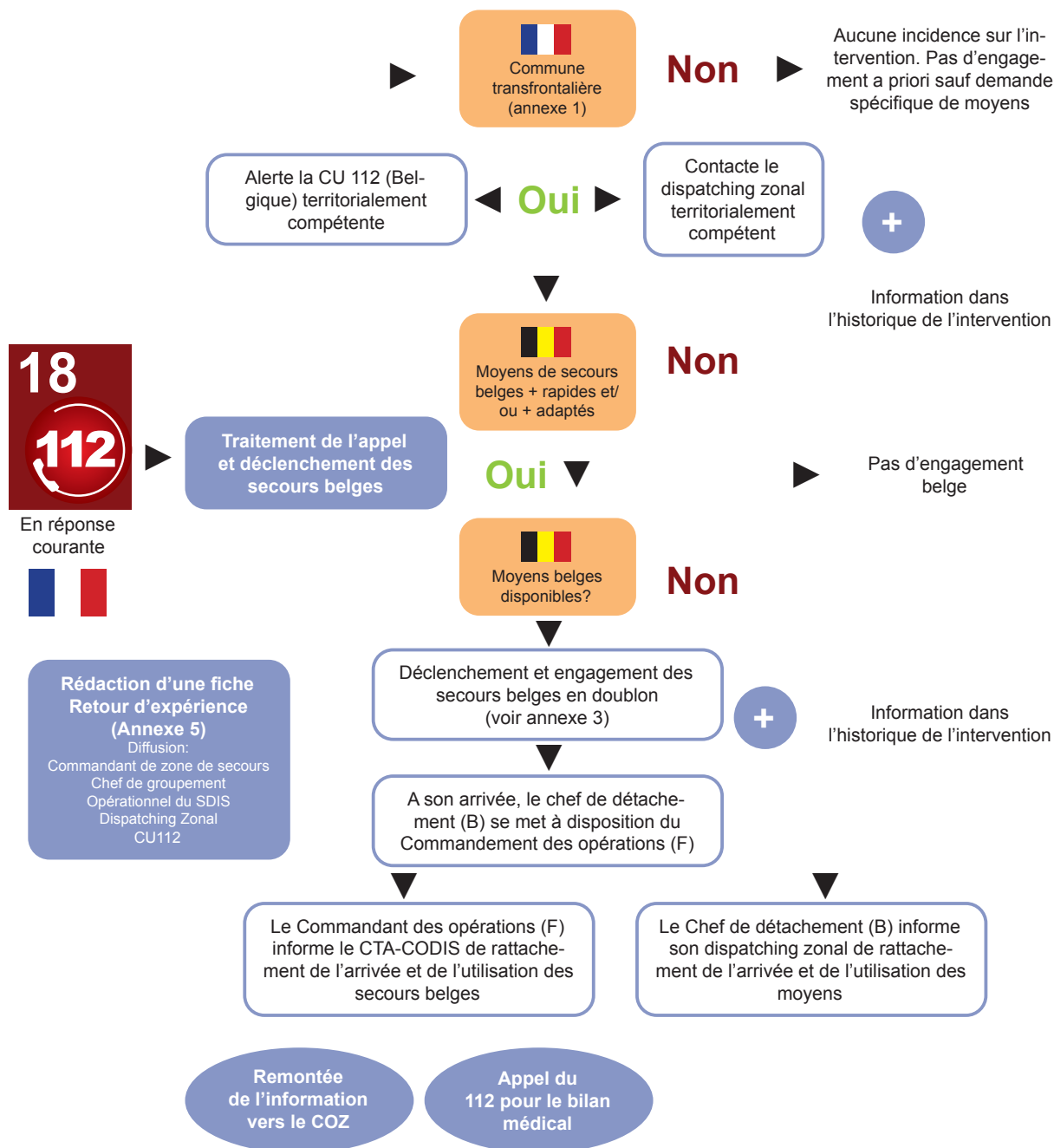
Methodes

- De mogelijkheid van plaatselijke conventionering bieden tussen de SDIS en de Hulpzones ;
- De uitvoering van verzoek om inzet te begeleiden ;
- De vrijheid oefeningen en trainingen te organiseren.

