

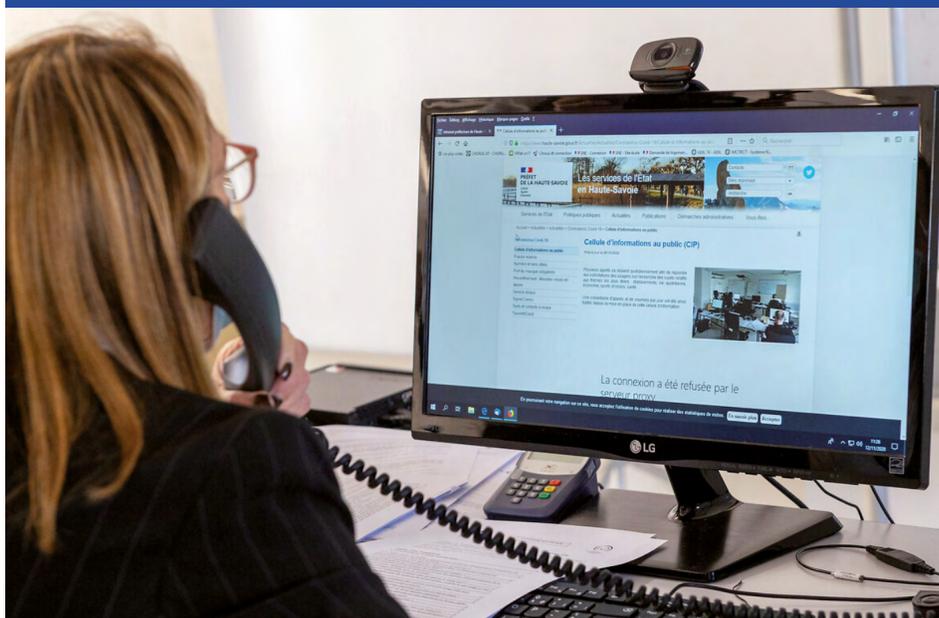


**MINISTÈRE
DE L'INTÉRIEUR
ET DES OUTRE-MER**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

ORSEC DÉPARTEMENTAL

DISPOSITIONS GÉNÉRALES



LA CELLULE D'INFORMATION DU PUBLIC

GUIDE G3

NOUVELLE ÉDITION - 2023



**SÉCURITÉ CIVILE
& GESTION DES CRISES**

INTRODUCTION



Toute situation exceptionnelle ou de crise mettant en jeu la sécurité des personnes et les mesures prises pour leur protection génèrent fréquemment auprès de la population un besoin d'informations auquel les services de l'Etat doivent pouvoir répondre. Ce besoin dépend de la nature et de l'ampleur de la situation en cause, qu'il s'agisse d'événements soudains (catastrophe naturelle et technologique, accident collectif, acte terroriste) ou de situations à caractère sanitaire et social (conséquences de vagues de chaleur, pandémie...). Lorsqu'il n'est pas satisfait, il peut par ailleurs gêner la conduite des opérations.

Le besoin d'informations intervient dans un contexte où ces dernières circulent aisément et rapidement, au moyen de médias et réseaux sociaux qui élargissent l'éventail des vecteurs alternatifs de communication.

Le préfet, directeur des opérations, doit prendre en compte la communication de l'État dans le département et l'intégrer comme volet essentiel du dispositif de gestion de la situation. Il dispose pour cela de moyens de communication multiples et variés. Leur efficacité dépend à la fois de la rapidité de leur mobilisation et de leur capacité à fournir les informations adaptées.

Mais au-delà de l'information générale délivrée par les services en charge de la communication, le préfet doit veiller à la diffusion de réponses en adéquation avec les attentes du public directement concerné (victimes, sinistrés, impliqués, proches de personnes recherchées...). C'est l'objet de la « Cellule d'Information du Public » (CIP) composée d'opérateurs volontaires et formés et disposant de moyens adaptés.

INTRODUCTION

La CIP offre ainsi une réponse personnalisée, adaptée à chaque demande et construite sur la base d'informations régulièrement mises à jour. En outre, elle est une source importante de renseignements pour l'autorité préfectorale car elle lui permet d'évaluer directement l'impact de ses décisions.

Les attentats de 2015 et 2016 ont révélé la nécessité d'activer une cellule d'envergure nationale dans les cas où les moyens départementaux seraient dépassés. Depuis septembre 2020 la cellule nationale de réponse téléphonique dénommée « Infopublic » est opérationnelle en appui ou en remplacement des CIP, pour des crises majeures de toute nature.

La mise en œuvre d'Infopublic a également conduit à une modernisation des outils à disposition des cellules de réponse téléphonique. D'une part le Numéro National d'Information du Public (NNIP) est le numéro unique via lequel la population peut joindre une CIP et/ou la cellule Infopublic en cas d'activation. D'autre part, le système d'information SIGNAL, commun aux CIP et à Infopublic, permet aux opérateurs de renseigner les appelants sur la situation de personnes recherchées qui auraient été prises en charge et de consulter simultanément des éléments de langage.

Pour que la CIP soit opérationnelle dans les meilleurs délais, un investissement particulier de préparation doit être entrepris, tant s'agissant de la formation des opérateurs que de l'aménagement de la salle CIP. Le présent guide précise les principes fondamentaux devant régir son fonctionnement opérationnel pour en déduire les conditions de mise en œuvre.

SOMMAIRE

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX 5

1.1 Le rôle de la cellule d'information du public (CIP) 5

1.2 Les acteurs de la CIP 8

1.2.1 Le chef de cellule 8

1.2.2 Le technicien des systèmes d'information et de communication 10

1.2.3 L'opérateur 10

1.2.4 Le chef d'équipe 11

1.2.5 Le spécialiste 11

1.3 Le positionnement de la CIP dans le dispositif de gestion de crise et de communication de crise 12

1.3.1 À l'échelon départemental 13

1.3.2 À l'échelon national 15

2. LA PHASE PRÉPARATOIRE 17

2.1 Le dimensionnement cible d'une CIP 17

2.2 La préparation technique 17

2.2.1 La localisation de la CIP 18

2.2.2 L'ergonomie de la salle 19

2.2.3 L'équipement et les matériels 20

2.2.4 Le suivi des installations de télécommunication 22

2.2.5 Le recours à un système d'information dédié à la CIP 23

2.3 La préparation des opérateurs 25

2.3.1 Les modalités de suivi et d'alerte des membres de la CIP 25

2.3.2 Le recrutement et le profil des volontaires 27

2.3.3 La formation des volontaires 29

3. LE FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL 33

3.1 L'activation de la CIP 33

3.1.1 L'activation du numéro national d'information du public (NNIP) 33

3.1.2 La communication 36

SOMMAIRE

3.2 La circulation de l'information 37

3.2.1 L'information des opérateurs avant chaque prise de poste 37

3.2.2 La gestion des appels sensibles..... 38

3.2.3 L'actualisation de l'information descendante..... 41

3.2.4 La gestion de l'information ascendante..... 42

3.3 La gestion des personnels ressources 43

3.3.1 L'organisation des relèves. 43

3.4 La clôture de la CIP 45

3.4.1 La communication 45

3.4.2 Le bilan « à chaud » 45

3.4.3 L'accompagnement psychologique des volontaires 46

3.4.4 Le retour d'expérience 46

ANNEXES 49

Annexe 1: Mémo d'activation de la CIP (à destination du chef 51
de cellule ou de son représentant)

