

# Guide pratique pour les bourgmestres en cas d'urgence

Développé sur l'initiative du  
Service Public Fédéral Intérieur  
Direction générale Centre de Crise



Ce guide pratique a vu le jour en collaboration avec :



**Groupe de recherche Governing and Policing Security (GaPS)**

**Faculteit Bestuurskunde en Handelswetenschappen Hogeschool Gent**

**–Prof. Dr. Easton Marleen, Drs. Dormaels Arne & Vincent Jeffrey –**



**Centre de recherche et Interventions Sociologiques (CRIS)**

**Université de Liège**

**–Prof. Dr. Schoenaers Frederic –**

Le “Guide pratique pour les bourgmestres en cas d’urgence” est le résultat final d’une étude réalisée à la demande du Centre de crise National par le groupe de recherche Governing and Policing Security (GaPS) de la Faculteit Bestuurskunde en Handelswetenschappen Hogeschool Gent et le Centre de recherche et Interventions Sociologiques (CRIS) de l’Université de Liège.

Ce résultat final a été obtenu après avoir interviewé et interrogé de nombreuses personnes et fonctions impliquées dans la planification d’urgence au niveau local, à savoir :

- 4 gouverneurs
- 20 bourgmestres
- 9 fonctionnaires planification d’urgence
- 4 pompiers
- 2 inspecteurs de la santé
- 1 médecin généraliste
- 1 dir med
- 1 collaborateur de la Croix-Rouge
- 4 commissaires de police
- 1 personne du service technique d’une commune (discipline 4)
- 5 fonctionnaires communication

L’étude et ce guide ont été réalisés avec la collaboration des membres du comité d’accompagnement : Bauwens Luc, Bernaerts Monique, De Clercq Philippe, De Fré Dimitri, De Mol Ivan, Geeraerts Guy, Gijs Geert, Gilbert Marc, Gillijns Werner, Hildebrand Claudia, Ickx Jacques, Looze Marc, Mertens Peter, Putteman Paul, Sorgeloos Didier, Spaens Paul, Van Dorpe Cédric, Wauters Eric et Wynant Pieter.

Ce document a été livré par l’équipe de recherche dans sa forme actuelle et est aussi ainsi mis à disposition. Il peut servir de source d’inspiration pour tous ceux qui s’occupent de la planification d’urgence et de la gestion de crise au niveau local.

# Table des matières

Introduction	p. 6
Gestion de crise : Votre responsabilité	p. 8
<i>Partie 1: Brève introduction à la planification d'urgence</i>	
Qu'est-ce qu'une situation d'urgence ?	p. 11
Phases dans une situation d'urgence	p. 13
Types situation d'urgence	p. 14
Niveau de gestion	p. 16
Plans d'urgence et d'intervention	p. 18
Collaboration multidisciplinaire	p. 20
Cellule de sécurité	p. 23
Comité de coordination	p. 24
<i>Partie 2 : Faire face aux situations d'urgence</i>	
Votre rôle dans la phase communale	p. 27
Identification type situation d'urgence	p. 28
Déclenchement de la phase d'urgence communale	p. 30
La situation d'urgence éclair	
Déclenchement d'une situation d'urgence éclair	p. 33
Alerte	p. 34
La coordination stratégique	p. 35
Mesures	p. 37
Père/mère des citoyens	p. 38

# Table des matières

Porte-parole	p. 40
La situation d'urgence croissante	
Déclenchement d'une situation d'urgence croissante	p. 46
Alerte	p. 47
La coordination stratégique	p. 49
Mesures	p. 51
Père/mère des citoyens	p. 52
Porte-parole	p. 53
La situation d'urgence prévisible	p. 58
Montée en puissance	p. 59
Clôture	p. 60
Annexes	
Annexe 1: Situation d'urgence?	p. 62
Annexe 2: Carte d'action	p. 63
Annexe 3: Carte d'action reprise de contact	p. 65
Annexe 4: points d'attention lors de la prise de décision	p. 66
Annexe 5: Formulaire standard réquisition	p. 68
Annexe 6: Formulaire standard évacuation	p. 69
Annexe 7: Modèle règlement de police par le bourgmestre pour la mise à l'abri	p. 70
Annexe 8: Evacuer checklist	p. 71
Annexe 9: Rôle des autorités judiciaires pendant la gestion	p. 72

# Introduction

*Vous avez devant vous le dernier résultat d'un exercice de réflexion commun sur le rôle du bourgmestre lors de la gestion des situations d'urgence. Ce « guide pratique pour les bourgmestres en cas d'urgence » est le produit final d'un exercice impliquant plusieurs de vos collègues. C'est un recueil succinct de leurs expériences et bonnes pratiques relatives aux situations d'urgence. Ce guide pratique a pour objectif de vous proposer de nombreux conseils et points d'attention qui pourront vous aider dans la gestion d'une situation d'urgence.*

En tant que bourgmestre de votre ville ou commune, vous êtes responsable de nombreux aspects dans les frontières du territoire de votre commune. La continuité des services communaux occupe évidemment une place prépondérante dans l'ensemble de vos missions. Un aspect souvent sous-exposé dans l'ensemble de vos missions est cependant votre rôle lors de la préparation et la gestion des situations d'urgence.

Les situations d'urgence pourraient vous sembler très éloignées de votre quotidien, elles requièrent chaque année plus d'attention. Dans nos frontières nationales, nous pouvons énumérer très facilement une série de situations d'urgence survenues ces dernières années. Prenons par exemple, la destruction des tours Marly à Bruxelles (2004), la catastrophe ferroviaire à Buizingen (2010), le drame de Pukkelpop (2011), l'incendie du Kalmthoutse Heide et dans les Hautes Fagnes (2011). D'autres situations d'urgence se produisent aussi régulièrement. Diverses communes et villes sont ainsi chaque année confrontées à d'importantes inondations, de violents incendies et des fuites de gaz. Il y a donc un risque réel que vous soyez, en tant que bourgmestre, confronté à une situation d'urgence dans les frontières de votre commune ou ville ou en utilisant les mots de vos collègues

***“Ne pensez jamais que ça ne vous arrivera pas.”***

*Dirk Pieters & Hilde Claes*

Le cadre réglementaire et la doctrine en vigueur visent surtout les grands axes de la gestion de crise et ne donnent que peu d'indication sur votre rôle en tant que bourgmestre au sein de cet ensemble. C'est dans ce contexte que ce guide pratique a vu le jour. Il vise à donner des conseils et des avis pertinents que vous pouvez utiliser en tant que bourgmestre lors de la préparation (première partie du guide) et la gestion des situations d'urgence (deuxième partie du guide). Car n'oubliez pas que vous êtes l'un des principaux acteurs dans la gestion d'urgence étant donné votre responsabilité en matière de sécurité et prévention.



*En tant que bourgmestre, il est important de savoir que conformément à plusieurs règles de droit et la doctrine en vigueur, vous pouvez être jugé responsable des éventuelles conséquences de la gestion d'urgence. Une bonne préparation et une bonne gestion de la situation d'urgence sont dès lors indispensable.*

## Responsabilité civile

La responsabilité civile se base surtout sur l'article 1382 & 1383 du Code civil. Cette responsabilité peut également être engendrée par le non-respect de la réglementation en vigueur. En engageant la responsabilité civile, l'autre partie visera avant tout le rétablissement des dégâts subis.

Pour pouvoir être désigné responsable civilement, les critères suivants doivent être remplis:

- Il doit y avoir des dégâts.
- Il doit être question d'une faute.
- Il faut un lien de causalité entre les dégâts et la faute.

Si ces critères sont remplis, il est possible que la responsabilité civile soit engagée à l'encontre de:

- La commune en tant que personne de droit public
- Le bourgmestre ou l'échevin en tant que personne naturelle.

De plus, vous pouvez être désigné responsable des dégâts provoqués par les actes des personnes pour lesquelles vous êtes responsables ou pour des affaires que vous avez en votre garde. Vous pouvez donc ainsi être jugé responsable des fautes commises par l'un de vos collaborateurs.





*En tant que bourgmestre vous pouvez être jugé responsable pénalement des éventuelles conséquences d'une situation d'urgence.*

## Responsabilité pénale

### Responsabilité pénale

=

### Délit

Un délit peut être défini comme suit:

- Infraction des normes / règles de droit.
- Omission des normes.

On ne peut parler d'infraction ou de défaut que si des sanctions pénales sont prévues.

De plus, nous pouvons distinguer deux sortes de délits:

- Délits volontaires ou intentionnels. Ces délits sont commis intentionnellement.
- Délits non-intentionnels ou involontaires. Ils font suite à une faute des autorités.

La responsabilité pénale ne peut être engagée qu' à l'encontre de personnes naturelles. Il n'y a donc pas de possibilité de poursuivre les autorités en tant qu'institution. Il est dès lors possible que des membres individuels du collège du bourgmestre et des échevins soient jugés pénalement responsables.



**Brève  
introduction à  
la planification  
d'urgence**

# Qu'est-ce qu'une situation d'urgence ?

*Crise. Catastrophe. Situations d'urgence. .... Ce sont des termes qui sont souvent utilisés comme synonymes. D'un certain point de vue, c'est exact. Ils désignent effectivement tous une même situation à savoir qu'une situation indésirable se produit.*

Cependant, ces termes diffèrent d'un point de vue juridique. Ainsi, une catastrophe n'est pas la même chose qu'une crise ou une calamité et vice versa..

En 2006, les autorités fédérales ont tenté d'uniformiser davantage l'actuelle terminologie juridique. L'arrivée de l'Arrêté royal du 16 février relatif aux plans d'urgence et d'intervention a introduit un nouveau terme (juridique) dans la gestion d'urgence : *“La situation d'urgence”*. Une situation d'urgence y est décrite comme *“tout événement qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé de personnes et / ou contre des intérêts matériels importants, et qui nécessite la coordination des disciplines afin de faire disparaître la menace ou de limiter les conséquences néfastes.”*

Dans ce cadre nous tenons encore à vous informer qu'il s'agit d'une situation *“dont l'ampleur dépasse clairement la simple capacité de réaction.”* Une situation d'urgence génère donc un déséquilibre entre les besoins et les sources immédiatement disponibles pour faire face à la situation d'urgence.



D'un point de vue juridique et social, chacun de ces concepts a sa propre richesse. Ainsi par exemple, une calamité est d'un point de vue strictement juridique moins grave qu'une « sinistre » ou « catastrophe ».

D'un point de vue social, le plus important est la connotation associée à ces concepts. Ce n'est pas une donnée insignifiante dans l'exécution de votre communication de crise. Mais nous y reviendrons dans la partie deux « Faire face à une situation d'urgence » .

# Phases dans une situation d'urgence



*Les étapes peuvent être évitées par des actes humains. C'est la raison pour laquelle, une bonne préparation avec les plans d'urgence et les exercices d'urgence comme point central, sont essentiels.*

*Bien que toute situation d'urgence a des caractéristiques uniques, il est possible de distinguer dans la plupart des situations d'urgence 4 étapes*

## 1. Etape de reconnaissance

- Premiers signes d'une situation d'urgence.
- Pas encore de dégâts.

***Importance d'une estimation correcte et donc par conséquent le déclenchement de la phase d'urgence.***

## 2. Etape aiguë

- Manifestation des premiers dégâts. L'ampleur de dégâts est influencé par:
  - Une planification d'urgence efficace et effective.
  - Une estimation correcte (et déclenchement).

## 3. Etape de croissance

- Suite du développement de la situation d'urgence.
- Les dégâts ne feront qu'accroître si trop peu de moyens sont engagés dans la phase de reconnaissance ou aiguë.