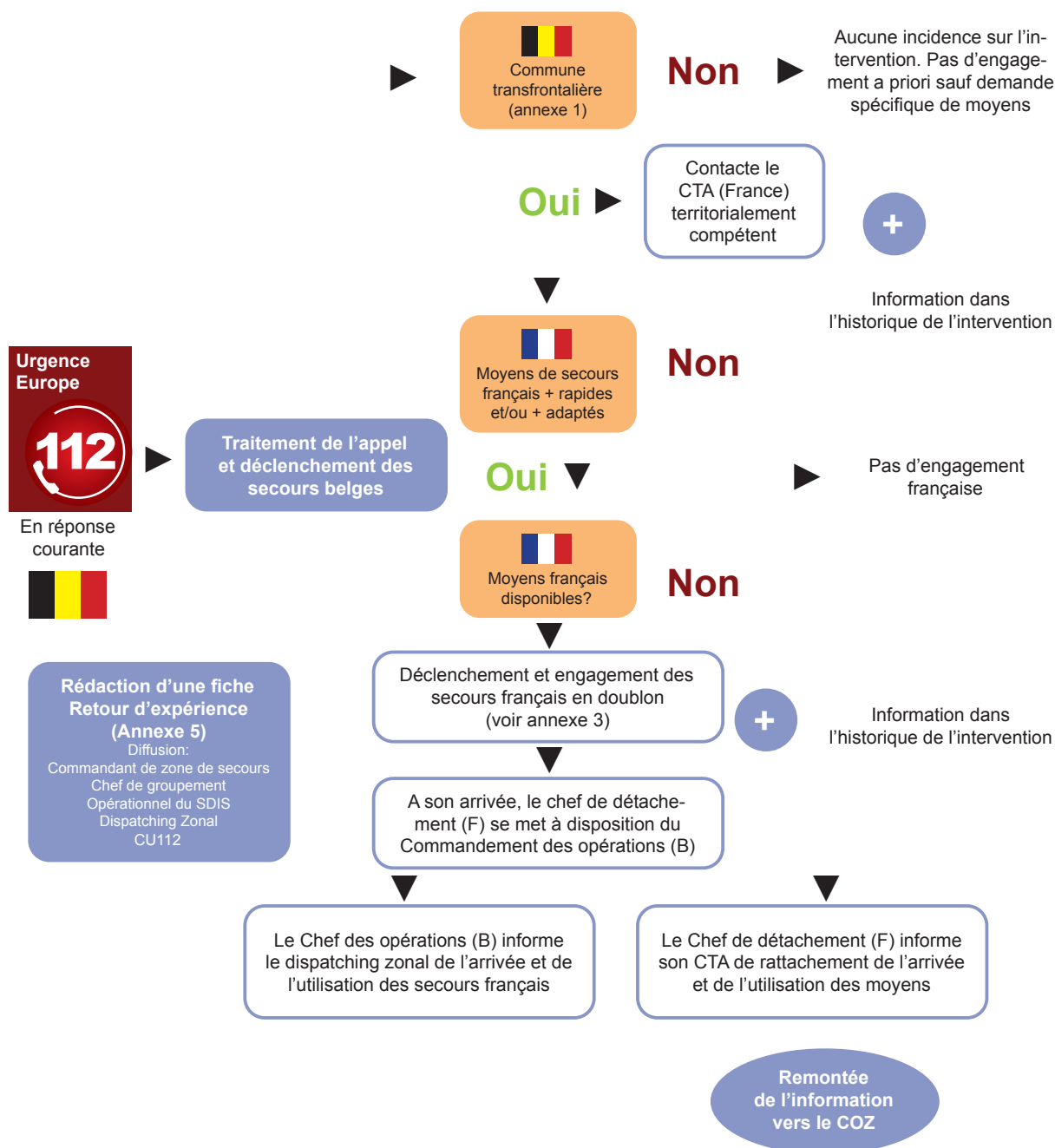
Toepassing en beveiliging van het principe van de “snelste adequate hulp”

- Duo-interventies systematiseren ;
- Ervaringslessen implementeren ;
- De opkomst voorbereiden van interventies en om de samenwerking te verbeteren : verbindingsofficieren inzetten.





Fragment uit de aanvraagprocedure voor bijstand aan de Franse hulpdiensten



Resultaten en vooruitzichten

- Gemeenschappelijke interventies en trainingen werden vergemakkelijkt (in 2020 beheer van de verontreiniging in Komen-Waasten en gemeenschappelijke interventie bij een brand in Erquelinnes);
- Er vinden steeds meer uitwisselingen plaats en deze vergemakkelijken de coördinatie van de hulpdiensten;
- Door de akkoorden kunnen de uitwisselingen en de verzoeken om bijstand opgevoerd worden.

Opmerking: de COVID-crisis heeft een werkelijke impact op de implementatie van deze afspraken.