Annexe 2: Procédure d'activation du Numéro National d'Information 53
du Public (NNIP)

Annexe 3: Consignes générales aux opérateurs 55

Annexe 4: Conseils de posture face à des situations sensibles 58

Annexe 5: Modèle de référentiel de fonctionnement 62
de la cellule d'information du public

Annexe 6: Missions du chef de la CIP 64

Annexe 7: Missions du chef du SIDSIC..... 66

Annexe 8: Missions de l'opérateur 67

Annexe 9: Infographie infopublic..... 69

GLOSSAIRE 70

PRINCIPES GENERAUX

Lorsque survient une situation de crise, le standard de la préfecture et les centres téléphoniques des services de secours et des forces de l'ordre peuvent être rapidement saturés par le flux d'appels des populations inquiètes, obérant ainsi leur capacité à traiter les appels prioritaires ou sans rapport avec la situation. En outre, la saturation des standards gêne les autorités dans leur mission d'information des populations, lesquelles seront ensuite enclines à se tourner vers d'autres vecteurs d'information parfois moins fiables ou à se rendre elles-mêmes sur les lieux de l'événement, générant ainsi potentiellement quelques perturbations.

Aussi, le préfet doit préserver sa capacité à informer directement les populations; la cellule d'information du public constitue l'un des outils à sa disposition.

À noter :

La mise en œuvre de la CIP et la communication du numéro au public doivent intervenir dans des délais suffisamment rapprochés pour que le public s'oriente rapidement vers cette source d'information avant même de chercher à identifier des sources alternatives. Par ailleurs, il importe d'éviter l'engorgement des centres de réception des appels de services qui n'ont pas pour mission de renseigner les populations mais plutôt de traiter les demandes de secours. Enfin, une défiance du public envers le représentant de l'État qui ne répondrait pas à un besoin légitime d'information pourrait découler d'une décision d'activation trop tardive. Cette situation pourrait générer du mécontentement et concourir à alimenter toutes sortes de rumeurs.

1.1. Le rôle de la cellule d'information du public

La CIP fait partie des outils d'information à la disposition du préfet. Son emploi s'inscrit dans la stratégie globale de communication arrêtée par ses soins. Intégrée dans le dispositif ORSEC* placé sous son autorité, elle est structurée pour

répondre aux appels téléphoniques du public lors de situations exceptionnelles par l'intermédiaire d'un numéro national dédié en cas de crise, le **Numéro National d'Information du Public (NNIP)***.

Ainsi, elle a pour missions principales :

- ◆ d'assurer une **réponse personnalisée** aux demandes des appelants, avec une attention particulière aux personnes à la recherche d'un proche et aux victimes elles-mêmes, en s'appuyant sur des informations vérifiées et actualisées en continu, fournies en règle générale par le centre opérationnel départemental* (COD) et par le système d'information SIGNAL, dédié à l'information du public,
- ◆ de **diffuser des consignes précises et ciblées** de comportements en fonction de l'évolution de l'événement en cours,
- ◆ de **recueillir des informations concrètes** auprès des appelants, utiles pour les autorités chargées de gérer la situation,
- ◆ d'**aider à « prendre le pouls »** de la population en identifiant les principales préoccupations exprimées, permettant ainsi au préfet d'ajuster ses actions de communication, voire certaines décisions opérationnelles,
- ◆ de **réorienter les appels** vers d'autres interlocuteurs : chargés de communication, associations, médecins, numéros spéciaux mis en place pour des questions spécifiques, structures dédiées de prise en charge, autres autorités...

RETOURS D'EXPÉRIENCE

Accident entre un bus scolaire et un train à Millas en décembre 2017 (Pyrénées Orientales)

4 opérateurs ont armé la CIP dès son activation à 17h00 le jour de l'accident et ont assuré la réponse jusqu'à sa fermeture le lendemain à 03h00. Soumis à une forte pression et à une charge émotionnelle importante, les opérateurs ont été particulièrement éprouvés par les appels des proches de victimes, pratiquement toutes des enfants. Cette situation a fait apparaître la nécessité de proposer un accompagnement psychologique aux opérateurs à l'issue de leur mission en CIP.

Tempête Alex en octobre 2020 (Alpes-Maritimes)

L'activation de la CIP pendant 14 jours a nécessité la mobilisation de

30 agents de la préfecture pour se relayer. La CIP a traité environ 4 000 appels. Compte-tenu des difficultés d'accès aux sites touchés par la tempête, la CIP a mis en place une cellule spécifique dédiée aux signalements de personnes recherchées. Une fois les informations collectées sur les personnes retrouvées, les proches en étaient informés (environ 1 800 rappels effectués).

Cyclone Batsirai en février 2022 (La Réunion)

L'activation de la CIP a découlé automatiquement du déclenchement de l'alerte rouge cyclonique, soit avant le début du cyclone. Les mesures de confinement liées à cette alerte ont eu pour conséquence l'impossibilité de relever les équipes en place pendant 48 heures ; une salle de repos et des lits picots ont alors été mis à leur disposition. Sur les 6 opérateurs mobilisés, un roulement de 3 opérateurs toutes les 4 heures a été organisé sous la coordination d'un chef de salle et a permis de traiter environ 600 appels.

La cible de la CIP est le « grand public ». Différentes catégories d'appelants peuvent cependant être distinguées :

- ◆ ceux concernés à titre personnel par la situation : victimes*, impliqués, sinistrés*, leurs proches*, témoins,
- ◆ les « personnalités » : élus, journalistes, chefs d'entreprise, responsables d'association ou d'institution...,
- ◆ les individus indirectement concernés : bénévoles, curieux, personnes impactées par certaines décisions opérationnelles (fermetures d'établissements, d'axes de transport...),
- ◆ les personnes dont l'appel est hors-sujet.

Ils appellent principalement pour :

- ◆ solliciter des informations concernant un proche dont on est sans nouvelle depuis la situation,
- ◆ manifester leur surprise, incertitude, inquiétude, désarroi, désir de protestation...,
- ◆ vérifier, obtenir des informations ou des consignes : sur la nature de la situation et son évolution, l'organisation des secours, les mesures mises en place, les conduites à tenir...,
- ◆ demander une dérogation (pénétration dans un périmètre de sécurité), de l'aide...,

- ♦ parler, être rassurés, accompagnés, ne pas rester seuls,
- ♦ proposer leur aide.

Dans ces circonstances difficiles, les appelants stressés sont nombreux. Les manifestations émotionnelles extrêmes sont fréquentes, qu'il s'agisse de colère, d'indignation, de méfiance, de peur ou de détresse.

À noter :

Les appels d'élus ou d'autres acteurs participant à la gestion de l'événement ou étant des relais d'information doivent être pris en compte de manière particulière.

Par exemple, lorsque de nombreuses collectivités sont concernées, une organisation spécifique dédiée peut être mise en place et prendre la forme d'une cellule d'information des élus avec un numéro d'appel réservé. Elle répond aux mêmes critères d'organisation qu'une CIP « grand public ».

1.2. Les acteurs de la CIP

La CIP est une structure temporaire devant être activée rapidement (moins d'une heure, dans la mesure du possible). Par conséquent, une salle (dans les locaux de la préfecture) doit avoir été identifiée au préalable et équipée pour permettre l'installation de 6 à 8 postes téléphoniques (en moyenne) ainsi que du matériel indispensable à la circulation de l'information (cf. chapitre 2.2.3).