## 4. Etape de rétablissement

- La clôture de la situation d'urgence.
- C'est une tentative pour revenir à la situation et routine quotidiennes. On vise alors la reconstruction morale, physique, financière et juridique de l'individu en tant que tel.

# Types situation d'urgence

*Nous pouvons répartir les situations d'urgence en trois grandes catégories. Pour faire la distinction, nous pouvons évaluer chaque situation d'urgence en fonction de plusieurs variables comme notamment la présence des signaux d'avertissement et le risque d'escalade. Les trois catégories de situations d'urgence sont la situation d'urgence « éclair », la situation d'urgence « croissante » et la situation d'urgence « prévisible » (Helsloot, I. & Verhallen, P., 2003).*

## Situation d'urgence éclair

- Exemples: accident ferroviaire Buizingen, crash d'avion, ...
- Pas de signaux d'avertissement. La situation d'urgence est un évènement soudain où les dégâts sont imprévisibles.
- La pression du temps pour gérer la situation d'urgence est élevée.
- Agir surtout de façon réactive en raison du caractère soudain. Ceci est souvent caractérisé au début par une coordination chaotique.
- Le risque d'escalade est plutôt restreint.
- Le risque d'effet de radiation est plutôt restreint.
- Dans de nombreux cas, grand impact (humain).

## Situation d'urgence croissante

- Exemple: fuite de gaz, inondation, ...
- Présence de signaux d'avertissement. Il est donc possible de parer aux dégâts car plusieurs signaux révèlent qu'une situation d'urgence se prépare. Par exemple, un niveau d'eau croissant, une forte odeur de gaz, ...
- La pression du temps est relativement élevée.
- Le risque d'escalade est très réel. En d'autres mots, l'ampleur de la situation d'urgence peut augmenter.
- Le risque d'effets de radiation est réel. La situation d'urgence sur votre territoire peut donc avoir des conséquences pour les communes et villes voisines.
- Prendre des décisions en fonction pour limiter ou prévenir les dégâts.



### La situation d'urgence prévisible

- Exemples: émeutes dans le cadre du football, bug du millénum,...
- Présence de signaux d'avertissement. Il est donc possible de parer aux dégâts car des signaux indiquent qu'une situation d'urgence se prépare. Généralement le moment est connu.
- Le risque d'escalade est réel. En d'autres mots, l'ampleur de la situation d'urgence peut augmenter.
- Surtout stratégie scénario pour la gestion de la situation d'urgence.

*Une identification exacte du type de situation d'urgence vous aidera à déterminer les différents rôles pour la gestion de la situation d'urgence.*

# Niveau de gestion

Lorsqu'une situation d'urgence se manifeste, vous pouvez proposer, en tant que bourgmestre, de passer à un niveau supérieur de gestion. La montée en puissance signifie que la gestion de la situation d'urgence relèvera de la compétence d'une autorité hiérarchique supérieure.

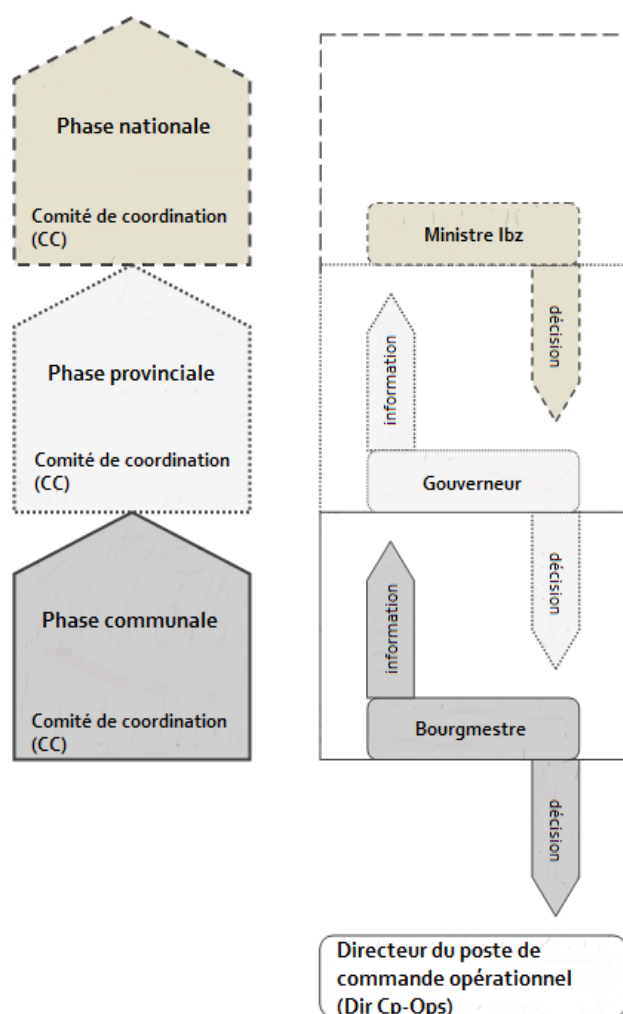


Figure 1: Présentation schématique de la montée en puissance © Dormaels, A.(2011).

## Principe de subsidiarité

Le dit principe de subsidiarité joue un rôle primordial lors d'une montée en puissance.

Ce principe de subsidiarité signifie qu'il vaut mieux mener la lutte contre la situation d'urgence au niveau le plus adapté.

Quelques variables peuvent aider à décider de passer au niveau de gestion supérieur au niveau hiérarchique.

- L'étendue géographique des conséquences néfastes.
- Les moyens à utiliser.
- Le nombre réel ou potentiel de personnes touchées.
- Le besoin de coordination.
- L'ampleur et l'impact social des événements.
- La nature des événements.
- La complexité technique et l'évaluation des situations d'urgence.

*Le niveau auquel la gestion de crise est organisée (communale, provinciale et nationale) a un rôle sur vous en tant que bourgmestre.*



Lors de la montée en puissance, la compétence de décision stratégique et la responsabilité qui y est liée relèvent d'une autorité hiérarchique supérieure. Cependant, en tant que bourgmestre vous restez un acteur important au sein de la gestion d'urgence et vous conserverez toujours une certaine responsabilité.

De plus, un échange actif et une harmonisation notamment en matière de communication interne et externe entre les différents niveaux de gestions sont indispensables pour une bonne gestion d'urgence.

# Plans d'urgence et d'intervention interventieplannen

*Les plans d'urgence et d'intervention constituent le coeur battant de votre gestion de crise. Un plan d'urgence est un instrument stratégique visant à permettre un engagement rapide des moyens de secours disponibles et une coordination optimale et à réaliser la coordination optimale de ces moyens*

## **Pas seulement un plan**

En ce qui concerne la planification d'urgence, nous pouvons distinguer trois différents types de plans d'urgence. Les plans d'urgence multidisciplinaires, monodisciplinaires et internes.

### **Plan d'urgence multidisciplinaire**

- Plan général d'urgence et d'intervention.
  - Comprend des directives générales et l'information nécessaire pour la gestion de situations d'urgence aussi larges que possible.
- Plan particulier d'urgence et d'intervention.
  - Forme un ajout à ces plans généraux avec des informations spécifiques sur certains risques spécifiques.

### **Plan d'urgence monodisciplinaire**

Les plans d'urgence monodisciplinaires traitent la matière d'une discipline spécifique. Ces plans monodisciplinaires doivent cependant être en harmonie avec les plans multidisciplinaires.



*En tant que régisseur de la politique de sécurité intégrale vous êtes notamment responsable de la régie des plans d'urgence et d'intervention et de l'organisation et ou participation aux exercices d'urgence*

## Plan d'urgence interne

Le plan d'urgence interne est un document au niveau de l'entreprise ou de l'établissement, qui sert à limiter les conséquences d'une situation d'urgence via des mesures d'urgence matérielles et organisationnelles.

**La présence d'un plan d'urgence n'est pas suffisante en soi. Pour être bien préparé, il est indispensable, dans votre fonction de bourgmestre, d'organiser et/ou de participer régulièrement à des exercices d'urgence. Testez aussi chaque aspect du plan afin d'être préparé à tout.**

### **“Il faut croire en rien, sauf en Murphy”**

*Chris Addiers: Lt. Col. ir. Service d'incendie Anvers*

Soyez toujours préparé au pire. Soyez conscient que votre comité de coordination communal ou le lieu d'accueil peuvent par exemple se trouver dans le périmètre. Un back-up pour certains éléments dans vos plans d'urgence comme le lieu de votre comité de coordination communal ou le centre d'accueil, est donc conseillé.

***“Nous avons une fuite de gaz et la maison communale, où devait se situer aussi le comité de coordination, se trouvait dans le périmètre”***

*Philippe De Coninck, bourgmestre Assenede*

## Volontaires

Lors de la situation d'urgence, l'aide des citoyens est un aspect souvent oublié. Cependant les citoyens peuvent constituer une plus-value dans la gestion d'urgence. Ils peuvent ainsi être activement engagés pour certaines missions comme l'alerte des concitoyens ou l'organisation de l'accueil d'urgence.

Tenez compte lors de la réalisation de vos plans généraux et particuliers d'urgence et d'intervention de l'aspect aide des citoyens. Plusieurs communes disposent par exemple de listes téléphoniques avec les volontaires qui peuvent être engagés. Les missions que ces personnes peuvent réaliser sont définies à l'avance. Ceci peut aller de porter les courriers dans les boîtes aux lettres au remplissage des sacs de sable.

# Collaboration multidisciplinaire

*Lors des situations d'urgence, vous n'êtes jamais seul. Autant pendant la préparation que pendant la gestion des situations d'urgence, vous êtes assisté par plusieurs acteurs.*

## 5 disciplines?

Avec les 5 disciplines, nous faisons référence aux 5 sortes de missions essentielles dans la gestion d'urgence. Ci-dessous nous donnons un bref aperçu des différents acteurs et leurs principales missions.

Gestion de crise  
=  
Coopération  
multidisciplinaire

## Discipline 1: opérations de secours

### Qui?

- Service d'incendie.
- Services protection civile.

### Missions ?

- Maîtriser la situation d'urgence en cours
- Eliminer les risques.
- La recherche, libération, le secours, le sauvetage et la mise en sécurité des personnes et la protection de leurs biens.
- Lorsque la nature de la situation d'urgence requiert un équipement de protection spécifique:
  - Evacuation.
  - Contrôle des mesures de mise à l'abri
- Informer le bourgmestre et le centre de secours 100.



*La direction opérationnelle de chaque discipline est aux mains du directeur. Par exemple : Dir-med, Dir-pol,...*

*L'ensemble est coordonné par le DIR-PC-OPS*

## Discipline 2: le secours médical, sanitaire et psychosocial

### Qui?

- Le personnel ambulancier et SMUR
- Les médecins
- Le personnel infirmier
- Les psychologues
- ...

### Missions?

- Démarrer la chaîne médicale.
- Apporter les soins médicaux et psychosociaux aux victimes et aux personnes impliquées dans la situation d'urgence
- Organiser le transport des victimes
- Prendre des mesures pour protéger la santé publique
- ...

## Discipline 3: police

### Qui ?

- La police locale
- La police fédérale.

### Missions ?

- Les missions relatives à l'ordre public.
- Le dégagement des voies d'accès et d'évacuation
- Si nécessaire l'escorte des services d'intervention
- Les mesures de circulation
- L'évacuation
- ...