Aanvullende informatie

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



H3 • 1. Fiche training medewerkers en deelnemers aan de civiele bescherming van de zone Alpes-Haute Provence/ Piëmont in Italië (Project PRODIGE)

Naam van het project

PRODIGE (Protéger les citoyens, Défendre les infrastructures, Gérer les grands événements = De burgers beschermen, De infrastructuur verdedigen, Grote evenementen beheren).

Context

De implementatie van PRODIGE nam 22 maanden in beslag (van 17/05/'16 tot 24/10/'17) op de grenszone tussen Italië en Frankrijk: regio Provence-Alpes-Côte d'Azur (in het bijzonder het departement Alpes-de-Haute-Provence) en Piëmont in Italië. Deze zone omvat territoriale overheden van zekere omvang, zoals de steden Turijn, Cuneo en Digne-les-Bains.

De strategische zone tussen Piëmont in Italië en het Franse departement Alpes-de-Haute-Provence is vaak het slachtoffer van ernstige evenementen met een natuurlijke en menselijke oorzaak, wat de veiligheid van de personen en infrastructuur in gevaar brengt. De bescherming van de bevolking en de beveiliging van de openbare diensten vormen een prioriteit voor de lokale overheden die een reeks initiatieven genomen hebben voor het opzetten van samenwerkingsverbanden en interventieprotocollen. Door de nabijheid in dezelfde zone van Italiaanse en Franse teams, is coördinatie tussen beide teams nodig om de evenementen te kunnen beheren.

Vraagstukken

Om aan deze vraagstukken/noden te beantwoorden, bleek het nodig de samenwerking tussen de Franse en Italiaanse autoriteiten te versterken door de training van medewerkers met innoverende middelen, zoals virtual reality. Door het sturen van de actie door de Civiele Beschermingsdienst van de Italiaanse stad Cuneo richt PRODIGE zich op de Franse en Italiaanse operatoren en spelers bij de civiele bescherming van de vermelde zones. In mindere mate komt de verbetering van de diensten voor risicopreventie ook ten goede van de burgers uit regio's die onder dit project vallen.

Belangrijke tools voor lokale en regionale autoriteiten

PRODIGE neemt deze uitdaging aan met als doel een platform van virtual reality te ontwikkelen om de spelers van de civiele bescherming te trainen. Dit platform stelt zijn gebruikers door de simulatie van noodscenario's in staat beter te trainen en de training van de operatoren te verbeteren zonder beperkt te worden door de fysieke grenzen van de ruimte, zodat zij efficiënter kunnen zijn bij het beheer van de risico's in de grensgebieden. Deze aanpak is gebaseerd op de exponentiële groei van het gebruik van "serious games" (serieuze spelletjes) die nieuwe horizons biedt bij trainingen in crisisbeheer. Aan het einde van het project werden er 4 trainingsscenario's ontwikkeld met inachtneming van de diversiteit aan ongevallen die kunnen plaatsvinden op het grondgebied (u kunt een visuele toelichting zien op de link naar de video, onderaan de fiche):

- Stijgend water in het bassin van de Gesso Stura, in Cuneo;
- Sterk stijgend waterpeil waarbij een auto wordt meegesleurd, in Saint-Paul-sur-Ubaye;



- Vrijkomen van een chemisch product na een ongeval van een vrachtwagen die gevaarlijke stoffen vervoerde, op het grensgebied (Col de Larche);
- Giftige wolk die Turijn nadert als gevolg van het vrijkomen van een radioactieve stof.

Bovendien heeft het project PRODIGE een prototype van een softwareprogramma gecreëerd waarmee in realtime gegevens afkomstig van de sociale netwerken en telefonische metadata geanalyseerd kunnen worden (geografische positie van een terminal, bijvoorbeeld) waardoor crisissen efficiënter beheerd kunnen worden. Met deze tools kunnen ook alarmberichten naar de bevolking verstuurd en verspreid worden.

Aanvullende informatie

Voor meer informatie raden wij u aan de leider van het project te contacteren :

Gemeente Cuneo, civiele beschermingsdienst

Adres : Cuneo - Corso Nizza, 21

Telefoon : 0171.444.516

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

Andere interessante hulpmiddelen :

- Video met een samenvatting van het project en de scenario's.
- Website van het project PRODIGE.
- Website van de SDIS 04, partner van het project.