Les acteurs interviennent selon un rôle préalablement défini. Leurs fonctions principales sont détaillées ci-après. Selon les organisations et l'importance de la cellule, il peut y avoir d'autres intervenants : secrétaire, service intérieur en charge de la logistique...

1.2.1. Le chef de cellule

Le chef de cellule a en charge le fonctionnement opérationnel du dispositif. Lors de la décision d'activation de la CIP, il supervise la mise en place de la salle (équipements, fournitures de bureau, paramétrage du système d'information), sollicite



2022 - CIP Nord.

et accueille les membres de la CIP (opérateurs, chef(s) d'équipe, spécialiste(s)). En fonction de la gravité de la situation (nombreuses victimes, effet ou risque de panique...), en accord avec l'autorité préfectorale, il peut solliciter la mobilisation d'un psychologue de la cellule d'urgence médico-psychologique* (CUMP) par l'entremise du SAMU* pour aider les opérateurs à gérer le stress éventuel généré par leur activité. Cet accompagnement psychologique peut également intervenir a posteriori.

Il anime le travail de son équipe et organise sa logistique (boissons, repas, pauses...). Il adapte son organisation en fonction des conditions de sollicitation et prévoit les relèves. Il consigne sur la main courante l'activité de la CIP, les statistiques d'appels et les cas particuliers traités.

Parce qu'il assure un rôle d'animation et d'interface entre la cellule et le reste du dispositif de crise (COD, cellule communication, centre d'accueil des familles (CAF)*, cellule Infopublic le cas échéant), toutes les informations passent par lui.

Il diffuse aux opérateurs les éléments nécessaires à leur activité, notamment les informations permettant les réponses les plus pertinentes aux questions des appelants (par l'intermédiaire du système d'information), et transmet au COD les besoins de renseignements recueillis par les opérateurs.

Afin d'identifier les tendances les plus significatives de l'état d'esprit des appelants, de leurs préoccupations et de leurs interrogations, il effectue des synthèses régulières, permettant ainsi aux autorités d'adapter et d'orienter la communication. Après la crise, il rédige le rapport d'activité de la cellule et le transmet au directeur des opérations.

De par la nature de ses missions, son profil est celui d'un cadre expérimenté, si possible rompu au fonctionnement du COD. Des compétences d'encadrement d'équipe sont requises.

1.2.2. Le technicien des systèmes d'information et de communication

Le rôle du technicien des systèmes d'information et de communication est capital lors de l'activation de la CIP. Il est en charge de la mise en œuvre des moyens techniques (téléphonie, informatique, imprimante) et du lien avec le COGIC* pour l'activation du NNIP. Il veille ensuite au bon fonctionnement technique du dispositif. Il fournit au chef de cellule les éléments chiffrés sur les appels (via notamment l'accès aux statistiques du NNIP) lui permettant d'effectuer des bilans et d'adapter quotidiennement les effectifs de la CIP en fonction de l'évolution des appels. Il est sollicité par le chef de cellule pour résoudre tout dysfonctionnement qui pourrait être rencontré sur les équipements et pour optimiser leur utilisation.

1.2.3. L'opérateur

Au sein de la CIP, l'opérateur est un maillon essentiel de la communication du préfet. Volontaire issu de la préfecture, des services déconcentrés de l'État et/ou d'associations agréées, il répond aux appels du public en appliquant les consignes reçues lors de la réunion de briefing puis tout au long de sa mobilisation en CIP. Il recueille toute information susceptible d'améliorer la réponse des autorités face à la crise.

Il dispose pour cela d'un poste de travail équipé pour la circonstance et d'outils facilitant sa relation avec les appelants. Son engagement au sein de la CIP doit être précédé d'une formation adaptée aux missions qu'il sera amené à exercer. Pour qu'il prenne la mesure de celles-ci, il peut, le cas échéant, être sollicité pour participer aux exercices de gestion de crise organisés par le service interministé-



riel de défense et de protection civiles (SIDPC) prévoyant l'activation de la CIP. La durée de sollicitation maximum d'un opérateur au sein de la CIP est en général de 4 à 5 heures entrecoupées de pauses.

1.2.4. Le chef d'équipe

Selon le nombre d'opérateurs, et dans la mesure du possible, un chef d'équipe peut être désigné parmi les volontaires. Il sert de relais entre le chef de la cellule et les opérateurs. Il supervise et appuie les membres de son équipe. Il joue un rôle primordial de soutien auprès des opérateurs, organise les pauses et les relève conformément aux orientations fixées par le chef de cellule. Il peut remplacer ponctuellement le chef de cellule lorsque celui-ci s'absente, à l'occasion notamment des points de situation du COD.

1.2.5. Le spécialiste

Son rôle est d'assister d'un point de vue technique ou pour une prise en charge psychologique les opérateurs, soit en leur apportant des explications plus précises, soit en répondant directement aux appelants pour les cas les plus difficiles.

Ainsi, en fonction de la nature de l'événement ou des populations impliquées, il peut être fait appel à des experts tels que des médecins, des vétérinaires, des scienti-

fiques, des ingénieurs, des psychologues, des traducteurs ou éventuellement des personnels d'associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice.

1.3. Le positionnement de la CIP dans le dispositif de gestion de crise et de communication de crise

Chargés de répondre aux interrogations du public avec lequel ils sont en lien direct, les personnels de la CIP doivent disposer en permanence d'une information fiable, actualisée et validée, notamment concernant la recherche de proches, potentiellement victimes. Ils bénéficient par ailleurs d'une grande proximité avec les populations qui leur font part de leurs attentes et inquiétudes.

Ainsi, les personnels de la CIP sont à la croisée de deux types d'information :

- ◆ l'information descendante, fournie par l'autorité préfectorale à destination des populations (y-compris concernant les potentielles victimes d'un événement),
- ◆ l'information ascendante, à savoir les tendances résultant de la synthèse des questions des appelants et qui présentent parfois un intérêt pour la gestion de la crise.

Ce va-et-vient doit être constamment entretenu pour garder le contact avec le public et lui communiquer des réponses en adéquation avec ses attentes, ces dernières étant identifiées grâce aux questions posées.

Pour ce faire, la CIP se trouve intégrée dans un circuit de partage de l'information en lien étroit avec :

- ◆ l'autorité préfectorale ou son représentant, en COD lorsque celui-ci est armé en posture « appui » ou « direction »,
- ◆ les autres structures d'information dont la fonction « Communication » du COD,
- ◆ le CAF le cas échéant,
- ◆ la cellule Infopublic en cas d'activation...

À noter :

Les canaux de diffusion de l'information sont variés et complémentaires (communiqué de presse, site Internet, serveur vocal interactif...). Une utilisation judicieuse de ces vecteurs peut parfois permettre de désengorger la CIP ou

réduire la durée des appels. Par exemple, le serveur vocal interactif (SVI), accessible à partir du NNIP, offre la possibilité de fournir par le biais de messages vocaux une information standardisée et générale qui peut parfois suffire à renseigner une partie des appelants. Le SVI peut faciliter également le tri des appels en orientant directement les requérants vers les services les mieux à même de les prendre en charge (voir à ce sujet la partie 3.1.1).

1.3.1. À l'échelon départemental

Deux solutions sont envisageables pour le positionnement fonctionnel de la CIP dans le dispositif départemental.