## Discipline 4: logistique

### Qui ?

- Les services de protection civile
- Les services publics d'incendie
- Les services spécialisés privés et publics
- L'armée
- ...

### Quoi?

- Organisation des moyens techniques pour la communication interne
- Approvisionnement des produits alimentaires et de l'eau potable
- Renforcement du matériel et personnel
- Mise à disposition du matériel spécialisé
- ....

## Discipline 5: Information

### Qui ?

- Fonctionnaire communication
- ...

### Missions ?

- L'organisation de l'information à la population
- ...



### **Le fonctionnaire de la planification d'urgence et d'intervention**

L'Arrêté royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention oblige les autorités locales à désigner un fonctionnaire planification d'urgence.

Cette personne sera pendant la gestion des situations d'urgence souvent votre bras droit. Il est donc important d'accorder suffisamment d'attention au profil de ces fonctionnaires et à la répartition de leur charge de travail.



*Mettez-vous à l'avance d'accord avec vos disciplines dans quelles situations vous voulez être immédiatement avertis*

# La cellule de sécurité

*L'Arrêté royal du 16 février 2006 prévoit la création d'une cellule de sécurité communale pour préparer les plans d'urgence et d'intervention multidisciplinaires.*

## Composition

La cellule de sécurité communale est composée comme suit:

- Le bourgmestre (président).
- Les responsables de chaque discipline.
- Le fonctionnaire planification d'urgence.
- En fonction des thèmes à traiter d'autres délégués comme un responsable sécurité d'une entreprise, ...

## Mission

La cellule de sécurité communale est chargée des missions suivantes:

- Réaliser l'inventaire et l'analyse des risques.
- Rédiger et actualiser les plans d'urgence et d'intervention.
- L'organisation d'exercices pour tester les plans d'urgence et d'intervention
- L'évaluation des exercices et situations d'urgence
- La préparation et l'exécution de la planification d'urgence
- L'information préalable à la population.

## Exercices

Les plans d'urgence et d'intervention sont une bonne chose mais sans exercice poussé, ils sont totalement inutiles. Lors de ces exercices, les éventuels problèmes relatifs aux procédures ou autres lacunes sont identifiés à temps.

***“Il est très important de se connaître. De pouvoir associer un visage à une fonction.***

***Les exercices aident dans ces sens”***

*Ingrid Pira, bourgmestre Mortsels*

De plus, lors de ces exercices, on peut miser sur l'aspect multidisciplinaire de la gestion de crise. Les différents acteurs entrent ainsi déjà rapidement en interaction et peuvent développer de bons contacts interpersonnels. Ceci constitue une énorme plus-value dans la gestion d'urgence.

# Le comité de coordination

*La coordination stratégique lors d'une situation d'urgence se situe au sein du comité de coordination fédéral, provincial et fédéral*

## Composition

En fonction du niveau auquel la gestion de crise est coordonnée, le bourgmestre, le gouverneur de province ou le ministre de l'Intérieur est le président du comité de coordination.

Ils sont assistés par:

- Les responsables des différentes disciplines.
- Le fonctionnaire planification d'urgence.
- Peuvent demander une représentation des autres acteurs comme la SNCB, De Lijn, des experts,... en fonction de la nature de la situation d'urgence.

## Missions

Les missions du comité de coordination sont les suivantes:

- Evaluer la situation d'urgence.
- Conseiller le bourgmestre, le gouverneur ou le ministre sur les mesures stratégiques à prendre
- Organiser l'alerte et l'information à la population, aux entreprises et communes limitrophes
- Prendre toutes les mesures de protection nécessaires pour garantir la sécurité de la population et en coordonner l'exécution
- Tenir à jour un logbook.



*Mettez-vous d'accord pour savoir qui sera présent dans la comité de coordination pour la discipline 2, 4 & 5. Prévoyez toujours un éventuel remplacement*



## **“Proper preparation prevents poor performance”**

*Adagium Force armée britannique*

Prévoyez un coffre d’urgence spécial contenant le matériel nécessaire à la gestion d’une situation d’urgence. Ce coffre peut contenir les objets suivants : projecteur, pc portables, téléphones, matériel pour écrire, cartes, PGUI, PPUI, fiches spéciales, comme par exemple le système d’appel,...

En effet, s’il faut encore rassembler ce matériel pendant une situation d’urgence, on perd un temps précieux, ce qui est néfaste pour la gestion de crise.

***“ La première fois que nous avons été confrontés ici à une situation d’urgence, nous avons dû aller chercher un beamer et des laptops. Ceci ralentit évidemment la gestion et on ne peut pas se permettre de faire ça à ce moment-là. Depuis lors nous avons un coffre contenant tout, même des bics et du papier. ”***

*Eric De Wispelaere (bourgmestre Evergem) & Lieve Claeys (fonctionnaire communication Evergem)*

***“Nous avons fabriqué une petite farde de démarrage avec un système d’appel complet. Tout est dans le coffre.”***

*Kris Poelaert (Bourgmestre Herne) & Anja Mertens (Fonctionnaire planification d’urgence Herne)*

Les situations d’urgence entraînent parfois un tourisme de catastrophe. Il arrive ainsi souvent que des acteurs surgissent au comité de coordination communal sans y être invités perturbant éventuellement son fonctionnement. Un contrôle d’accès au comité de coordination communal est parfois souhaitable. Vous pouvez par exemple développer à l’avance un système de badges, cartes d’accès,...

Lors de certaines situations d’urgence vous aurez besoin de matériel supplémentaire pour bien pouvoir gérer la situation d’urgence. Vous pouvez ainsi par exemple obtenir ce matériel par réquisition. Cependant vous pouvez déjà préalablement conclure des accords à ce sujet pendant le processus de planification d’urgence.



**Partie 2:  
Faire face aux  
situations  
d'urgence**

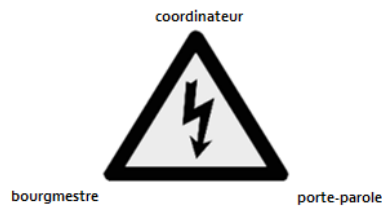
# Votre rôle dans la phase communale

*Sur base de l'étude scientifique, nous avons traité les différents rôles du bourgmestre en matière de gestion d'urgence. Nous distinguons alors les différents rôles suivants:*

- Le coordinateur
- Le porte-parole
- Le père/mère des citoyens

## Une zone de tension

Il y a une zone de tension entre les différents rôles que vous jouez pendant la gestion d'une situation d'urgence. Cette zone de tension est générée par le fait que vous ne pouvez pas remplir tous ces rôles simultanément. Il est par exemple très difficile de diriger votre comité de coordination de manière efficace et effective et en même temps communiquer correctement avec la presse sur la situation d'urgence.



Les différents rôles que vous remplissez comme bourgmestre peuvent également avoir un effet renforçant l'un sur l'autre. La connaissance que vous acquérez lors de la coordination du comité de coordination vous servira lors de la communication avec la presse.

Il est toutefois important de garder en tête qu'une attention équilibrée doit être accordée à chacun de vos rôles. Trop d'attention pour la communication avec la presse pourrait par exemple entraîner une mauvaise coordination du comité de coordination. Essayez en d'autres mots de trouver un équilibre qui fonctionne.

***“L'importance du chapitre communication est tellement énorme qu'en réalité vous ne pouvez plus jouer votre rôle. [...] Ceci constituait un obstacle”***

*Dirk Pieters, bourgmestre Halle*

# Identification du type de situation d'urgence



Chaque type de situation d'urgence met un accent plus important sur certains de vos rôles.

*Outre l'équilibrage de vos différents rôles, une bonne identification du type de situation d'urgence qui se produit est cruciale pour la gestion de crise. La gestion d'une fuite de gaz ou d'une inondation nécessite une autre approche qu'un accident de train où plusieurs blessés et mêmes des morts sont à déplorer.*

Le type de situation d'urgence détermine aussi le rôle que vous aurez principalement à jouer. Alors que lors d'une fuite de gaz ou une inondation l'accent est surtout mis sur la coordination stratégique, lors d'un accident de train, celui-ci est surtout mis sur la communication et votre rôle en tant que père/mère des citoyens.

En raison de l'importance du type de situation d'urgence, ce guide pratique est construit selon cette logique. Par type de situation d'urgence, vos rôles ont été listés avec les points d'intérêt nécessaires.

Dans ce qui suit, nous vous proposons déjà une notice sur base de quoi vous pouvez déterminer le type de situation d'urgence à l'aide des principales variables clés :

- Signaux d'avertissement : est-il possible de détecter dans un stade avancé qu'une situation d'urgence se prépare ?
- Pression du temps pour prendre des mesures
- Escalade : est-ce que la situation d'urgence peut encore augmenter en matière d'intensité ?
- Effet de rayonnement : est-ce que la situation d'urgence sur votre territoire peut avoir des conséquences pour les communes ou villes voisines ?

**Sur base de ceci vous pouvez déterminer le type de situation d'urgence à laquelle vous avez à faire.**



### Situation d'urgence éclair

*Exemples: accident de train, crash d'avion, grand incendie, ...*

*Signaux d'avertissement : Absent. Evènement soudain*

*Pression du temps : urgent*

*Escalade : risque restreint d'escalade*

*Effets de rayonnement : risque réel*

*Action : réactif*

*Gestion chaotique au début*



### Situation d'urgence croissante

*Exemples: inondation, fuites de gaz, ...*

*Signaux d'avertissement: présent. Par exemple, un niveau d'eau croissant, odeur de gaz, ...*

*Pression du temps: élevé*

*Escalade: risque réel*

*Effets de rayonnement: risque réel*

*Action: proactif pour éviter ou limiter les dégâts*



### Situation d'urgence prévisible

*Exemples: émeutes football, bug du millénaire, ...*

*Signaux d'avertissement: Présent.*

*Pression du temps: moyen à élevé. Suffisamment de temps pour prendre des mesures en concertation.*

*Escalade: risque réel*

*Effets de rayonnement: risque réel*

*Action: surtout stratégie scénario*

Image 3: type de situation d'urgence basé sur le modèle Institut néerlandais Sécurité physique. Vincent, J., Easton, M., Dormaels, A. & Schoenaers, F. (2012)

# Le déclenchement de la phase communale



*En cas d'empêchement ou d'absence, vous devez confier vos missions relatives à la gestion de crise à l'un de vos échevins.*

*Le déclenchement d'une **phase communale** est le moment-clé de votre gestion de crise. Le déclenchement est le point de départ formel de la gestion de crise. Par conséquent, c'est un processus auquel il vaut mieux accorder suffisamment d'attention.*

## Qui déclenche?

En tant que personnage central de la gestion d'urgence, le déclenchement formel de la phase d'urgence communale est dans vos mains. Soyez à ce moment-clé conscient de la responsabilité que vous avez en ce qui concerne les éventuelles conséquences juridiques ou politiques qui résultent du fait que vous n'avez pas déclenché la phase d'urgence communale.

En tant que bourgmestre vous êtes responsable du déclenchement de vos disciplines, les services d'incendie, la police et l'Inspecteur fédéral de la santé vous soutiendront dans ces moments-clés. **En d'autres mots, lors du déclenchement de la phase d'urgence vous ne serez pas seul.**

Si en cas d'empêchement ou d'absence, vous ne pouvez pas prendre en charge la gestion de crise, vous devez confier votre mandat au premier échevin élu. Cependant, en tant que bourgmestre, vous pouvez également confier vos compétences spécifiquement à un autre échevin (Art 14 Nouvelle loi communale).



## Pourquoi le déclenchement est le moment-clé?

Suite au déclenchement de la phase d'urgence communale

- Plusieurs processus se mettent en place.

