



CIRCULAIRE NPU-4 DU 30 MARS 2009 RELATIVE AUX DISCIPLINES – DISPOSITIONS RELATIVES A LA DISCIPLINE 5

1. INTRODUCTION

Le plan monodisciplinaire d'intervention « Information de la population » de la discipline 5 – autrement appelé PII - règle l'organisation et l'intervention de la discipline 5 (D5) dans le cadre de la gestion d'une situation d'urgence.

Ce plan est mis en œuvre lors du déclenchement d'une phase communale ou provinciale. Il peut cependant être activé séparément par l'autorité compétente.

2. L'INFORMATION DE LA POPULATION EN PLANIFICATION D'URGENCE

Le principal objectif de la communication de crise dans une situation d'urgence est d'une part d'avertir et de rassurer la population et d'autre part, d'informer la population de (l'évolution de) la situation, ainsi que des mesures prises par les autorités et des recommandations faites à la population.

L'autorité administrative responsable de la gestion de crise récolte tous les renseignements nécessaires à la gestion de la situation d'urgence en question. Les données relatives à l'information de la population en font également partie.

Les missions relatives à l'information de la population sont les suivantes :

<i>Avant la situation d'urgence</i>	<i>Pendant la situation d'urgence</i>	<i>Après la situation d'urgence</i>
Informer la population sur : <ul style="list-style-type: none"> ▪ les risques auxquels elle peut être exposée ▪ les mesures prises par les autorités pour limiter au maximum le risque de situations d'urgence ▪ les mesures qu'elle peut prendre en cas de situation d'urgence. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avertir la population concernée ▪ Informer la population concernée de (l'évolution de) la situation ▪ Informer la population concernée des mesures et recommandations prises par les autorités ▪ Informer le public au sens large du terme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer la population concernée des mesures prises pour le retour à une situation normale ▪ Informer la population de différents aspects consécutifs à la situation d'urgence

Il ne s'agit donc pas de la communication (interne) entre les divers partenaires du comité de coordination, ni de la transmission des instructions et des directives émanant du comité de coordination vers les divers services qui doivent les exécuter, ni de la communication entre les disciplines concernées.

3. MISSIONS DE LA DISCIPLINE 5 AU SEIN DE LA CELLULE DE SÉCURITÉ

Le fonctionnaire chargé de la D5 est membre de la cellule de sécurité. Il participe aux discussions et à l'élaboration des plans (général et particuliers) d'urgence et d'intervention multidisciplinaires communaux ou provinciaux.

Dans le cadre des missions qui incombent à la cellule de sécurité, ce fonctionnaire est notamment chargé de :

- développer une information préventive à destination de la population sur le (ou les) risque(s) concerné(s), en référant entre autre aux plan général et particuliers ; mener des actions concrètes d'information préventive (par exemple des lettres « toutes-boîtes », des sessions d'information, des articles dans le magazine communal, des articles sur le site web communal) ;
- veiller à ce que le plan général d'urgence et d'intervention (PGUI) contient au minimum les modalités d'organisation de l'information de la population, des victimes et des médias, avec indication des services, personnes et moyens à engager préalablement à cette fin ;
- proposer un PII à la cellule de sécurité pour qu'elle vérifie sa conformité avec le PGUI.

4. LE PLAN MONODISCIPLINAIRE D'INTERVENTION « INFORMATION DE LA POPULATION »

Un plan monodisciplinaire d'intervention pour l'information de la population de la discipline 5 (le PII) doit être rédigé au niveau local (par chaque gouverneur et chaque bourgmestre). Le fonctionnaire chargé de la discipline 5 est chargé de l'établissement de ce plan.

Le PII reprendra les missions de la D5 et précisera celles-ci en fonction de l'organisation communale ou provinciale.

Le plan monodisciplinaire d'intervention « Information de la population » contient au minimum les missions et éléments suivant :

- Organisation de la cellule de communication :
 - Désigner le Directeur de l'Information (ou Dir-Info) et ses collaborateurs ;
 - Désigner un porte-parole ;
 - Prévoir l'alerte du Dir-Info et l'opérationnalisation de la cellule de communication;
 - Préciser qui représente la D5 au Comité de coordination.
 - Préciser qui représente la D5 au PC-OPS ;
- Information de la population :
 - lister les canaux disponibles (médias, sirènes, public adress, numéro d'information, site web,...) et les moyens disponibles (communiqué de presse, conférence de presse, brochures, FAQ, informations de base, visuels, lettre d'information...);
 - rédiger une stratégie de communication de crise en fonction des canaux et moyens disponibles ;
 - prévoir la concertation avec les autorités voisines, y compris avec d'autres pays le cas échéant.
- Relation avec les médias :
 - déterminer la relation de l'autorité avec les médias ; avoir une liste actualisée des coordonnées des journalistes locaux/régionaux/nationaux,...
 - fixer au préalable des lieux pouvant accueillir les médias en situation d'urgence, vérifier leur accessibilité, leur infrastructure technique, ...
 - rédiger des modèles de communiqués de presse pouvant être rapidement envoyés.