- ♦ **Soit elle évolue en relation directe avec le COD** lors de la gestion d'une situation. Dans ce cas, le chef de cellule est en contact régulier avec les fonctions « Situation » et « Communication » du COD. Sa présence aux points de situation du COD est nécessaire pour garantir la circulation d'une information ascendante et descendante fiable.
- ♦ **Soit elle constitue un vecteur privilégié de communication.** Dans cette situation, un sinistre n'est pas nécessairement avéré, ni les moyens de secours déployés (par exemple, inquiétude de la population lors de cas groupés de légionellose dans un quartier ou présence d'un virus pathogène ayant nécessité la fermeture d'un établissement scolaire...). La crise étant liée à la stratégie de communication, le préfet peut alors désigner un membre du corps préfectoral pour organiser et coordonner la réponse aux appelants, en lien avec le service de communication interministérielle de la préfecture.

Des représentants des services concernés par les exemples précités (DDI, ARS, DSDEN, DDFiP...), du service communication et du SIDPC sous l'autorité du directeur de cabinet peuvent constituer une cellule de veille pour élaborer les messages à diffuser à la population à travers la CIP.

Ainsi, les membres de la CIP peuvent être sollicités pour une activation de la cellule, indépendamment de l'activation du COD, dans sa configuration élargie. Certaines préfectures réalisent à leur usage des supports du type « Foire Aux Questions » (FAQ)

sur des thématiques (par exemple, risque nucléaire, mesures préconisées face à une pandémie grippale, etc.). Ces documents qui facilitent leurs relations avec les requérants peuvent être annexés au dispositif ORSEC spécifique concerné (plan particulier d'intervention...) ou être détenu par le service communication, en lien lui-même avec le SIG et la délégation à l'information et à la communication (DICOM) du Ministère de l'intérieur.

Le choix du positionnement a essentiellement un impact sur le circuit de l'information et sur le rôle du chef de cellule. **La cohérence de la communication étant fondamentale, les informations diffusées doivent être rigoureusement identiques quel que soit le support considéré (médias, Internet, CIP...).** Seule la forme est à adapter au vecteur utilisé.

Quoi qu'il en soit, la CIP doit être organisée pour fonctionner de manière indépendante, c'est-à-dire disposer de ses propres infrastructures techniques et de ses propres ressources humaines.

À noter :

En cas d'une situation de crise entraînant l'activation des dispositions ORSEC secours à de nombreuses victimes (dit « ORSEC NOVI »), la mise en place d'une coordination étroite entre d'une part la CIP et d'autre part le CAF et le plateau ou l'institut médico-légal le cas échéant, est fondamentale. En effet, en CIP, les appels sensibles de personnes à la recherche d'un proche sont en principe orientés vers le CAF au sein duquel sont positionnés rapidement les services de police ou gendarmerie chargés de l'identification des victimes décédées et blessées inconscientes. L'objectif final recherché étant la meilleure prise en charge possible des proches de victimes et des victimes elles-mêmes.

Si les annonces de décès par les opérateurs de la CIP sont proscrites (celles-ci relevant des services chargés de l'identification des victimes), des rappels de proches peuvent être effectués par les opérateurs dès lors que la CIP a connaissance de la catégorisation et de la localisation de la personne recherchée (impliquée, blessée conduite dans un établissement de santé).

1.3.2. A l'échelon national

La CIP peut être intégrée dans un dispositif organisé au niveau national, ainsi que le prévoient, par exemple, l'instruction interministérielle n° 6262-SG du 26 avril 2021 relative à l'information du public et l'aide aux victimes en cas de crise majeure survenant sur le territoire national (cellule Infopublic – cf. infographie en annexe 9), ou encore le guide ORSEC de gestion des vagues de chaleur du ministère en charge de la santé. L'activation d'une plateforme téléphonique nationale intervient sur décision ministérielle, éventuellement à la demande du préfet, ou par anticipation, lorsque la structure locale risque d'être dépassée ou saturée.

La cellule Infopublic est activée soit par le Premier ministre soit par le ministre de l'Intérieur, sur sollicitation d'une préfecture de département, en renfort ou en remplacement d'une CIP qui pourrait rencontrer des difficultés face à l'ampleur ou la durée d'une situation de crise majeure occasionnant un nombre important de victimes et par voie de conséquences d'appels.

Dans cette configuration, le Numéro National d'Information du Public (NNIP) largement diffusé par les médias, est le point d'entrée pour l'ensemble des appels. Le paramétrage du serveur vocal interactif (SVI) du NNIP permet de procéder à une répartition des appels :

- ♦ infopublic reprenant à sa charge la totalité des appels en lien avec la recherche d'un proche et/ou l'aide aux victimes dans la mesure où un pôle est armé par des agents spécialisés dans l'aide aux victimes,
- ♦ les appels relevant de l'information générale étant répartis entre la CIP et Infopublic.

Un système d'information commun dénommé SIGNAL est mis à disposition des CIP et d'Infopublic. Il permet de garantir la continuité du suivi des appels au NNIP (notamment les appels de victimes et/ou de proches), de ne pas perdre d'informations en cas de passage d'une CIP à Infopublic mais également de partager en temps réel les éléments de langage à destination du public.

Infopublic intervient en soutien de la gestion de la crise au niveau local ; cela impose une coordination renforcée entre Infopublic et la CIP afin d'aboutir à un dispositif unique de réponse au public, de prise en charge et d'accompagnement des victimes et de leurs proches.



2020 - Infopublic-Aurore Lejeune-DICOM.

RETOURS D'EXPÉRIENCE

- ◆ Lors de l'attentat de Nice en juillet 2016 ou de celui de Strasbourg en décembre 2018, les CIP départementales ont été secondées, pour les appels en lien avec l'aide aux victimes et la recherche de proches, par la plateforme téléphonique de la Cellule Interministérielle d'Aide aux Victimes (CIAV, aujourd'hui Infopublic). La CIAV a traité 15 000 appels en juillet 2016 et plus de 1 000 appels en décembre 2018 ; les CIP sont restées concentrées sur les appels relevant de l'information générale.
- ◆ Au plus fort de la crise Covid 19, dès mars 2020, le ministère de la Santé et des Solidarités a mis en place une plateforme téléphonique (numéro vert) pour répondre aux questions du public sur la Covid 19, déchargeant ainsi les préfetures dont certaines avaient décidé d'activer leur CIP en vue de répondre à des questions plus localisées.
- ◆ Au début de la crise en Ukraine en février/mars 2022, plusieurs départements ont activé leur CIP (notamment Alpes-Maritimes, Deux-Sèvres, Var) en complément du numéro de crise ouvert par le Centre De Crise et de Soutien (CDCS) du ministère de l'Europe et des Affaires étrangères, en vue de répondre et d'organiser l'accueil en France d'Ukrainiens ayant fui leur pays.

LA PHASE PRÉPARATOIRE

La constitution d'une CIP est un projet transversal à la préfecture et aux services territoriaux de l'Etat, car elle nécessite la prise en compte de considérations techniques, organisationnelles et humaines. Le SIDPC, chargé du maintien en conditions opérationnelles de la cellule, doit en assurer le montage ainsi que sa pérennité opérationnelle lors d'exercices ou de situations réelles.