***“Le déclenchement leurs donne l'autorisation de faire plusieurs choses qu'ils ne pourraient pas faire sans le déclenchement.”***

*Luc Martens, bourgmestre Roeselare*

- Facilitent d'autres processus.

***“Vous n'avez par exemple pas besoin du bon de commande du service financier pour commander du sable.”***

*Antoine Denert, bourgmestre Kruibeke*

Un déclenchement formel, notamment en raison des secours multidisciplinaires qui voient ainsi le jour, vous aidera à gérer plus efficacement la situation d'urgence. Une bonne gestion est en effet nécessaire pour éviter d'éventuels dégâts et/ou victimes supplémentaires.

***“Peu de temps après, des messages arrivaient de nombreux blessés et d'une victime mortelle au camping et ensuite, sur la plaine. Et alors... il n'y a plus de doute.”***

*Hilde Claes, bourgmestre Hasselt*

Par conséquent, le déclenchement peut être interprété comme un acte symbolique. Il peut être considéré comme une extériorisation des autorités locales qu'elles ont suffisamment évalué la situation.



## La situation d'urgence éclair



# Déclenchement d'une situation d'urgence éclair

## Quand déclenchez-vous ?

En raison des caractéristiques uniques d'une situation d'urgence éclair, il est quasi impossible de déclencher une phase d'urgence communale préventive. Une situation d'urgence éclair est en effet un évènement soudain qui n'est pas précédé par des signaux d'avertissement.

Un déclenchement rapide s'impose lors d'une situation d'urgence éclair. Dans le cadre de cette situation d'urgence, on peut interpréter « rapide » par peu de temps après avoir été averti que

- Les premiers dégâts se sont manifestés.
- ou/et les premières victimes ont été signalées.

***“Il est important d'informer autant que possible le bourgmestre des évènements.”***

*Jean-Paul La Bruyère, commandant du service d'incendie zone Bruxelles*

Vous pouvez attendre le rapport de situation de vos disciplines pour faire une bonne évaluation de la situation. De plus, dans de nombreux cas, ils formuleront un avis pour passer ou pas au déclenchement d'une phase d'urgence communale.

**Si vous décidez de déclencher la phase communale, vous pouvez utiliser la carte d'action à la page 63 en annexe. Cette carte comporte de nombreux points d'attention qui ont été formulés par vos collègues et vous-même.**



*Pour l'alerte et dans toute l'histoire de la communication la vitesse est essentielle.*

## Fiche d'action 2: Alerte de la population lors d'une situation d'urgence nucléaire

<b>Action 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Transmettre un communiqué de presse</b> avec la mention que la phase d'urgence communale est déclenchée et qu'il faut éventuellement tenir compte d'éventuelles mesures (mise à l'abri, garder les portes et fenêtres fermées,...) à<ul style="list-style-type: none"><li>○ la presse audiovisuelle</li><li>○ la presse écrite.</li></ul></li></ul>
<b>Action 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Placer un communiqué de presse sur le site web communal.</b></li></ul>
<b>Action 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Utiliser les médias sociaux.</b> Via les médias sociaux vous pouvez rapidement toucher un large public. En étant vous-même rapidement présent sur ces plateformes, vous limitez le risque de désinformation et rumeurs.<ul style="list-style-type: none"><li>○ En ouvrant une page sur facebook relative au nom de la situation d'urgence.</li><li>○ Sur twitter en utilisant un # hashtag.</li></ul></li></ul>
<b>Action 4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Indiquez que l'information officielle se fera via ces canaux.</b></li></ul>
<b>Action 5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Lors de situations d'urgence impliquant des entreprises Seveso, activez les sirènes Seveso.</b></li></ul>

# Coordination stratégique

*Le comité de coordination communal est le coeur de la gestion d'urgence. Dans ce comité siègent à vos côtés les acteurs des cinq disciplines et éventuellement encore d'autres acteurs. La direction de ce comité de direction est l'une des missions formelles au sein de la gestion d'urgence. Plusieurs conseils pratiques en matière de coordination stratégique apparaissent ci-dessous.*

## Fiche d'action 3: Présider le comité de coordination communal

<b>Action 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Désignez un rapporteur.</b> Cette personne est chargée de rien d'autre que de rapporter. Ces rapports peuvent vous aider à répondre ensuite à d'éventuelles questions ou à réfuter les accusations. Ceci aide ensuite aussi à se faire une image détaillée.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Plusieurs de vos collègues désignent leur fonctionnaire planification d'urgence pour le faire.</li></ul></li></ul>
<b>Action 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Informez le PC-OPS que le comité de coordination communal est opérationnel.</b></li></ul>
<b>Action 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Expliquez le rôle de chaque acteur.</b> Tout le monde sait ainsi à qui il/elle doit poser quelles questions.</li></ul>
<b>Action 4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Surveillez la composition</b> (et donc l'accès physique) du comité de coordination communal. Veiller à ce que seul les acteurs concernés soient présents. Dans de nombreuses situations d'urgence, des acteurs non demandés font souvent leur apparition. Soyez conscient que ceci peut entraîner la frustration de vos représentants des disciplines.</li></ul>
<b>Action 5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> <b>Structurez la communication interne.</b> Les informations du terrain n'arrivent que petit à petit et ceci peut fortement perturber la coordination du comité de coordination communal. Prévoyez éventuellement un back-office pour résoudre ce problème.</li></ul>

<p><b>Action 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Essayez d'abord de vous faire une image de la situation.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ À l'aide des rapports de situation des disciplines.</li> <li>○ À l'aide de cartes et d'images.</li> <li>○ À l'aide de ce qui a déjà été décidé au sein du PC-OPS.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Utilisez des techniques de réunion</b> pour diriger les réunions. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organisez des round-ups.</li> <li>○ Résumez les résultats de ces réunions.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 8</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Prenez des décisions après avis de vos disciplines.</b> Utilisez la fiche prise de décision de crise en annexe à la page 65.</li> </ul>
<p><b>Action 9</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Veillez à l'unité du commandement.</b> Une fois la décision prise, ne revenez pas sur votre décision à moins qu'une évolution dans la situation d'urgence ne le requiert.</li> </ul>
<p><b>Action 10</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Communiquez les décisions prises vers le Dir PC-OPS et les services du gouverneur.</b></li> </ul>
<p><b>Action 11</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Indiquez toujours quand le comité de coordination se réunit à nouveau.</b> Au fur et à mesure que la situation évolue, il ne sera pas opportun/nécessaire de se réunir continuellement avec le comité de coordination communal.</li> </ul>
<p><b>Action 12</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Suivez les décisions prises.</b> Demandez donc toujours au début de chaque réunion de faire le point sur la situation d'avancement des différentes actions entreprises.</li> </ul>
<p><b>Action 13</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Prévoyez les repas et les boissons</b> des membres du comité de coordination et des collaborateurs/secouristes sur le terrain.</li> </ul>
<p><b>Action 14</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Veillez à ce que tous les acteurs du comité de coordination restent représentés.</b> Lors des situations d'urgence éclair, de nombreux acteurs veulent rester sur le terrain.</li> </ul>
<p><b>Action 15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Prévoyez un système de permanence.</b> La nécessité d'en avoir un dépendra de la durée de la situation d'urgence. Cependant discutez déjà de cette permanence au début de la gestion</li> </ul>

En raison du caractère soudain d'une situation d'urgence éclair, le gestion d'urgence sera surtout de nature réactive. De plus, lors des situations d'urgence éclair, les options stratégiques sont aussi dans un certain sens limitées. La gestion d'une situation d'urgence éclair consistera surtout à réagir à et à limiter les dégâts. La prise de mesures préventives pour prévenir les dégâts lors de situations d'urgence éclair est cependant impossible en raison de l'absence de signaux d'avertissement qu'une situation d'urgence se prépare.

***“Une fuite de gaz, et pas l'explosion de gaz, nous a donné beaucoup plus de travail.”***

*Frank Dauchy, commissaire de police*

*Zone de police Schaarbeek, Saint-Josse-Ten-Node, Evere*

- Lors des situations d'urgence éclair nous constatons que vous, en tant que bourgmestre, devrez surtout assurer le volet humanitaire de la situation d'urgence. Ceci revient concrètement à dire que vous assurerez par exemple l'accueil des évacués. Nous tenons aussi à faire remarquer que bien qu'une évacuation soit une option stratégique, celle-ci sera souvent déjà prise par le DIR PC OPS qui se chargera jusqu'à l'installation du comité de coordination communal de la direction à la fois stratégique et opérationnelle.
- Outre l'évacuation et l'accueil, vous pouvez aussi réquisitionner du matériel spécifique pour gérer la situation d'urgence. Utilisez alors éventuellement les accords que vous avez déjà conclus avec les firmes privées dans le cadre du processus de la planification d'urgence. Si vous ne disposez pas de tels accords, vous pouvez éventuellement réquisitionner du matériel des firmes privées qui ont déjà un contrat avec la commune ou la ville.

**Soyez toutefois conscient du fait que de nombreuses firmes attendront l'accord des bourgmestres pour mettre le matériel réquisitionné à disposition.**

- Prenez des mesures pour que le secours sur le terrain se déroule bien.

***“[...]une interdiction de survol pour les hélicoptères car ces hélicoptères tournent en rond tout le temps à très basse altitude alors que les gens doivent faire leur travail.”***

*Lodewijk De Witte, Gouverneur Brabant flamand*

# Père/Mère des citoyens

*« Je pense que le Bourgmestre a un rôle important de coordination et de décision. Mais ce que j'ai ressenti, c'est aussi ma responsabilité de soutien, de réconfort et d'information, tant auprès des victimes que des forces d'intervention et du public »*

*Cécile Jodogne, bourgmestre faisant fonction Schaerbeek*

Les situations d'urgence éclair sont souvent des événements qui en raison de la présence de dégâts substantiels et dans certains cas même de victimes (mortelles), ont un grand impact sur la communauté (locale) . En tant que bourgmestre vous devrez entreprendre des initiatives pour rassurer la communauté touchée ou vous devrez dans certains cas même canaliser de manière appropriée les émotions ou le stress collectifs. En tant que personnalisation de la communauté locale, vous pouvez donc remplir un rôle contraignant.

- Si vous décidez d'assurer vous-même cette tâche, nous tenons à vous informer que le contenu concret de ce rôle dépend de plusieurs variables.
  - Est-ce qu'une évacuation a eu lieu?
  - Y a-t-il des victimes (nombreuses) ?
  - Est-ce que les victimes (décédées) proviennent de l'extérieur de la communauté locale?

## Fiche d'action 4: Le père/mère des citoyens

<b>Action 1</b>	<input type="checkbox"/> <b>Faites une estimation de vos propres capacités.</b> L'accomplissement du rôle de père/mère des citoyens est effectivement lourd dans le cadre d'une situation d'urgence éclair et ne peut absolument pas être considéré comme une obligation. Laissez éventuellement une autre personne remplir cette mission.
<b>Action 2</b>	<input type="checkbox"/> <b>Rendez-vous après la phase aiguë sur place (en respectant les périmètres) et rassurez les citoyens en les informant du déroulement de la situation d'urgence.</b> Soyez disposé à répondre aux questions des citoyens. <input type="checkbox"/> . Sta hierbij open om vragen van burgers te beantwoorden.