H3 • 2. Reflexfiche feedback over de oefening RPA Henegouwen (simulatie maquette + terreinoefening)

Context

In het kader van het project Alarm ter verbetering van de grensoverschrijdende coördinatie tussen Frankrijk en België vond er een oefening plaats op 22 november 2018 in het centrum RPA Hainaut sécurité. Het organiseren van grensoverschrijdende oefeningen beantwoordt inderdaad aan de doelstellingen die vastgesteld zijn in het kader van dit INTERREG programma en in het bijzonder aan dat van een nieuwe dagelijkse operationele samenwerking tussen partners aan beide zijden van de Frans-Belgische grens. Deze oefening werd dan ook door de verschillende grensstructuren samen opgezet. Deze mobiliseert vooral de teams van verschillende hulpzones (Fluvia en Henegouwen), de Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS 59 en SDIS 02), EMIZ Nord, de directie voor veiligheid van het departement Nord, de diensten van de gouverneur, het Institut provincial de formation du Hainaut (IPFH) en de teams van RPA Hainaut Sécurité. Deze dag vond in twee fasen plaats.

Vraagstukken

De teams informeren en trainen in crisis- en risicobeheer op hun grondgebied tijdens een "op maquette" uitgevoerde oefening.

- Informatieve oefening waarin de vereisten en de rol van de Franse en Belgische intervenanten nogmaals toegelicht werden.
- Debriefing van alle spelers op basis van gedragsobservaties en -analyses.

Rollenspel met de spelers bij werkelijke evenementen (simulatie van een gasexplosie op het petrochemisch platform van RPA Hainaut sécurité) waarbij vooral een bepaalde beroepsgroep moest samenwerken (D1):



- De Franse en Belgische hulpteams trainen en hen een gezamenlijke werkelijke interventie laten uitvoeren.
- De communicatie tussen de interveniërende teams testen.

Ter beschikking gestelde tools en methodes

In het eerste deel van de dag (9u-14u30) begint de oefening in de klas (table top oefening) met het presenteren van het opleidingskader gerealiseerd door het opleidingscentrum van IPFH en de briefing van de deelnemers (toelichting op de vereisten waaraan de deelnemers moeten voldoen). In dit “rollenspel” heeft iedere deelnemer dus een eigen specifieke functie. Het scenario van deze oefening vereist voornamelijk de interventie van de brandweer (D1) maar ook een scenario waarin meerdere beroepsgroepen worden ingezet. Deze oefening op maquette mobiliseerde ook waarnemers (observatiefiche in te vullen betreffende de interventie op het veld en de interacties tussen Fransen en Belgen van de verschillende gemobiliseerde hulpdiensten) die belangrijk zijn bij de debriefing. Tot slot zullen andere spelers de rol van spelleider spelen, waarbij zij informatie moeten verstrekken, moeten begeleiden en/of, indien nodig, moeten bijsturen. Dit rollenspel eindigt met een debriefing, waarbij de spelers gevraagd worden te vertellen hoe zij zich tijdens de interventie voelden, wat dit bij hen teweegbracht en welke punten eventueel verbeterd zouden kunnen worden. Zo kan eveneens een globaal beeld gevormd worden van de interventie, door alle tijdens een interventie gemobiliseerde spelers bij elkaar te brengen (betere kennis van de rollen en verantwoordelijkheden van iedereen om kleinschalige situaties te beheren).

Vanaf 14u30: scenario van de spelers op de locatie (plateau RPA) om de hulpteams in een werkelijke situatie te testen en te trainen, door met name de grensoverschrijdende logistieke en operationele middelen te mobiliseren die nodig zijn voor de interventie (gewapende pompwagen van Fluvia + pompwagen van SDS 59 worden ter beschikking gesteld; beschikking over een ambulance van de Zone Hainaut Centre en van twee technici die voor de arbeiders van de fabriek spelen). Door dit scenario kunnen de compatibiliteit tussen de gemobiliseerde teams en de communicatie tussen de grensoverschrijdende hulpteams getest worden zowel tijdens de alarmfase als tijdens de interventie.

Na de oefening moesten de deelnemers een vragenlijst invullen betreffende hun tevredenheid over deze hele dag. Uit de feedback bleek dat dergelijke oefeningen positief ontvangen worden, waarbij benadrukt werd dat het belangrijk is dat het personeel elkaar kent en de procedures tussen de deelnemers aan beide zijden van de grens begrepen moeten worden. Er werd ook benadrukt dat communicatie tussen de deelnemers die niet dezelfde taal spreken belangrijk is (het elkaar begrijpen op het veld moet verbeterd worden; behoefte aan dubbele vertaling Frans/Nederlands bij de presentatie).