2.1. Le dimensionnement cible d'une CIP

Il convient d'arrêter un dimensionnement viable pour la cellule d'information du public, prenant en compte les ressources humaines et matérielles disponibles. Si certains départements peuvent disposer de 15 répondants ou plus pour autant d'équipements, d'autres CIP sont réduites à 5 opérateurs. L'essentiel est de pouvoir assurer le fonctionnement de la CIP sur plusieurs heures, voire plusieurs jours, en procédant à des relèves. Deux éléments doivent cependant être pris en compte :

- ◆ le dimensionnement de la CIP ne doit pas entraver d'autres missions essentielles à la gestion de crise, telles que l'armement du COD ou d'autres structures éventuelles (PCO, CAF) ;
- ◆ le niveau national (cellule Infopublic) est en mesure d'appuyer une préfecture pour tout type de gestion de crise, dès lors que les moyens locaux ne suffisent à couvrir le flux d'appels.

A l'issue d'un diagnostic intégrant ces éléments, le dimensionnement-cible de la CIP pourra être arrêté. Comme évoqué en partie 1, un armement de 6 à 8 postes avec le double d'opérateurs (soit un vivier de 12 à 16 personnes) afin d'assurer un premier niveau de relèves, est conseillé.

2.2. La préparation technique

Cette préparation a pour objet d'anticiper et de résoudre les problèmes techniques et matériels pouvant se poser pour la mise en œuvre de la cellule.

2.2.1. La localisation de la CIP

Pour accueillir la CIP, il est important de privilégier (lorsque la configuration de la préfecture le permet) une salle proche du COD (en particulier de la fonction communication). Il faut cependant éviter une trop grande proximité avec des lieux de passage ou d'activité importante et bruyante afin de ne pas ajouter une tension supplémentaire à celle qui est induite par la prise d'appel. Une salle intégrée au COD peut être envisagée, mais avec le même impératif de disposer d'un espace coupé des nuisances sonores.

Dans de nombreux cas, la CIP ne dispose pas d'une salle sanctuarisée avec des équipements à demeure, mais fait l'objet d'une installation d'équipements pré-positionnés à proximité de la salle identifiée pour l'accueillir. Il convient alors :

- ◆ d'arrêter avec le SIDSIC une procédure d'armement de la CIP, avec les délais associés en heures ouvrées, hors heures ouvrées et en week-end et jours fériés ;
- ◆ de veiller au meilleur pré-positionnement des équipements (téléphones, PC et câblages), dans des chariots ou armoires fermés à clés par exemple. Le SIDPC veillera à y intégrer le plan de salle avec identification des postes le cas échéant ;
- ◆ de prévoir une signalétique avertissant les personnes utilisant la salle hors CIP que cette dernière est susceptible d'être activée à tout moment, que les éventuelles installations propres à la CIP (chariots, prises réseaux dédiées...) ne doivent pas être manipulés et que l'accès de toute personne étrangère à la CIP ou au dispositif de gestion de crise est interdit.

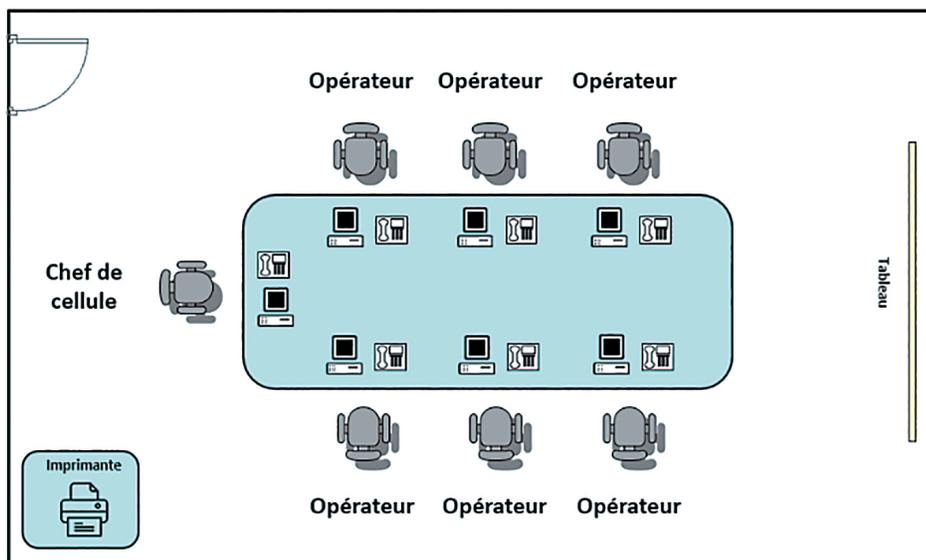
Dans tous les cas, l'objectif d'un délai maximal de deux heures entre la décision d'activation de la CIP et la prise d'appel effective est à rechercher.

● IMPORTANT

Pour des raisons de confidentialité et de sensibilité des données traitées, l'accès à la salle doit être contrôlé. Un système d'émargement, voire de port de badge identifiant les opérateurs est à prévoir.

CONSEIL PRATIQUE

Il faut également prévoir une pièce séparée de la salle CIP pour l'accueil des relèves, les briefings et les pauses, qui peut être mutualisée avec la salle-détente du COD. Le besoin logistique est dans tous les cas à prendre en compte afin d'assurer le meilleur confort aux opérateurs.

2.2.2. L'ergonomie de la salle

Pour être opérationnelle rapidement, la salle accueillant la CIP doit nécessiter le moins de préparation possible, présenter une ergonomie et une qualité d'équipements conformes à l'activité pressentie :

- ♦ disposer d'une surface suffisante pour accueillir des opérateurs sur des postes de travail adaptés à leur mission et permettre la circulation de tous. Cela implique de ne pas calquer le nombre de postes sur la jauge de la salle en format de réunion ;
- ♦ disposer d'un éclairage, si possible naturel et d'une température convenable pour un travail en position assise, 24h/24 et potentiellement sur plusieurs jours ;

- ◆ bénéficier d'une acoustique adaptée à un volume important de conversations (les opérateurs doivent bénéficier de suffisamment d'espace pour que chacun ait une capacité respectable d'écoute);
- ◆ organiser l'espace de manière à faciliter la transmission des informations entre le chef de cellule et les opérateurs;
- ◆ suivant le niveau d'armement, disposer les postes par pôle de réponse (réponse générale, recherche de proches et campagnes de rappels, éventuel pôle d'expertise, éventuelle réponse dédiée aux élus);
- ◆ prévoir un câblage téléphonique et informatique sécurisé et protégé;
- ◆ disposer d'espaces et de moyens d'affichage de documentation.

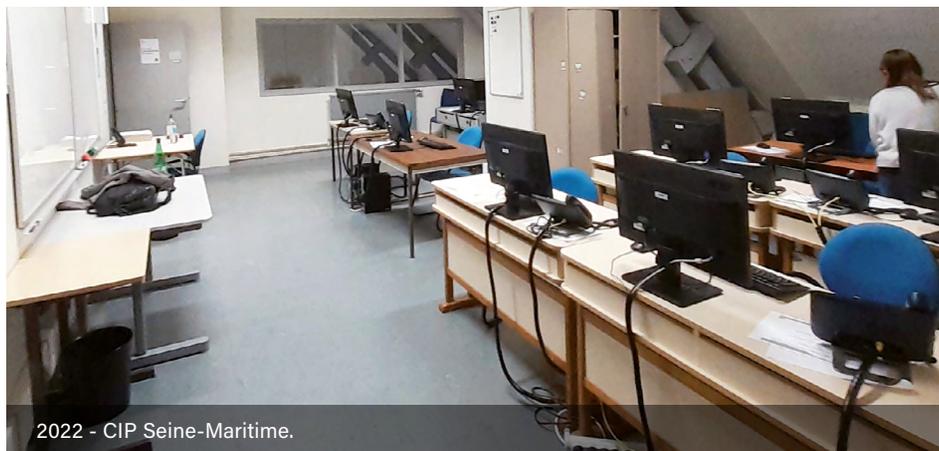
2.2.3. L'équipement et les matériels

Afin de faciliter la mise en œuvre de la CIP, il est nécessaire de disposer de tous les outils indispensables à son bon fonctionnement :