<b>Action 3</b>	<input type="checkbox"/> Allez, en cas d'évacuation, vers le centre d'évacuation pour rassurer et informer les gens. Discutez de vos actions avec le Manager psychosocial.
<b>Action 4</b>	<input type="checkbox"/> <b>Vous pouvez accueillir les proches des victimes.</b> La fonction de bourgmestre y a une valeur symbolique. Tout le monde n'en aura cependant pas besoin. Discutez de vos actions avec le Manager psychosocial.
<b>Action 5</b>	<input type="checkbox"/> <b>Assurez la régie de la canalisation des émotions et du stress collectifs</b> en cas de dégâts considérables ou de victimes (décédées)
<b>Action 6</b>	<input type="checkbox"/> <b>Prenez des initiatives</b> comme des cérémonies de commémoration, des drapeaux en berme, le dépôt de gerbes de fleurs,... lorsque des victimes (décédées) sont à déplorer.
<b>Action 7</b>	<input type="checkbox"/> <b>Faites correspondre ces initiatives au contexte des situations d'urgence.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Par exemple un concert de commémoration à Pukkelpop</li> <li>○ Par exemple un banc au cimetière à la suite de l'accident de bus à Sierre</li> </ul>
<b>Action 8</b>	<input type="checkbox"/> <b>Evaluez l'opportunité de ces initiatives auprès des personnes concernées.</b>
<b>Action 9</b>	<input type="checkbox"/> <b>Ne laissez pas des motifs politiques ou autres entrer en ligne de compte dans ces initiatives.</b>
<b>Action 10</b>	<input type="checkbox"/> <b>N'oubliez pas vos propres collaborateurs/secouristes. Remerciez-les.</b>
<b>Action 11</b>	<input type="checkbox"/> <b>Soyez conscient que des hauts dignitaires souhaiteront se rendre sur la zone de la catastrophe (sans y être invités).</b> Ceci nécessite plus d'organisation mais peut être bénéfique pour les personnes concernées.

# Porte-parole

*“A ce moment-là vous avez un personnage qui devient le “visage humain” de cette catastrophe en question. Est-ce qu’il doit s’agir du bourgmestre? L’accident de bus en Suisse démontre qu’il peut par exemple aussi s’agir d’un commandant de la police.” Pascal Vranckx Dirmed Pukkelpop*

L’histoire de la communication lors des situations d’urgence éclair ne peut pas être sous-estimée. Vous devrez dès lors réserver une partie considérable de votre temps. Dans la fiche d’action suivante, nous donnons plusieurs conseils d’attention que vous pourrez appliquer au sein de la communication avec la presse. Le principal est que vous trouvez un équilibre entre une approche émotionnelle et rationnelle.

<b>Action 1</b>	<input type="checkbox"/> <b>En tant qu’autorité administrative soyez activement présent dans l’histoire de la communication.</b>
<b>Action 2</b>	<input type="checkbox"/> <b>Déterminez qui communiquera.</b> Mettez-vous rapidement d’accord au sein du comité de coordination communale. <ul style="list-style-type: none"><li>○ Bien que la discipline 5 traite l’aspect communication, nous remarquons que ce sont surtout les bourgmestres qui assurent la prise de parole pendant la phase communale. De plus, le bourgmestre est un visage connu et la personnification de la communauté locale.</li></ul> <p><b>Evaluez vos propres capacités.</b> Si vous n’êtes pas un bon porte-parole ou si vous êtes trop émotif, il vaut mieux que vous confiez cette mission à quelqu’un d’autre.</p>
<b>Action 3</b>	<input type="checkbox"/> <b>Mettez-vous d’accord qu’une seule personne communique.</b> Ceci permet d’avoir une certaine <b>uniformité au sein de la communication.</b> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Parfois les acteurs concernés, par exemple la SNCB en cas d’accident ferroviaire, voudront eux-mêmes faire une communication. Essayez de viser une communication uniforme.</li></ul>



<p><b>Action 4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Confiez la gestion de votre gsm à l'un de vos collaborateurs.</b> En raison des innombrables appels (notamment de la presse mais aussi de citoyens inquiets) il vous sera quasi impossible de tous les gérer vous-même.</li> </ul>
<p><b>Action 5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Communiquez rapidement et correctement.</b> Une communication rapide augmente le sentiment subjectif de sécurité et indirectement aussi la confiance en vous en tant qu'autorité. <b>De plus, une communication rapide évitera l'apparition de rumeurs ou de désinformation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Communiquez immédiatement que la phase d'urgence communale a été déclenchée.</li> <li>○ Confirmez ou infirmez si possible certains points.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Utilisez plusieurs canaux de communication comme :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le site web communal.</li> <li>○ La presse écrite.</li> <li>○ La presse audiovisuelle.</li> <li>○ Les médias sociaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En réalisant une page facebook.</li> <li>▪ En réalisation un hashtag# officiel sur twitter.</li> </ul> </li> <li>○ Lettres d'information liées au site web communal.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>La communication ne doit pas se limiter à la presse.</b> Vous pouvez par exemple utiliser les installations d'appel ou les panneaux d'information dynamiques.</li> </ul>

<b>Action 8</b>	<input type="checkbox"/> <b>Indiquez que la suite de la communication officielle sera diffusée via ces canaux.</b>
<b>Action 9</b>	<input type="checkbox"/> <b>Désignez une personne de contact pour la presse sur le terrain.</b> La presse se rendra en première instance sur le terrain. Pour ne pas perturber les secours, il est important qu'il y ait un point de contact central.
<b>Action 10</b>	<input type="checkbox"/> <b>Ouvrez ci-nécessaire en concertation avec une autorité supérieure un numéro d'information.</b> Ouvrez ce numéro central seulement lorsque vous disposez des premières informations validées.
<b>Action 11</b>	<input type="checkbox"/> <b>Structurez les contacts de presse à l'aide des conférences de presse.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Déterminez vous-même quand vous planifiez une conférence de presse. Lors des situations d'urgence éclair, la presse adaptera sa programmation.</li> <li>○ Vous pouvez organiser plusieurs conférences de presse en une journée.</li> <li>○ Vous pouvez même organiser des conférences de presse les jours suivants.</li> </ul>
<b>Action 12</b>	<input type="checkbox"/> <b>Concluez des accords avec la presse</b>

<p><b>Action 13</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Discutez au sein du comité de coordination communal sur ce que vous allez ou n'allez pas communiquer.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Limitez-vous à un récit factuel en communiquant notamment quelles mesures ont été prises, si des victimes sont à déplorer.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 14</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Mettez-vous d'accord avec les autorités judiciaires sur la communication lorsqu'il y a des victimes ou lorsque des faits criminels ont été commis.</b> Il est utile d'examiner s'il n'y a pas, dans votre communication, des éléments qui peuvent avoir un impact sur l'enquête judiciaire.</li> </ul>
<p><b>Action 15</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Assurez la communication de manière humaine.</b> Chercher un équilibre entre l'approche émotionnelle et rationnelle.</li> </ul>
<p><b>Action 16</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Ne communiquez pas sur les victimes avant que les familles n'aient été informées.</b> Lors des situations d'urgence éclair, la pression médiatique pour y déroger peut être élevée. Ne cédez pas.</li> </ul>
<p><b>Action 17</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Les situations d'urgence éclair suscitent généralement un grand intérêt international. Ne communiquez que dans votre langue maternelle.</b></li> </ul>
<p><b>Action 18</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Faites-vous éventuellement assister lors des contacts avec la presse par vos responsables disciplines.</b> Ils peuvent répondre à votre place à des questions techniques ou d'autres détails.</li> </ul>

<b>Action 19</b>	<input type="checkbox"/> <b>Ne vous prononcez pas sur la question de la responsabilité.</b> Pour infirmer d'éventuelles accusations par rapport aux autorités administratives vous pouvez éventuellement mettre par après le logbook ou d'autre matériel objectif à disposition.
<b>Action 20</b>	<input type="checkbox"/> <b>Ne participez pas à des discussions sur les éventuelles causes de la situation d'urgence.</b>
<b>Action 21</b>	<input type="checkbox"/> <b>Surveillez les médias.</b> Soyez au courant des messages envoyés dans le monde. Prévoyez dès lors suffisamment de personnes et un local bien équipé au niveau technique. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Corriger immédiatement les éventuels messages incorrects.</b></li> </ul>
<b>Action 22</b>	<input type="checkbox"/> <b>Lors de votre communication exprimez aussi votre appréciation pour tous les secouristes et collaborateurs impliqués.</b>



**La situation  
d'urgence  
croissante**

# Déclenchement lors d'une situation d'urgence croissante

## Quand déclencher ?

*“Il vaut mieux déclencher 2 à 10 fois trop, qu'une fois trop peu”*

*Eric De Wispelaere Bourgmestre Evergem*

Une situation d'urgence croissante est caractérisée par les signaux indiquant qu'une situation d'urgence pourrait avoir lieu. Pensez par exemple au niveau d'eau qui monte, une forte odeur de gaz en rue,... Ces signaux permettent d'intervenir préventivement et d'essayer de prévenir les dégâts.

La possibilité de prévenir des dégâts est liée à la vitesse à laquelle vous déclencherez la phase d'urgence communale. Plus vite vous déclencherez, plus vite les mesures pourront être prises et plus importante est la possibilité de limiter ou même d'empêcher les dégâts.

Le déclenchement d'une phase d'urgence communale ne doit pas seulement faire suite à de « grandes » situations d'urgence. Il est conseillé de déclencher aussi la phase d'urgence communale pour le plus petit risque. Bien que certaines situations semblent à première vue facile à gérer, il est toujours possible que ces situations d'urgence s'aggravent. En déclenchant la phase communale vous pouvez gagner un temps précieux étant donné que le comité de coordination communal est par exemple déjà opérationnel. Il vaut donc mieux ne pas attendre trop longtemps avec le déclenchement de la phase d'urgence communale.

Si une phase d'urgence communale s'avère ensuite ne pas avoir été utile, vous pouvez le voir comme un bon exercice réaliste en matière de gestion d'urgence.

**Si vous décidez de déclencher la phase communale, vous pouvez utiliser la fiche d'action 1 dans les annexes à la page 62 où plusieurs points d'attention ont été formulés par vos collègues.**



Pour l'alerte et dans toute l'histoire de la communication la vitesse est essentielle.