- Numéros d'information :
 - selon la situation d'urgence, ouvrir un numéro d'information à destination de la population ;
 - organiser les réponses à la population (rédaction de FAQ, formation des « téléphonistes », organisation du flux d'information, ...);
 - collaborer avec la discipline 2 en cas de ligne téléphonique ouverte par leurs soins à destination des victimes et de leurs familles (Centre d'Appel Téléphonique – ou CAT).

5. ACTIVATION ET ORGANISATION DE LA D5

5.1. ACTIVATION DU PII

Le PII est activé lors du déclenchement d'une phase communale ou provinciale, ou dès la mise en (pré)alerte des autorités. Le PII doit préciser les situations ainsi que les modalités de son activation.

Un PII peut toutefois être également activé alors qu'une phase d'urgence n'est pas décrétée.

En effet, lors de certains événements ou de certaines situations critiques, une stratégie spécifique de communication est souhaitable afin de répondre au besoin vital d'informations émanant des citoyens.

Selon la situation, de nombreux critères pourraient conduire les autorités à activer le PII :

- le contexte (inter)national, politique ou économique
- la pression médiatique (difficilement quantifiable et mesurable)
- un manque d'informations vitales pour une population déterminée
- une rumeur incontrôlable
- ...

Dans tous les cas, le responsable de la D5 décidera de la mise en œuvre du PII après l'accord de l'autorité compétente.

5.2. COMMANDEMENT

Autorité compétente

La responsabilité finale de l'information relève du bourgmestre, du gouverneur ou du ministre compétent en fonction de la phase décrétée. Il dirige le comité de coordination, prend les décisions politiques et détient le plus de pouvoir et d'autorité, à la fois d'un point de vue symbolique et politique, pour prendre la parole devant les médias et la population.

Directeur de l'Information (Dir-Info)

L'organisation de l'information relève du Directeur de l'information (Dir-Info). On entend par-là la préparation, l'élaboration et la coordination de toutes les activités liées à la diffusion d'information en cas de situation d'urgence.

Il doit être au préalable désigné dans le PII, et être confirmé dans ses fonctions par l'autorité compétente (Bourgmestre ou Gouverneur). Le Dir-Info peut être par exemple un échevin, le secrétaire communal, ou encore un fonctionnaire communal chargé de la discipline 5.

Le cumul de fonction avec d'autres tâches n'est pas idéal : il faut tenir compte des fonctions de chacun dans l'organisation globale de la gestion de crise au niveau communal ou provincial. Pour la fonction de Dir-Info, il est indispensable qu'il puisse en situation d'urgence se concentrer pleinement à ses tâches D5.

Le Dir-Info doit connaître tant l'organisation de la gestion d'une situation d'urgence ainsi que celle de la D5 au niveau communal ou provincial, que la communication de crise en général (ou acquérir la connaissance en la matière).

Dans certaines situations d'urgence, il se peut que plusieurs bourgmestres ainsi qu'un gouverneur par exemple soient amenées à mettre en place leur comité de coordination ainsi que leur cellule de communication. Dans ce cadre-là, un Dir-Info est désigné par commune et par province, afin de gérer la communication de crise de chaque autorité administrative. Il est dès lors indispensable que ces différents Dir-Info se coordonnent pour l'information de la population.

5.3. ALERTE DE LA CELLULE DE COMMUNICATION

Les canaux d'alerte ainsi que les données minimales du premier message d'alerte sont définis au préalable dans le PII.

Alerté suivant les procédures prévues dans la commune ou province, le Dir-Info veille, quant à lui, à l'activation de la D5 :

- o il alerte les autres collaborateurs de la D5 pour la mise sur pied de la cellule de communication ;
- o il conclut les premiers accords quant aux messages clés avec les communicateurs des autorités, services et entreprises concernés ;
- o il confirme qui se rend au PC-Ops et qui assiste le comité de coordination
- o il fait le nécessaire pour le site web, le numéro d'information,...

5.4. COORDINATION OPÉRATIONNELLE

Un collaborateur (de préférence, un fonctionnaire du service d'information) est désigné au préalable dans le PII comme représentant sur le terrain de la D5. Cette personne fait partie du poste de commandement opérationnel (PC-Ops), sous la direction du directeur du poste de commandement opérationnel (Dir PC-Ops).