- ◆ détenir des téléphones avec, de préférence, l'affichage automatique du numéro pour faciliter la prise d'appel, la capacité à mettre l'appelant en attente et à procéder à des transferts, ainsi que des casques audio (pour une meilleure ergonomie, un volume sonore moindre et plus de maniabilité). S'agissant des transferts, un raccourci permettant de transférer directement l'appel au chef de salle ou à une autre entité (COD, CODIS...) peut être installé sur les postes;
- ◆ détenir des postes informatiques incluant dans la mesure du possible :
 - ◆ un accès à internet (accès réseau, wifi et/ou répéteur, clé 4/5 G), via le meilleur navigateur proposé;
 - ◆ un accès à un dossier-réseau dédié à la CIP, contenant les éléments essentiels (guides de procédure, annuaires, documentation liée à la crise);
 - ◆ un accès à la boîte mail fonctionnelle de la CIP.

A minima, le chef de salle doit pouvoir disposer d'un poste informatique, pour la réception et la transmission d'information à la direction de crise, ainsi que pour produire les éléments de langage.

- ◆ Équiper la salle d'un vidéoprojecteur permettant d'afficher des informations émanant des principaux outils de gestion de crise (main courante, cartographie via Synapse, portail Synergi 2) ou de partager des éléments de langage et autres informations utiles aux opérateurs. La mise à disposition d'un ou plu-



2022 - CIP Seine-Maritime.

seurs tableaux blancs est également conseillée afin de partager de l'information en urgence.

- ◆ Équiper la salle d'un broyeur (la documentation étant amenée à très vite s'accumuler) et d'une imprimante, ces outils pouvant être mutualisés avec le COD suivant la configuration des lieux.

● IMPORTANT

S'agissant des équipements informatiques, il peut être envisagé de demander aux opérateurs de se rendre en CIP munis de leur PC portable (type Noémi), s'ils en disposent, ce qui limitera le besoin en équipements dédiés. Le cas échéant, il conviendra de préciser les conditions d'accès à la boîte mail partagée ou au réseau informatique de la CIP.

Outre le téléphone et le poste informatique, chaque poste de travail doit être doté d'un équipement individuel comprenant :

- ◆ des fournitures de bureau (stylos, surligneur, blocs-notes vierge, papier...);
- ◆ un bloc de formulaire-type sur un modèle simplifié (nom, prénom, coordonnées de l'appelant, heure et objet de l'appel) réservé aux situations méritant d'être remontées au chef de salle (voir sur ce sujet le 2.2.5);
- ◆ la documentation essentielle à la prise de poste: codes d'accès à certains outils (hors accès nominatifs), rappel des missions, consignes et conseils aux opérateurs, fiche pratique d'utilisation des outils (téléphones notamment).

2.2.4. Le suivi des installations de télécommunication

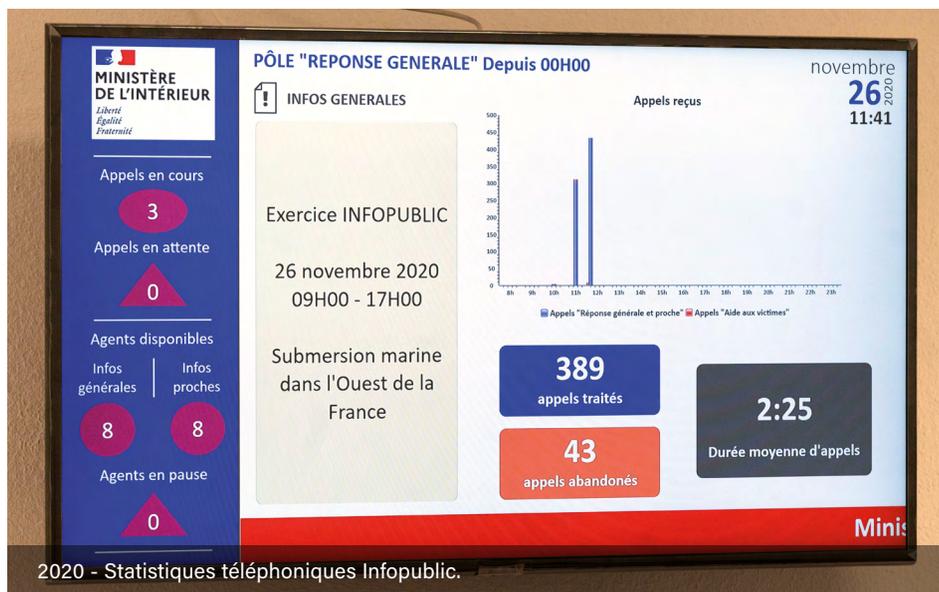
L'activation du Numéro National d'Information du Public (NNIP) et l'accès aux statistiques des appels font l'objet d'une procédure auprès du COGIC, détaillée en 3.1. Sur ces aspects, si la demande d'activation est effectuée par le responsable de la CIP, le service des systèmes d'information et de communication (technicien d'astreinte) doit appuyer l'équipe d'encadrement de la CIP sur tous les aspects techniques, notamment pour :

- ◆ s'assurer du raccordement effectif du numéro géographique de la CIP au Numéro National d'Information du Public (tests préalables à la communication officielle du NNIP auprès de la population) ;
- ◆ mettre à disposition d'éventuels indicateurs d'activité de la CIP, en complément des statistiques disponibles au niveau national ;
- ◆ prévoir des dispositifs de répartition équilibrée des appels sur les téléphones connectés ;
- ◆ résoudre tout dysfonctionnement technique rencontré sur les équipements ;
- ◆ accompagner les opérations de maintien en conditions opérationnelles des équipements, en particulier les procédures de mises à jour des postes.

● IMPORTANT

Il convient de s'assurer auprès du service en charge des systèmes d'information et de communication que la CIP dispose d'une ligne géographique qui lui est exclusivement consacrée, en circuit fermé, de sorte d'éviter que des appels ne transitent vers d'autres destinations, telles que le standard par exemple.

Par ailleurs, en complément du numéro géographique vers lequel les appels passés au NNIP sont renvoyés, il peut être utile de réserver un numéro de ligne au chef de salle pour lui permettre d'être joint directement et de se coordonner avec les différents acteurs de la crise : COD (fonction « communication » et « situation »), Infopublic (si activée), CAF...



2.2.5. Le recours à un système d'information dédié à la CIP

Afin d'appuyer les opérateurs dans leur activité, le système d'information SIGNAL est mis à disposition des cellules d'information du public. Ce dernier permet :

- ♦ de consulter des éléments de langage qui peuvent être mis à jour en temps réel par l'équipe d'encadrement de la CIP ;
- ♦ de saisir et enregistrer des fiches appelants et victimes pour les personnes à la recherche d'un proche susceptible d'avoir été touché par l'événement ;
- ♦ de disposer d'informations mises à jour concernant la situation des personnes recherchées (personne hospitalisée ou impliquée, localisation hospitalière) et d'organiser d'éventuelles campagnes de rappels de leurs proches ;
- ♦ d'extraire tout ou partie des fiches enregistrées afin de faciliter le travail des services enquêteurs, des services chargés de l'identification des victimes, du COD (notamment pour l'élaboration du bilan victimaire) et du CAF.