*L'alerte de la population est essentielle lors de la situation d'urgence croissante. En alertant correctement et à temps la population, des mesures peuvent être prises pour éviter les dégâts. Prenons par exemple, la surélévation des objets de valeur en cas de menace d'inondation*

## Fiche d'action 2 : alerte de la population lors d'une situation d'urgence croissante

<b>Action 1</b>	<input type="checkbox"/> <b>Déterminez qui est le groupe cible.</b> Ne pensez pas seulement aux groupes les plus évidents.
<b>Action 2</b>	<input type="checkbox"/> Vous pouvez demander à des collaborateurs ou des secouristes de faire du porte à porte pour avertir les citoyens. <b>Certaines communes ont des responsables de quartier. A la demande des autorités locales ils avertissent et informent leur quartier.</b>
<b>Action 3</b>	<input type="checkbox"/> <b>Vous pouvez vous servir d'une installation de diffusion (sur les véhicules).</b> Pensez à la sécurité de vos collaborateurs/secouristes. Ne les exposez pas inutilement au danger lors de l'alerte des citoyens.
<b>Action 4</b>	<input type="checkbox"/> <b>Vous pouvez alerter les citoyens en distribuant de porte à porte des lettres, flyers,...</b> . Demandez à vos collaborateurs/secouristes/responsables de quartier de sonner aux portes pour remettre les courriers, flyers,.... En effet, le citoyen ne regarde pas toujours dans sa boîte aux lettres.
<b>Action 5</b>	<input type="checkbox"/> <b>Vous pouvez contacter les citoyens par téléphone.</b> Certaines communes disposent de listes téléphoniques des citoyens qui vivent dans les zones à risque.
<b>Action 6</b>	<input type="checkbox"/> <b>Assurez-vous d'avoir alerté tous les acteurs nécessaires.</b>
<b>Action 7</b>	<input type="checkbox"/> <b>En cas de situation d'urgence dans les établissements Seveso, vous pouvez activer les sirènes Seveso.</b>



*Soyez conscient du fait que l'alerte via les médias ne suffira pas toujours. En cas d'inondation lorsque les maisons sont déjà sous eau, il n'y aura pas d'électricité et donc ni radio ni télévision. Utilisez donc plusieurs méthodes différentes.*

<b>Action 8</b>	<p><b>Diffusez un communiqué de presse</b> mentionnant que la phase communale d'urgence a été déclenchée et demandant de respecter quelques éventuelles mesures préventives (se mettre à l'abri, fermer portes et fenêtres, ...) à l'attention de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ La presse audiovisuelle.</li><li>○ La presse écrite.</li></ul>
<b>Action 9</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Utilisez les médias sociaux.</b> Via les médias sociaux vous pouvez rapidement toucher un large public. En étant vous-même rapidement présent sur ces plateformes, vous limitez le risque de désinformation et rumeurs.<ul style="list-style-type: none"><li>○ En ouvrant une page sur facebook relative au nom de la situation d'urgence.</li><li>○ Sur twitter en utilisant un # hashtag.</li></ul></li></ul>
<b>Action 10</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Indiquez que l'information officielle se fera via ces canaux.</b></li></ul>



# La coordination stratégique

*Le comité de coordination communale est le cœur de la gestion d'urgence. Dans ce comité siègent à vos côtés les acteurs des cinq disciplines et éventuellement encore d'autres acteurs. La direction de ce comité de direction est l'une des missions formelles au sein de la gestion d'urgence. Voici plusieurs conseils pratiques en ce qui concerne cette coordination stratégique.*

## Fiche d'action 3: Présider le comité de coordination communal

<b>Action 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Désignez un rapporteur.</b> Cette personne est chargée de rien d'autre que de rapporter. Ces rapports peuvent vous aider à répondre ensuite à d'éventuelles questions ou à réfuter les accusations. Ceci aide ensuite aussi à se faire une image détaillée.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Plusieurs de vos collègues désignent leur fonctionnaire planification d'urgence pour le faire.</li></ul></li></ul>
<b>Action 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Informez le PC-OPS que le comité de coordination communal est opérationnel.</b></li></ul>
<b>Action 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Expliquez le rôle de chaque acteur.</b> Tout le monde sait ainsi à qui il/elle doit poser quelles questions.</li></ul>
<b>Action 4</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Surveillez la composition</b> (et donc l'accès physique) du comité de coordination communal. Veillez à ce que seul les acteurs concernés soient présents. Dans de nombreuses situations d'urgence, des acteurs non demandés font souvent leur apparition. Soyez conscient que ceci peut entraîner la frustration de vos représentants des disciplines.</li></ul>
<b>Action 5</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Structurez la communication interne.</b> Information du terrain n'arrive que petit à petit et peut ainsi fortement perturber la coordination du comité de coordination communal. Prévoyez éventuellement un back-office pour résoudre ce problème.</li></ul>

<b>Action 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Essayez d’abord de vous faire une image de la situation.</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ À l’aide des rapports de situation des disciplines.</li> <li>○ À l’aide de cartes et d’images.</li> <li>○ À l’aide de ce qui a déjà été décidé au sein du PC-OPS.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Action 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Utilisez des techniques de réunion</b> pour diriger les réunions. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organisez des round-ups.</li> <li>○ Résumez les résultats de ces réunions.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Action 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Prenez des décisions après avis de vos disciplines.</b> Utilisez la fiche prise de décision de crise en annexe à la page 65.</li> </ul>
<b>Action 9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Veillez à l’unité du commandement.</b> Une fois la décision prise, ne revenez pas sur votre décision à moins qu’une évolution dans la situation d’urgence ne le requiert.</li> </ul>
<b>Action 10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Communiquez les décisions prises vers le Dir PC-OPS et les services du gouverneurs.</b></li> </ul>
<b>Action 11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Indiquez toujours quand le comité de coordination se réunit à nouveau.</b> Au fur et à mesure que la situation évolue, il ne sera pas opportun/nécessaire de se réunir continuellement avec le comité de coordination communal.</li> </ul>
<b>Action 12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Suivez les décisions prises.</b> Demandez donc toujours au début de chaque réunion de faire le point sur la situation d’avancement des différentes actions entreprises.</li> </ul>
<b>Action 13</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Prévoyez les repas et les boissons</b> des membres du comité de coordination et des collaborateurs/secouristes sur le terrain.</li> </ul>
<b>Action 14</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Veillez à ce que tous les acteurs du comité de coordination restent représentés.</b> Lors des situations d’urgence éclair, de nombreux acteurs veulent rester sur le terrain.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Prévoyez un système de permanence.</b> La nécessité d’en avoir un dépendra de la durée de la situation d’urgence. Cependant discutez déjà de cette permanence au début de la gestion</li> </ul>

Contrairement à une situation d'urgence éclair, la gestion d'une situation d'urgence croissante est en première instance de nature non réactive. L'aspect essentiel de la gestion de ce genre de situation d'urgence est la prévention. Les mesures que vous prenez dans le cadre d'une situation d'urgence croissante visent donc à prévenir les dégâts. Prenez par exemple le remplissage des sacs de sable, l'engagement de pompes à eau, mais aussi l'évacuation des citoyens,...

Si vous passez à l'évacuation, vous pouvez utiliser la fiche d'action évacuation en annexe où plusieurs points d'attention sont formulés.

Outre l'évacuation, vous pouvez aussi réquisitionner du matériel spécifique pour gérer la situation d'urgence. Utilisez alors éventuellement les accords que vous avez déjà conclus avec les firmes privées dans le cadre du processus de la planification d'urgence. Si vous ne disposez pas de tels accords, vous pouvez éventuellement réquisitionner du matériel des firmes privées qui ont déjà un contrat avec la commune ou la ville.

Dans la deuxième phase, la gestion sera de nature réactive. Vous devrez surtout prendre des mesures pour limiter les dégâts.

*“C’est toujours la faute de la commune. En tant que boutade, je dis toujours que pouvons-nous faire. Je donne alors mon gsm en demandant qu’ils n’ont qu’à appeler en haut pour demander quand arrive la prochaine averse. Parfois il faut vraiment encaisser.”*

*Hugo Casaer, bourgmestre de Beersel*

En tant que bourgmestre, vous êtes la figure de proue de la communauté locale. Lors des situations d’urgence croissantes vous devrez dès lors créer la visibilité nécessaire. C’est en effet ce que les citoyens attendent. Ils s’attendent à ce que le bourgmestre se rende sur place pour se rendre compte de la situation

- En tant que bourgmestre vous pouvez dès lors **après la phase aiguë et en respectant les périmètres**, vous rendre sur le terrain pour informer personnellement les citoyens et les rassurer. Soyez disposé à répondre aux questions des citoyens relatives à la situation d’urgence.
  - Vous pouvez ainsi aussi prendre connaissance de la situation sur le terrain.
- Si une évacuation a été recommandée pour protéger les citoyens, vous pouvez également rendre visite aux centre d’accueil pour informer personnellement les citoyens et les rassurer. Soyez disposé à répondre aux questions des citoyens relatives à la situation d’urgence.

Soyez conscient du fait que dans certains cas, lors des rencontres avec les citoyens, des reproches peuvent vous être personnellement adressées. Relativisez et encaissez ces reproches. Elles constituent un exutoire pour les frustrations des citoyens touchés.

En tant que bourgmestre, accordez suffisamment d’attention à vos contacts avec les citoyens mais n’oubliez pas vos propres collaborateurs et secouristes. Exprimez votre appréciation pour le travail qu’ils ont fourni.

# Porte-parole

*Lors des situations d'urgence croissantes, il est important que la communication se déroule de manière fluide. Le contexte est toutefois différent par rapport à une situation d'urgence éclair. La pression médiatique est ainsi moins forte lors des situations d'urgence croissantes et une approche plus rationnelle s'impose.*

<b>Action 1</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>En tant qu'autorité administrative soyez activement présent dans l'histoire de la communication.</b></li></ul>
<b>Action 2</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Déterminez qui communiquera.</b> Mettez-vous rapidement d'accord au sein du comité de coordination communale.<ul style="list-style-type: none"><li>○ Bien que la discipline 5 traite l'aspect communication, nous remarquons que ce sont <b>surtout les bourgmestres</b> qui assurent la prise de parole pendant la phase communale.</li><li>○ De plus, le bourgmestre est un visage connu et la personnification de la communauté locale.</li></ul></li></ul> <p><b>Évaluez vos propres capacités.</b> Si vous n'êtes pas un bon porte-parole ou si vous êtes trop émotif, il vaut mieux que vous confiez cette mission à quelqu'un d'autre.</p>
<b>Action 3</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>□ <b>Mettez-vous d'accord qu'une seule personne communique. Ceci permet d'avoir une certaine uniformité au sein de la communication.</b></li></ul>

<p><b>Action 4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Communiquez <b>rapidement et correctement</b>. Une communication rapide augmente le sentiment subjectif de sécurité et indirectement aussi la confiance en vous en tant qu'autorité. De plus, une communication rapide évitera la création de rumeurs ou de désinformation <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Communiquez immédiatement que la phase d'urgence communale a été déclenchée.</li> <li>○ Confirmez ou infirmez si possible certains points.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>En tant que bourgmestre vous avez une compétence de coordination et vous êtes supposé savoir répondre à toutes les questions.</b> Demandez donc un soutien de vos disciplines ou des échevins compétents.</li> </ul>
<p><b>Action 6</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Utilisez plusieurs canaux de communication comme :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le site web communal.</li> <li>○ La presse écrite.</li> <li>○ La presse audiovisuelle.</li> <li>○ Les médias sociaux. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ En réalisant une page facebook.</li> <li>▪ En réalisation un hashtag# officiel sur twitter.</li> </ul> </li> <li>○ Lettres d'information liées au site web communal.</li> </ul> </li> </ul>
<p><b>Action 7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>La communication ne doit pas se limiter à la presse.</b> Vous pouvez par exemple utiliser les installations d'appel ou les panneaux d'information dynamiques.</li> </ul>
<p><b>Action 8</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Vous pouvez glisser des lettres avec des mesures de prévention ou un état de la situation dans les boîtes aux lettres.</b> Vous pouvez faire appel à des volontaires.</li> </ul>

<p><b>Action 9</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Réglez vos canaux de communication en fonction de la situation d'urgence.</b> Les maisons inondées n'auront peut-être plus d'électricité, par conséquent ces citoyens ne pourront pas être contactés via télévision, internet, radio ...</p>
<p><b>Action 10</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Ouvrez éventuellement un callcenter où les citoyens pourront poser leurs questions.</b></p>
<p><b>Action 11</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Vous pouvez structurer vos contacts presse.</b> Cependant plusieurs collègues disent que dans le cadre des situations d'urgence croissantes ceci n'est pas toujours nécessaire. En effet, le contact avec la presse est « limité ».</p>
<p><b>Action 12</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Discutez au sein du comité de coordination communal sur ce que vous allez ou n'allez pas communiquer.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Limitez-vous à un récit factuel en communiquant notamment quelles mesures ont été prises, si des victimes sont à déplorer.</li> </ul> <p><input type="checkbox"/> Contrôler toujours deux fois l'exactitude de toutes les données de votre histoire de communication.</p>
<p><b>Action 13</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Assurez la communication de manière humaine.</b> Cherchez un équilibre entre l'approche émotionnelle et rationnelle.</p>
<p><b>Action 14</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Faites-vous éventuellement assister lors des contacts avec la presse par vos responsables disciplines.</b> Ils peuvent répondre à votre place à des questions techniques ou d'autres détails.</p>