Cette personne :

- s'informe toujours sur (l'évolution de) la situation sur place, sur l'organisation du terrain d'intervention et la détermination des zones prévues
- est reconnaissable par le port de la chasuble adéquate (cf. annexes 5.1. à 5.3. de la circulaire ministérielle NPU-4 du 30 mars 2009 relative aux disciplines) et assure l'accueil des médias qui se trouvent sur le terrain
- accompagne les journalistes lors d'une (éventuelle) visite du site de la situation d'urgence (après accord du Dir-PC-Ops et du comité de coordination et à définir en concertation avec le Dir CP-Ops, le Dir-Info et le comité de coordination)

En fonction de la situation, il se peut qu'un membre d'une autre discipline (ou un membre du personnel d'une autre commune) assume le rôle de représentant de la D5 sur le terrain. Cette personne se chargerait pleinement des missions de la D5, et ce, en étroite concertation et collaboration avec le Dir-Info. Dans tous les cas, un accord de principe préalable doit être discuté à ce sujet au sein de la cellule de sécurité.

5.5. COORDINATION STRATÉGIQUE

Le Directeur de l'Information:

- Fait partie du comité de coordination ou y est représenté et y suit de près les événements ;
- Rassemble les faits, tient à jour les décisions et mesures qui sont prises, l'engagement de moyens etc. ;
- Soumet l'information aux médias et à la population au comité de coordination ;
- Veille à ce que seule l'information approuvée soit diffusée ;
- Assure la coordination des actions de communication (communiqués de presse, conférence de presse, numéro de presse, site web,...).

5.6. ORGANISATION INTERNE

Prise de parole

La personne de contact pour les médias doit être désignée au préalable dans le PII. Il peut s'agir du Dir-Info, du fonctionnaire d'information, ou d'un autre collaborateur de la D5.

Lorsque le PII est activé, le bourgmestre ou le gouverneur compétent peut néanmoins toujours décider de s'adresser lui-même aux médias ou de désigner quelqu'un d'autre comme porte-parole.

Les diverses disciplines doivent connaître les lignes directrices en ce qui concerne les contacts avec les médias, la prise de parole et les messages clés. Elles reçoivent ces lignes directrices via leur directeur de discipline qui fait partie du comité de coordination et suivant leurs procédures internes quant à l'échange d'informations.

Cellule de communication communale ou provinciale

La D5 a une multitude de missions précitées :

- Rédiger et envoyer les communiqués de presse
- Etre en contacts avec les médias
- Gérer un site web
- Tenir une « main courante »
- Veiller à une coordination avec le centre d'information pour la population concernée et les proches des victimes (le centre appel ou CAT)
- ...

Les fonctions des personnes peuvent être regroupées ou séparées selon l'ampleur de la situation d'urgence. En d'autres mots : une personne peut remplir plusieurs fonctions, mais certaines fonctions peuvent également être confiées à plusieurs personnes.

Il faut parfois également assurer une certaine continuité. Un système de rotation et de remplacement semble indiqué à cet effet (surtout pour les fonctions-clés).

5.7. COLLABORATION MULTIDISCIPLINAIRE

Tant la planification d'urgence que la gestion d'une situation d'urgence suivent une démarche de collaboration et de concertation multidisciplinaire. Il en va de même en l'occurrence pour l'information de la population et le travail de la D5.

Dans un souci de fournir des informations complètes, correctes et uniformes à la population, il vaut mieux aborder de manière intégrée et intégrale l'information de la population. La D5 est chargée d'y donner forme et d'aider les intervenants sur le terrain, de sorte que ceux-ci puissent se concentrer sur leurs tâches prioritaires.

Différentes interactions entre disciplines sont envisageables, notamment :

- La gestion des journalistes sur le terrain nécessite une collaboration entre les services de police (D3) et le(s) collaborateur(s) de la D5 présent(s) au PC-OPS et sur le terrain. Sur le terrain, en principe, les journalistes doivent se tenir en dehors de la zone d'intervention, au delà du périmètre de dissuasion. En concertation avec le Dir-PC-Ops, la D3 peut le cas échéant permettre aux journalistes d'accéder à la zone jaune voire orange. Dans tous les cas, la police doit interdire l'accès à la zone rouge aux journalistes. La D3 peut également être amenée à intervenir pour interdire la prise de photos des victimes éventuelles. Les services de police guident le cas échéant les journalistes vers le centre de presse mis en place au delà du périmètre d'isolement, ou vers le porte-parole désigné à cet effet par l'autorité administrative compétente.
- Si les médias souhaitent faire des interviews d'intervenants sur le terrain ou de différents responsables d'une Discipline, cette demande sera relayée auprès du Dire-Info. Ce type d'interview ne peut être effectuée que si l'interviewé connaît la stratégie de communication établie et respecte les principes de communication de crise. En outre, les intervenants sur le terrain se garderont de faire des déclarations aux médias, tant par respect pour les proches d'éventuelles victimes, qu'en vertu du secret professionnel, du secret de l'information et de l'instruction judiciaire.
- L'information aux victimes et à leur famille incombe exclusivement à la discipline 2, responsable de l'information des victimes et de l'assistance psychologique conformément au Plan d'Intervention Psycho-Sociale (PIPS). Un contact privilégié doit être établi entre la discipline 2 et la D5 afin d'échanger au mieux les demandes précises, les informations ou les questions reçues. De préférence, leur collaboration doit faire l'objet d'accords en cellule de sécurité et ces accords intégrés dans le plan multidisciplinaire et dans les plans monodisciplinaires des disciplines 2 et 5.