Un administrateur local de SIGNAL est identifié dans chaque préfecture, qui assure la création et la gestion d'événement en cas d'activation de la CIP, et assure le lien avec l'administrateur national du système d'information. Une chaîne de soutien utilisateurs (CSU) est prévue en cas de dysfonctionnement de l'outil. Des tutoriels d'aide à l'utilisation du système d'information pour chaque type de profil sont proposés.



2021 - Consignes aux répondants-Infopublic.

● IMPORTANT

Dès lors qu'une CIP est activée, des données personnelles sont susceptibles d'être saisies et manipulées, étant entendu que le simple fait de consigner une identité sur une feuille constitue un traitement de données personnelles et se trouve soumise à une réglementation propre (cf. Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD).

Aussi, à des fins de respect de cette réglementation, mais également afin de ne pas surcharger l'activité des opérateurs, il est conseillé de limiter le recueil de données personnelles aux seuls appels de personnes à la recherche d'un proche, potentielle victime, ou se déclarant elles-mêmes victimes, ainsi qu'aux appels de personnes dont la situation doit faire l'objet d'un suivi (en vue d'une transmission des informations aux services concernés ou d'un éventuel rappel). Les données personnelles liées à ce type d'appels sont intégrées à SIGNAL, qui fait l'objet d'une procédure d'autorisation de traitement de données personnelles.

Il est par ailleurs conseillé de procéder au broyage régulier des feuilles de brouillon ou formulaires d'appels dès lors qu'ils ne sont plus utiles.

2.3. La préparation des opérateurs

Les règles de fonctionnement de la CIP doivent respecter un minimum de formalisme pour être appréhendées dans les meilleures conditions par les intervenants. Ainsi, il convient de préparer :

- ♦ un règlement de fonctionnement de la CIP, support qui précise l'ensemble des aspects régissant la cellule (voir modèle en annexe 5). Il établit notamment les modalités de formation et de comptabilisation des heures de travail effectuées par les répondants, à des fins à la fois de statistiques, de mise en place des relèves et d'éventuelles compensations financière ou horaire. Ces dispositions sont alignées sur celles du règlement opérationnel du COD ;
- ♦ les documents opérationnels qui complètent ce règlement. Utilisés en cas d'activation de la CIP, ils déclinent dans un format pratique et concret les thèmes abordés dans le règlement de fonctionnement :
 - ♦ modalités de l'alerte des membres de la CIP ;
 - ♦ procédure d'activation et de clôture de la cellule ;
 - ♦ fiches-réflexes par mission ;
 - ♦ formulaires types (formulaire d'appels, tableau de présence, planning de roulement, modes d'emploi simplifiés des équipements...);
 - ♦ fiche-réflexe d'activation de la cellule.

2.3.1. Les modalités de suivi et d'alerte des membres de la CIP

Une fois prise la décision d'activation de la CIP, le chef de cellule prévient ses membres. Cela suppose de disposer :

- ♦ D'une liste avec les coordonnées des membres de la cellule. La liste des membres doit contenir les informations suivantes :
 - ♦ nom, prénom ;
 - ♦ administration, direction ou service de rattachement ;
 - ♦ fonction dans la CIP ;
 - ♦ adresse personnelle et temps approximatif de trajet entre le site de la CIP et le domicile ;
 - ♦ téléphone fixe et portable et téléphone professionnel le cas échéant ;
 - ♦ adresse mail personnelle et professionnelle ;
 - ♦ langues parlées et autre compétence potentiellement utile à la CIP (formations à l'écoute, secourisme, compétences bureautiques...).

La liste doit être actualisée régulièrement par l'équipe d'encadrement de la CIP (départs, arrivées, nouvelles coordonnées), les volontaires étant invités à transmettre au fil de l'eau au chef de cellule d'éventuels changements de situation professionnelle ou personnelle. Dans la mesure où cette liste contient des données personnelles, le règlement de la CIP précise qui en est responsable et garantit un accès limité à ces fichiers.

- ◆ D'une procédure d'alerte des membres précisant de quelle manière ils seront contactés.

A l'image de l'activation du COD, le recours à une solution automatisée d'appels ou d'envoi de SMS est à privilégier, en se fondant sur la liste complète et à jour du vivier.

Une fois sollicités, les volontaires sont invités à répondre au chef de cellule en précisant s'ils sont disponibles et à quelle échéance.

L'objectif est de rassembler le plus rapidement possible suffisamment d'opérateurs pour que la cellule soit opérationnelle sans pour autant mobiliser instantanément tous les volontaires, afin de se laisser la possibilité d'assurer les éventuelles relèves. Une fois la première équipe constituée, le chef de cellule diffuse un planning prévisionnel organisé en tranches horaires, laissant le soin aux volontaires pas encore mobilisés de se pré-positionner sur des créneaux.

Il est essentiel de s'assurer de la circulation de l'information quant aux délais d'activation et de fonctionnement effectif de la CIP, afin de ne pas communiquer trop vite auprès de la population. De même, il est déconseillé de fixer un même objectif d'heure d'arrivée à tous les opérateurs. L'essentiel est d'être transparent auprès du directeur des opérations et en capacité de préciser le nombre d'opérateurs qui seront disponibles et à quelle échéance, selon le principe de montée en puissance du dispositif.

● IMPORTANT

Le dispositif d'alerte des membres de la CIP doit être testé périodiquement et spécifiquement (il est conseillé de séparer les exercices d'alerte et de fonctionnement courant de la CIP, afin de ne pas rendre trop complexe leur réalisation.

CONSEIL PRATIQUE

Suivant la nature de la crise, il peut être difficile voire impossible de solliciter l'ensemble du vivier de volontaires et d'organiser des relèves. Aussi, il est conseillé de prévoir un format de CIP dégradée, reposant uniquement sur le personnel présent au moment de son activation et limitée dans sa durée (afin de ne pas exposer les volontaires à une fatigue trop importante). Une réduction du nombre de postes armés peut par exemple être envisagée, afin de permettre un premier niveau de rotation des équipes, quitte à ne pas pouvoir prendre tous les appels. A titre d'exemple, en février 2022 la préfecture de la Réunion a activé une CIP en format dégradé, devant l'impossibilité de convoquer les volontaires en CIP (mesures de confinement décidées face à l'ouragan Batsirai). Durant près de 48 heures, 6 opérateurs ont été mobilisés par roulement de 3 répondants.

2.3.2. Le recrutement et le profil des volontaires

Afin de conserver un vivier stable, il convient de procéder à des appels à volontariat réguliers, destinés à l'ensemble des services de l'Etat dans le département. En effet, si la majorité des opérateurs sont du ressort des services de la préfecture, il est conseillé d'élargir le vivier de la CIP à d'autres directions ou services déconcentrés qui pourront, suivant le type de crise, faire valoir leurs compétences.

Le vivier peut même être élargi à des personnes extérieures aux services de l'Etat :

- ♦ des volontaires identifiés au sein des associations agréées de sécurité civile (AASC), au titre de l'agrément B (action de soutien aux populations sinistrées) ;
- ♦ des agents de collectivités territoriales, en particulier du conseil départemental.

Dans les deux cas, ce partenariat est formalisé par une convention.