<p><b>Action 15</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Surveillez les médias.</b> Soyez au courant des messages envoyés dans le monde. Prévoyez dès lors suffisamment de personnes et un local bien équipé au niveau technique. <b>Corrigez immédiatement les éventuels messages incorrects.</b></p>
<p><b>Action 16</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Lors de votre communication exprimez aussi votre appréciation pour tous les secouristes et collaborateurs impliqués.</b></p>
<p><b>Action 17</b></p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Ne participez pas à des discussions sur les éventuelles causes de la situation d'urgence</b></p>







**La situation  
d'urgence  
prévisible**

# Situation d'urgence prévisible

Lors d'une situation d'urgence prévisible, on peut dire avec une certaine certitude où et quand une situation d'urgence se produira. L'essentiel est aussi une préparation approfondie et méthodique, notamment en rédigeant par exemple des plans particuliers d'urgence et d'intervention. Ces plans particuliers peuvent ainsi contenir des stratégies pour les éventuels scénarios pour une situation précise. Le niveau souhaité de montée en puissance peut être déterminé à l'avance. De plus, en tant que bourgmestre vous pouvez déjà rassembler préalablement le comité de coordination, déployer le PC-OPS, éventuellement décréter des mesures de prévention,...

L'idée centrale de la gestion (mais surtout de la préparation) est que rien ne peut être laissé au hasard. Une phase chaotique suite à notamment un manque de coordination, ne pourrait jamais se produire lors de ce genre de situation d'urgence.

# Montée en puissance

Les situations d'urgence peuvent être de telle nature qu'une gestion au niveau local n'est plus possible/souhaitable. C'est la raison pour laquelle en tant que bourgmestre vous pouvez présenter à votre autorité hiérarchique d'organiser la gestion de la situation d'urgence au niveau provincial et si nécessaire même au niveau national.

La circulaire formule plusieurs variables qui peuvent aider à décider d'une montée en puissance.

- L'étendue géographique des conséquences néfastes
- Les moyens à utiliser
- Le nombre réel ou potentiel des personnes touchées
- Le besoin de coordination
- L'ampleur et ou l'impact social des événements
- La nature des événements
- La complexité technique et l'évaluation des situations d'urgence.

Il est aussi possible qu'en raison de la gravité de la situation d'urgence le gouverneur de province décide unilatéralement d'organiser la gestion à un niveau supérieur.

Lors d'une montée en puissance, la coordination et donc la direction stratégique de la gestion d'urgence se retrouve aux mains du gouverneur de province ou du ministre de l'Intérieur. Ceci change votre rôle au sein de la gestion d'urgence. Les autorités locales et le comité de coordination communal ont ainsi surtout un caractère exécutif. Vous devrez aussi harmoniser tout ce qui touche à la communication et à l'exercice de votre rôle de père des citoyens (par exemple lors de l'organisation des cérémonies de commémoration) avec les autorités hiérarchiques.

Dans certaines provinces, lors d'une montée en puissance au sein du comité de coordination provincial, une représentation des autorités locales est demandée. Ce représentant a un rôle consultatif au sein du comité de coordination provincial et peut renvoyer les mesures vers le comité de coordination communal lorsque celui-ci s'est réuni. En tant que bourgmestre vous pouvez prendre en charge cette représentation locale mais sachez que ceci peut entrer en conflit avec vos autres rôles.

# La clôture

La clôture de la phase d'urgence est le point final formel de votre gestion d'urgence. Vous pouvez décider de clôturer la phase d'urgence communale car la situation d'urgence est sous contrôle. La clôture ne signifie pas que le travail s'arrête sur le terrain. En effet, les disciplines peuvent encore travailler tout un temps après la clôture de la phase d'urgence. La clôture de la phase d'urgence communale se fait dès lors surtout car la coordination multidisciplinaire n'est plus nécessaire.

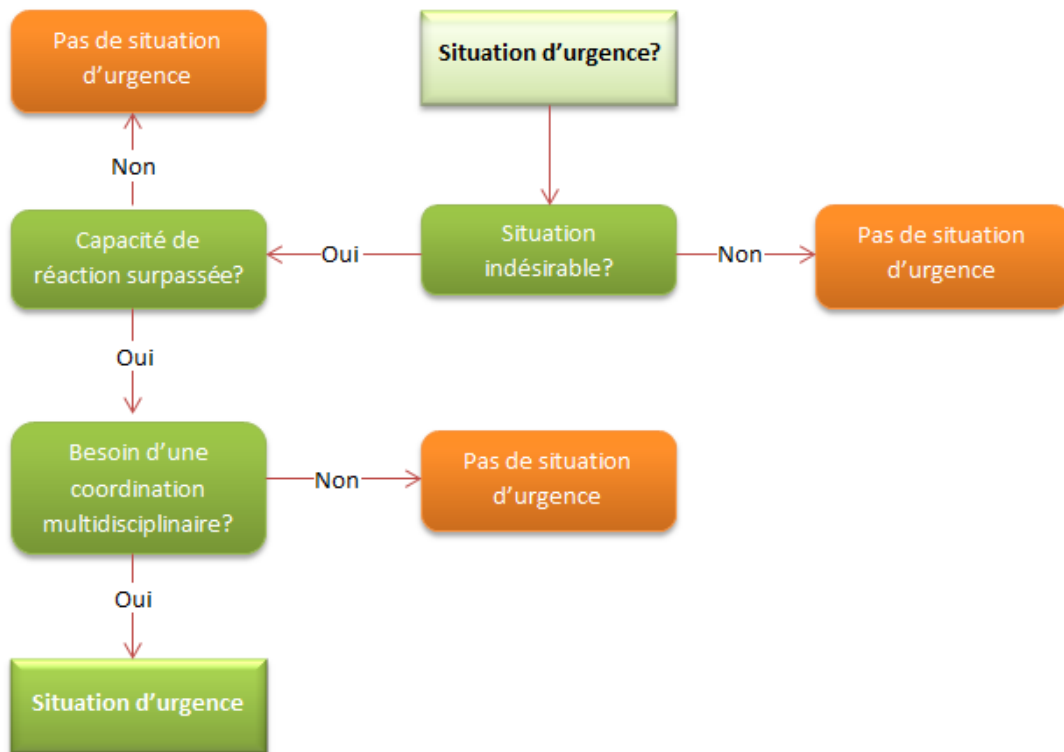
Même si la clôture est le point final formel, ceci ne veut pas dire qu'il n'y aura plus de rôle pour vous en tant que bourgmestre. Les autorités locales peuvent aussi jouer un rôle important dans le rétablissement. Prenons par exemple comme il a déjà été dit précédemment, l'organisation de cérémonies de commémoration, l'aide pour remplir les formulaires d'assurance après un incendie, etc.

Le travail ne s'arrête pas non plus d'un point de vue interne à la clôture de la phase d'urgence. Des débriefings et des évaluations devront être organisés sur la gestion des situations d'urgence afin d'identifier les forces mais aussi les faiblesses de la gestion d'urgence.



# Annexes

## Annexe 1 : situation d'urgence ?



## Annexe 2 : Carte d'action avec des points d'attention pour le déclenchement de la phase d'urgence communale

<b>Action 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Portez des vêtements adéquats.</b> En effet, la situation d'urgence peut durer un certain temps. De plus, on s'attend à ce que, dans votre rôle de père/mère des citoyens, vous vous rendiez quand même après la phase aiguë sur le terrain ou le centre d'accueil.</li> </ul>
<b>Action 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Ne vous rendez pas tout de suite sur place</b> mais coordonnez la situation d'urgence à partir de la structure du comité de coordination. Aussi longtemps que le comité de coordination n'est pas opérationnel, la direction stratégique ainsi qu'opérationnelle est aux mains du DIR-PC-OPS.</li> </ul>
<b>Action 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Il est important de d'abord déterminer <b>où le comité de coordination communal sera situé.</b> Ceci peut s'écarter de ce qui se trouve dans les Plans particuliers et généraux d'urgence.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ne le faites que si vous n'avez pas d'autres options (par ex le cc com se trouve dans le périmètre de sécurité) ou lorsque ceci offre un important avantage stratégique.</li> <li>○ Veillez à ce que cet endroit soit suffisamment grand et fermé.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Action 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Veillez aussi à ce que votre comité de coordination soit <b>suffisamment équipé.</b> Assurez-vous d'avoir             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Suffisamment de connexions téléphoniques et internet.</li> <li>○ Des cartes, white board, des images aériennes, ...</li> </ul> </li> </ul>
<b>Action 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Identifiez aussi vous-même les autres acteurs que les cinq disciplines,</b> qui peuvent représenter une plus-value pour la gestion d'urgence.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La protection civile, De Lijn, la SCNB, ...</li> <li>○ Le CPAS ou le département bien-être peut aussi représenter une plus-value pour la gestion d'urgence du point de vue de l'aspect organisation de l'accueil.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ <b>Les autorités judiciaires</b> lors des situations d'urgence avec des victimes ou lorsque des faits criminels ont été commis. (voir annexe 9 pour des explications sur le rôle de l'autorité judiciaire dans la gestion d'urgence). Faites en sorte que votre '<i>span of control</i>' ne devienne pas trop grand. <b>Plus le nombre d'acteurs impliqués est grand, plus la coordination sera difficile.</b></li> </ul>
<b>Action 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Avertissez de manière structurée les différentes disciplines, les services du gouverneur</b> et les éventuels autres acteurs spécifiques pour votre gestion (carte d'action en annexe 2).</li> </ul>
<b>Action 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Indiquez lors de cet appel <b>où le comité de coordination est situé</b>. Il est possible que votre lieu soit différent de ce qui est indiqué dans le Plan particulier ou général d'urgence.</li> </ul>
<b>Action 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ Donnez la mission <b>d'installer le comité de coordination communal</b> en déployant notamment le <b>coffre de secours</b> (voir partie 1).</li> </ul>
<b>Action 9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Contrôlez si chaque discipline et les acteurs complémentaires sont convoqués.</b></li> </ul>
<b>Action 10</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Veillez à ce que tous les acteurs demandés soient présents.</b> Continuez si nécessaire à les contacter pour exiger leur présence.</li> </ul>
<b>Action 11</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Avertissez les membres du conseil communal.</b> Plusieurs de vos collègues indiquent qu'il est bon d'informer directement les membres du conseil communal du déclenchement. Vous éviterez ainsi plus tard une polémique.</li> </ul>
<b>Action 12</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>□ <b>Avertissez les bourgmestres des communes/villes voisines si la situation d'urgence peut avoir des effets de radiation.</b></li> </ul>

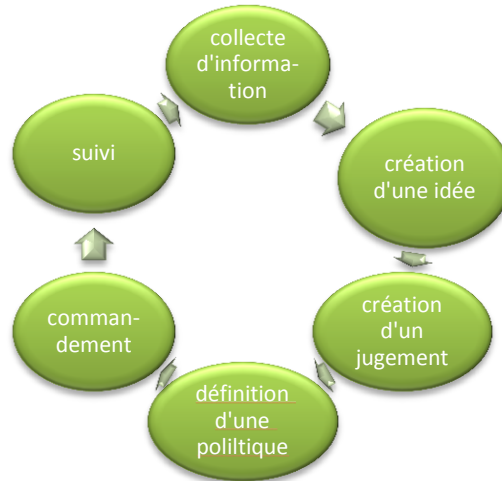




## Annexe 4 : Points d'attention lors de la prise de décision

### Prise de décision de crise

Bien que la pression du temps soit élevée lors des situations d'urgence éclair, le processus de prise de décision doit aussi se dérouler de manière cyclique.