H4 • 1. Reflexfiche betreffende het bijwerken van de preventieplannen tegen bosbranden in de zone CATALAN (project PRINCALB)

Naam van het project

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

Context

Het project werd geïmplementeerd in de grensoverschrijdende Catalaanse zone. Deze zone telt meer dan een miljoen inwoners en strekt zich uit over 10.000 km², van het Franse departement Pyrénées-Orientales tot de Spaanse regio van Gerona. PRINCALB richt zich in het bijzonder op het natuurlijke massief van Albères, goed voor 75.000 ha aan beide zijden van de grens. Het project werd in twee jaar tijd ontwikkeld tussen 2009 en 2011.

Tussen 1975 en 2007 ging 60.000 ha van de bosgebieden van Albères in rook op, waardoor de zone verwoest werd en de aangrenzende bevolking blootgesteld werd aan risico's. Door de ligging van de berghellingen en de kwetsbaarheid van de vegetatie leent dit massief zich uitstekend voor grote bosbranden die grote verwoestingen kunnen aanrichten aan de natuur en aan de bossen.

De respectievelijke plannen van de landen voor de inrichting en de brandpreventie van de bossen in het begin van de jaren 2000 maken de installatie mogelijk van voorzieningen ter bescherming van de bossen: Défense des Forêts Contre les Incendies (DFCI), maar zonder grensoverschrijdende coördinatie blijft de doelmatigheid hiervan middelmatig. De landen, maar vooral de openbare instellingen, hier vertegenwoordigd door de regionale regeringen van Pyrénées Orientales en de Provincia de Girona, besluiten dan hun samenwerking te verstevigen op het gebied van de brandbestrijding en -preventie.

Vraagstukken

De twee belangrijkste doelen van dit project zijn de uitwerking van een grensoverschrijdend plan voor bescherming tegen brand en het opzetten van grensoverschrijdende voorzieningen die dit risico op effectieve wijze het hoofd kunnen bieden. De bescherming van de biodiversiteit en de ontwikkeling van het toerisme aan beide zijden van de grens bevorderen, waren secundaire doelstellingen. Het project werd gecoördineerd door Generalitat de Catalunya (het orgaan van de regionale regering van Catalonië) en, in het bijzonder door het Departement voor Milieu en Woningbouw. Aan Franse zijde nam de territoriale overheid van de Conseil Général des Pyrénées Orientales deel.

Belangrijke tools voor lokale en regionale autoriteiten

Om deze twee doelstellingen te bereiken, werd PRINCALB opgebouwd rondom 3 basisstapen. De eerste concentreerde zich op de uitwerking van een planning op het gebied van gecoördineerde preventie. Tijdens deze stap werd voorgenomen de preventieplannen tegen bosbranden in de zone bij te werken. Deze actie kreeg een concrete vorm met de uitwisseling van informatie (documenten, kaarten) tussen de twee regio's, het in overeenstemming brengen van de gegevens, en samenvoeging van de verschillende bestaande plannen en de uitwerking van een Grensoverschrijdend Preventieplan tegen Grote Bosbranden (GIF).



Na deze eerste stap was de tweede het opzetten van DFCI hoofdvorzieningen (Bescherming van het Bos tegen Brand). Tussen de verschillende gekozen voorzieningen onderscheidt zich de uitwerking van strategische DFCI-pistes, de verbetering van de bestaande DFCI-pistes en het creëren (of verbeteren) van waterpunten.

Uiteindelijk en met als doel een breder publiek te bereiken, werd de focus gericht op het realiseren van communicatieoperaties op het gebied van brandpreventie (ontwerp van drieluik folders, informatieborden en webpagina's) bedoeld voor de bevolking van de bewoonde zones om hen bewust te maken van de risico's die hun dagelijkse activiteiten met zich meebrengen.

Aanvullende informatie

Voor meer informatie raden wij u aan de leider van het project te contacteren :

Generalitat de Catalunya, département de l'Environnements et la Soutenabilité (voorheen de l'Environnement et du Logement)

Adres : Avinguda Diagonal, 525, 08029 Barcelona

Telefoon : 0934 44 50 00

Webside : http://mediambient.gencat.cat/ca/05_ambits_dactuacio/

Andere interessante hulpmiddelen :

- Fiche met toelichting op het project op de pagina van de Mission Opérationnelle Transfrontalière.
- Website van Eurodistricte de l'Espace Transfrontalier Catalan.





west-vlaanderen
de gedreven provincie



PROVINCE DE HAINAUT
LE GOUVERNEUR



INFORMATIE
VLAANDEREN



Vlaamse
overheid

Project ondersteund door

Interreg
France-Wallonie-Vlaanderen



Meer info

www.interreg-fwvl.eu

[@InterregFWVL](https://twitter.com/InterregFWVL)

Met de ondersteuning van het Europees Fonds voor Regionale Ontwikkeling