6. ELÉMENTS STRATÉGIQUES DE LA COMMUNICATION DE CRISE

6.1. ALERTE DE LA POPULATION

En situation d'urgence, une alerte rapide de la population est vitale. Plusieurs canaux d'alerte, qui sont complémentaires et se renforcent mutuellement, existent ou peuvent être développés:

- les sirènes autour des sites nucléaires et seveso ;
- une alerte téléphonique,
- une alerte par sms,
- les voitures de police avec haut-parleur,
- les panneaux autoroutiers,
- les médias,
- ...

L'autorité compétente doit utiliser tous les moyens possibles et disponibles pour alerter rapidement et efficacement la population concernée. Ce sera généralement une combinaison de plusieurs canaux d'alerte qui permettra de joindre un maximum de personnes.

6.2. GROUPES CIBLES

Outre des recommandations générales, certaines professions ou certains groupes très spécifiques au sein de la population ont besoin de messages plus précis afin de mener des actions spécifiques (conseils de protection de la chaîne alimentaire spécifiques pour les agriculteurs par exemple).

Ces « groupes-cibles » méritent une approche de communication de crise propre, respectant la stratégie générale (les messages-clés, les actions menées, les structures mises en place, ...) mais adaptée à leurs spécificités.

Ces groupes-cibles sont identifiés dans le PII, ainsi que l'information qui est adaptée dans la mesure du possible à leur situation.

6.3. RELATION AVEC LES MÉDIAS

Les médias sont pour la D5 un groupe cible en soi, compte tenu de la place qu'ils occupent dans les situations d'urgence et leur manière de travailler. La presse (inter)nationale, régionale et locale écrite et audiovisuelle est un partenaire dans l'information de la population. Cela exige des autorités qu'elles organisent les contacts avec les médias.

Sur le terrain, en principe, les journalistes (tout comme les citoyens) doivent se tenir en dehors de la zone d'intervention, au delà du périmètre de dissuasion. La D5 organise un « centre de presse » près du lieu de la situation d'urgence. Dans la mesure du possible, ce lieu dispose d'une infrastructure adéquate afin de permettre aux journalistes de réaliser leur travail sans gêner les secours (lieu à l'abri des intempéries, avec des sanitaires, munis de branchements électriques, d'accès internet, ...).

Tenant compte de l'importance d'une information de la population ainsi que du travail des médias, il peut être envisagé de permettre aux journalistes d'avancer dans la zone jaune ou orange (mais pas dans la zone rouge) afin qu'ils puissent notamment prendre des images de la situation. Pour cet accès, le Dir-PC-Ops doit donner son accord. Le Dir-Info ou son représentant sur le terrain organise cette « visite » et accompagne les journalistes.

6.4. RELATION AVEC LE POUVOIR JUDICIAIRE

Lors d'une situation d'urgence, une enquête judiciaire est généralement ouverte et le parquet descend dès lors sur le terrain. Pour ne pas nuire à l'enquête judiciaire et éviter que des personnes, institutions ou groupes de la population ne soient montrés du doigt, il faut être très prudent au niveau de la communication.

Dans une telle situation, il est recommandé au Dir-Info d'entrer immédiatement en contact avec le magistrat de presse désigné. Par une concertation et un respect des missions et compétences de chacun, l'information à la population est de la sorte coordonnée.

7. FORMATIONS ET EXERCICES

Afin de familiariser les collaborateurs de la D5 au PII, des formations et une participation aux exercices de plan d'urgence sont nécessaires.

Ces collaborateurs doivent être formés aux spécificités de la communication en temps de crise (fonctionnement et procédures utilisées par leur propre organisation et par les autres organisations éventuellement impliquées). Par ces exercices, les procédures peuvent être testées et adaptées si nécessaire.

Cette connaissance sera entretenue au moyen d'exercices et de simulations, en testant et évaluant les procédures et en décelant les points d'amélioration:

- Formation en communication au sens large ;
- Formation en matière de relation avec les médias et de gestion du stress ;
- Simulation de situations d'urgence ;
- Connaissance des moyens de communication ;
- etc.