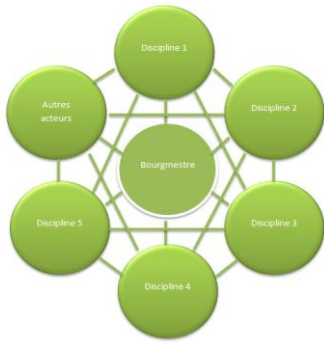
- **Faites-vous une idée de la situation** à l'aide des rapports de situation du matériel image

**Comment, sur base de la création d'une idée, les décisions seront finalement prises dépend en grande partie de votre personnalité. Soyez toutefois attentif aux points suivants**

- Une approche trop hiérarchique est néfaste pour la gestion d'urgence. Le danger réside dans le fait que vos décisions n'auront pas suffisamment de base.

***“Il l'a décidé seul. Et il a alors littéralement été dit que plus tard les gens l'associerait au bourgmestre. Je dis ah oui, nous veillerons alors à ce qu'il l'associe à vous en cas d'échec.”***

*Anonyme*



- Une approche où vous laissez uniquement les disciplines prendre les décisions n'est pas non plus souhaitable. Les disciplines ne voudront pas assumer la responsabilité de certaines décisions. De plus un tel processus de prise de décision peut durer tout un temps.

Il vaut donc mieux que les décisions soient prises **sur avis des différentes disciplines mais vous avez, en tant que bourgmestre, le dernier mot et vous validez les avis des disciplines.**



***“Tout le monde a une pièce du puzzle et en tant que bourgmestre, il faut les placer. Et si possible, il faut le faire ensemble. Ne pas trop tirer sur ces pièces de puzzle”***

*Hilde Claes, bourgmestre Hasselt*

- Dans le processus de décision, restez conscient du facteur temps.
- Sur base de votre position hiérarchique, tranchez si les décisions ne parviennent pas à atteindre un consensus sur la base de l'information dont vous disposez à cet instant.
- Il y a **quelques avantages** à ce modèle de prise de décision
  - La base des décisions est plus grande.
  - Plusieurs perspectives sont abordées mais en tant que bourgmestre vous gardez l'idée générale.
  - En tant que bourgmestre vous veillez à l'aspect temps de la prise de décision.
  - Tout le monde dispose de la même image de situation, de la même description de l'état d'avancement des actions ouvertes ou des points sensibles. .

## Annexe 5 : formulaire standard réquisitions

Le Bourgmestre,

Vu la loi du 31 décembre 1963 relative à la protection civile, l'article 5, al. 2 <sup>266</sup> ;

Considérant que ... <sup>267</sup>

DECIDE :

Art. 1. De

<sup>268</sup>requérir.....

<sup>269</sup>Pour :

Lieu d'engagement :

Délai dans lequel la réquisition doit être exécutée :

Estimation de la durée de la réquisition :

Art. 2. La facturation éventuelle de ces services est adressée à <sup>270</sup> ;

.....  
.....  
.....

Art. 3. Les services de police exécutent les présentes mesures, conformément à la loi sur la fonction de <sup>271</sup>police, et notamment l'article 14 .

Art. 4. Le refus ou la négligence de se conformer aux mesures ordonnées sera puni d'un emprisonnement de huit jours à trois mois et d'une amende de vingt-six à cinq cents euros, ou d'une de ces peines seulement, conformément à l'article 7 de la loi du 31 décembre 1963 relative à la protection <sup>272</sup>civile .

Art. 5. Le bourgmestre pourra faire procéder d'office à l'exécution de la mesure, aux frais exclusifs de la personne réfractaire ou défailante, ainsi que récupérer d'office, par voie de contrainte, les frais ainsi exposés et ce, conformément à l'article 7, al. 2 de la loi du 31 décembre 1963 relative à la protection <sup>273</sup>civile .

..... <sup>274</sup>, le .....

Signature du Bourgmestre,

<sup>266</sup> Une fois que cette disposition sera en vigueur : « Vu la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile, l'article 181, § 1 , al. 2 » <sup>47</sup>

<sup>267</sup> - Description de la situation d'urgence : nature et ampleur, nécessités en termes de biens et de personnes, ...

- Motivation de la décision : absence de tout autre moyen suffisant, disponible ou adéquat, nécessité d'intérêt public, ...

<sup>268</sup> - Pour les réquisitions de personnes : nom, prénom et adresse de la personne réquisitionnée ;

- Pour les réquisitions de biens : nom, prénom et adresse de la personne ayant la jouissance effective des biens réquisitionnés et description et localisation de ces biens.

<sup>269</sup>Description de la nature des prestations ou des tâches demandées aux personnes et/ou de l'utilisation des biens.

<sup>270</sup>Adresse du Collège des Bourgmestre et Echevins.

<sup>271</sup>Belon les cas, l'autorité administrative peut, si cela s'avère opportun, préciser les mesures spécifiques à prendre par les services de police pour l'exécution des mesures.

<sup>272</sup>«Une fois que cette disposition sera en vigueur : « ... conformément à l'article 187, al. 1 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile ».

<sup>273</sup>«Une fois que cette disposition sera en vigueur : « ... conformément à l'article 187, al. 3 de la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile ».

<sup>274</sup>Lieu de la décision.

## Annexe 6 : formulaire standard évacuation

Le Bourgmestre,

Vu la nouvelle loi communale, les articles 134, §1 et 135<sup>ter</sup> §2, 5°;

Considérant que ... <sup>248</sup>

DECIDE :

Art. 1. D'évacuer ..... <sup>249</sup> à la date du ..... à ..... (heure) jusqu'au ..... à ..... (heure).

Art. 2. Modalités <sup>250</sup>

Art. 3. Les services de police exécutent les présentes mesures, conformément à la loi sur la fonction de <sup>251</sup> police, et notamment l'article 14, en recourant à la contrainte si cela s'avère nécessaire.

Art. 4. Le refus ou la négligence de se conformer aux mesures ordonnées sera puni ... <sup>252</sup>.

..... <sup>254</sup>, le .....

Signature du Bourgmestre,

<sup>248</sup> Description de la situation d'urgence et des motifs ayant conduit à la décision d'évacuer (éventuellement fondés sur des avis de services spécialisés), notamment la nécessité pour la sécurité de la population.

<sup>249</sup> Lieux/personnes évacués, description précise du quartier, ...

<sup>250</sup> Par ex : désignation d'un centre d'accueil (éventuellement avec une assignation à y rester pour une durée déterminée), recommandations quant au moyen de transport ou tout autre comportement à adopter, ...

<sup>251</sup> Selon les cas, l'autorité administrative peut, si cela s'avère opportun, préciser les mesures spécifiques à prendre par les services de police pour l'exécution des mesures.

<sup>252</sup> Le cas échéant, si l'autorité souhaite qu'il puisse être recouru à la contrainte.

<sup>253</sup> Il appartient au bourgmestre de définir les sanctions qu'il veut voir appliquer en cas de refus ou négligence de respecter l'ordre d'évacuer. Ces sanctions doivent être édictées dans le respect de l'article 119bis de la nouvelle loi communale.

<sup>254</sup> Lieu de la décision.

## Annexe 7 : Modèle d'un règlement de police par le bourgmestre pour la mise à l'abri

Le Bourgmestre,

Vu la nouvelle loi communale, les articles 134, §1 et 135<sup>222</sup> §2, 5°;

Considérant que ... <sup>223</sup>

DECIDE :

Art. 1. <sup>224</sup>D'interdire tout déplacement ou mouvement de population ..... <sup>225</sup> à partir du ..... à ..... (heure) jusqu'au ..... à ..... (heure).

Art. 2. Modalités <sup>226</sup>

Art. 3. Les services de police exécutent les présentes mesures, conformément à la loi sur la fonction de <sup>227</sup>police, et notamment l'article 14 .

Art. 4. Le refus ou la négligence de se conformer aux mesures ordonnées sera puni ... <sup>228</sup>.

..... <sup>229</sup>, le .....

Signature du Bourgmestre,

<sup>222</sup> Description de la situation d'urgence et des motifs ayant conduit à la décision de mettre à l'abri (éventuellement fondés sur des avis de services spécialisés), notamment la nécessité pour la sécurité de la population.  
<sup>223</sup>Description précise du quartier concerné ou des personnes concernées, ...  
<sup>224</sup>Éventuellement : recommandations quant au comportement à adopter, ...  
<sup>225</sup> Selon les cas, l'autorité administrative peut, si cela s'avère opportun, préciser les mesures spécifiques à prendre par les services de police pour l'exécution des mesures.  
<sup>226</sup> Il appartient au bourgmestre de définir les sanctions qu'il veut voir appliquer en cas de refus ou négligence de respecter l'ordre de mise à l'abri. Ces sanctions doivent être édictées dans le respect de l'article 119bis de la nouvelle loi communale.  
<sup>227</sup>Lieu de la décision.

## Annexe 8 : Checklist évacuation

---

**Est-ce qu'une évacuation s'impose ? Est-ce une nécessité?**

Est-ce qu'une évacuation peut avoir lieu en toute sécurité ? Evacuer des citoyens par exemple lors d'une situation d'urgence impliquant un nuage de gaz toxique, sans matériel adapté, n'est pas une bonne idée.

**Quels lieux doivent être évacués ?**

Y a-t-il des points d'intérêt lors de l'évacuation ? (écoles, maisons de repos, ...)

**Combien de personnes doivent être évacuées?**

Est-ce que le centre d'accueil prévu est suffisant (en terme de capacité)?

Est-ce que le centre d'accueil prévu est stratégiquement le meilleur choix (en fonction de l'accessibilité,...)? Est-ce que les responsables du centre d'accueil sont avertis ?

**Quelle route d'évacuation sera suivie?**

Comment les citoyens seront-ils évacués ? Soyez conscient du fait que tous les citoyens ne sont pas mobiles. Des ambulances seront ainsi nécessaires pour transporter des personnes alitées.

**Comment le citoyen sera mis au courant de l'évacuation?**

Assurez-vous que tout le monde soit évacué. Essayez de localiser les citoyens qui ont refusé d'ouvrir leur porte. En effet, il y a beaucoup de chance qu'ils se trouvent toujours dans l'habitation.

**Prévoyez de la nourriture et des boissons pour les évacués.**

**Prévoyez, si l'accueil peut durer quelques temps, de quoi dormir.**

---

## Annexe 9 : rôle de l'autorité judiciaire pendant la gestion des situations d'urgence



### RESPONSABILITÉS



#### Autorité administrative *+ Autorité judiciaire*

- Sauver les vies en danger
- Mettre fin à la situation d'urg.
- Minimiser les conséquences
- *Intérêt enquête judiciaire*

**Dès que :**

- **Danger écarté**
- **Blessés évacués**

*⇒ levée de phase*

#### Autorité judiciaire *+ Autorité administrative*

- Enquête judiciaire
- *Rétablissement*