Répondre à des victimes et à leurs proches, à des personnes impliquées, pratiquer l'écoute active, garder son calme face à des appels insistants voire agressifs, délivrer des informations validées, développer une attitude de soutien

tout en gardant son sang-froid et en prenant de la distance, sont autant de compétences qui nécessitent une sensibilisation préalable ainsi qu'une formation spécifique des volontaires.

Tout en étant ouvert à toutes les bonnes volontés, le recrutement doit tenir compte des exigences attachées à la fonction de volontaire en CIP, même si l'exercice peut être de courte durée. Aussi, il sera nécessaire de faire appel à des personnels capables de :

- ♦ prendre en compte des situations au téléphone dans un contexte parfois tendu sur le plan psychologique ;
- ♦ assumer dans la durée (de quelques heures à plusieurs jours) une activité réalisée dans un environnement qui peut être bruyant ou anxiogène ;
- ♦ prendre du recul sur les situations décrites ;
- ♦ respecter la confidentialité liée à certaines informations partagées ;
- ♦ travailler en équipe et partager des informations.

Un recueil de bonnes pratiques est proposé en annexes 3 et 4.

Les responsables de la CIP veilleront également à ce que le futur volontaire ait obtenu un accord de sa hiérarchie pour participer à la CIP, avec tout ce que cet engagement implique (mobilisation en cas d'activation réelle, participation aux exercices et formations).

Les conditions de mobilisation des volontaires en cas de situation de crise doivent être intégrées au règlement de fonctionnement de la CIP. Le document viendra préciser notamment :

- ♦ pour les responsables hiérarchiques des volontaires, l'obligation de libérer leurs collaborateurs en situation réelle ou lors d'exercices ;
- ♦ la procédure d'alerte des volontaires ;
- ♦ l'obligation d'adhérer au programme de formation proposé et de participer aux exercices ;
- ♦ les dispositions compensatoires en vigueur.

● IMPORTANT

Sur ce dernier point, les préfetures ayant recours aux services des agents de l'État et agents contractuels peuvent compenser les heures passées au sein de la CIP hors du temps légal de travail :

- ♦ Soit financièrement selon le régime indemnitaire en vigueur (indemnité d'intervention),
- ♦ Soit en donnant lieu à une compensation en temps de l'intervention.

La référence en vigueur est l'arrêté du 3 novembre 2015 fixant les taux des indemnités et les modalités de compensation des astreintes et des interventions des personnels affectés au ministère de l'intérieur.

Après-crise, le tableau stabilisé d'armement de la CIP et les feuilles d'équipement sont transmis aux services du secrétariat général commun, en vue de certifier les états de service des personnels mobilisés.

CONSEIL PRATIQUE

Face à un événement qui limiterait ou bloquerait la circulation sur le réseau routier ou ferroviaire, il faut permettre aux volontaires d'accéder à la préfecture ou à la cité administrative hébergeant la CIP. Une attestation de participation fournie par le cabinet peut faciliter les trajets des volontaires. De même, si les ressources le permettent, il est conseillé de prévoir un accueil physique des volontaires à l'entrée du site.

2.3.3. La formation des volontaires

La fonction d'opérateur au sein de la CIP requiert des qualités d'adaptation, un socle de connaissance des risques et des caractéristiques du département et l'application d'un certain nombre de règles de conversation.

La formation est donc un élément essentiel de la préparation. Un soin particulier doit y être apporté pour que les opérateurs acquièrent des connaissances, pratiques et attitudes leur permettant de remplir leur mission dans de bonnes conditions. L'objectif final pour les opérateurs est de :

- ♦ se sentir utiles et efficaces (savoir quoi dire et comment) ;
- ♦ éviter certains écueil et le sentiment de culpabilité qui pourrait en découler ;

- ♦ gérer l'impact émotionnel de la confrontation répétée à des personnes anxieuses, paniquées, désespérées voire agressives;
- ♦ rester efficace sur la durée;
- ♦ prendre le temps de se ressourcer après la crise;
- ♦ connaître les grands principes de l'organisation territoriale de gestion de crise, dans laquelle la CIP s'insère.

CONNAISSANCE	PRATIQUE	ATTITUDE
<p>Connaître :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les risques et les menaces susceptibles d'affecter le département, • les différentes réactions du public face à une crise (manifestation de panique, d'angoisse, de colère), • le dispositif global de gestion de crise mis en œuvre ainsi que le rôle des acteurs, • les enjeux de la communication en situation de crise, • le rôle et les missions de la CIP, • le circuit de circulation de l'information • son propre rôle au sein du dispositif. 	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • réaliser une prise d'appel, un transfert, une mise en attente, • utiliser le système d'information dédié à l'appui à la réponse téléphonique, • partager l'information au sein de la CIP, • participer à une campagne de rappels, • informer le chef de cellule des nouvelles questions posées par les appelants, • faire remonter au chef de cellule les inquiétudes et les attentes de la population. • Adapter sa réponse aux éléments de langage à disposition 	<p>Savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • traiter avec sang-froid des appels difficiles, • gérer le stress sur la durée, • écouter certaines conversations avec tact et courtoisie, lorsque la situation le justifie. • Rendre compte au chef de cellule de difficultés à gérer certains appels, et plus largement lui faire part de toute difficulté rencontrée dans l'exercice de ses missions.

Un programme de formation doit ainsi être bâti à destination des volontaires, qui peut être organisé de la façon suivante et étalé dans le temps :

- ♦ initiation aux outils et acteurs de la gestion territoriale des crises : principes fondamentaux, fonctionnement (et visite) du COD, présentation des principaux services concernés (FSI, SDIS, Santé, Justice...);
- ♦ formation initiale détaillant les missions, les procédures et les outils de la CIP;
- ♦ formation dédiée à l'écoute et à la gestion de situations téléphoniques complexes. Pour la mener à bien, un partenariat direct avec le réseau des associations d'aide aux victimes agréées par le Ministère de la Justice, en coordination avec ce dernier, peut être envisagé afin de faire intervenir un psychologue sur ces sessions de formation. D'autres solutions peuvent être étudiées afin de faire intervenir d'autres professionnels : mise à dis-



2022 - Exercice CIP Pyrénées-Orientales.

position d'un psychologue du SGAMI, partenariat avec un psychologue du travail, et bien évidemment l'intervention de responsables du CODIS ou du SAMU (encadrant de salle de régulation ou CUMP), spécialistes de situations téléphoniques sensibles ;

- ♦ montage d'exercices d'alerte et de fonctionnement de la CIP, rattachés ou non à des exercices plus larges (type exercice NOVI), permettant de jouer tout ou partie de la CIP (activation, briefing, simulations d'appels, élaboration des éléments de langage...). Les volontaires peuvent également participer aux opérations de maintien en conditions opérationnelles organisées par le SIDPC ;
- ♦ mise à disposition de ressources documentaires complémentaires au règlement de fonctionnement de la CIP (conseils, bonnes pratiques, schéma de gestion des appels).

Des tutoriels dédiés sont par ailleurs mis à disposition des agents sur la plateforme de formation en ligne du ministère de l'Intérieur.

Pour être efficace, la CIP doit être opérationnelle dans les meilleurs délais. Cela nécessite une organisation préparée et rodée au sein de laquelle chaque participant doit connaître ses missions et les procédures organisant le rôle de chacun. Il est impératif de donner de la visibilité à la CIP dans l'organisation de la gestion de crise, afin qu'elle dispose d'éléments à jour et validés avant de les délivrer à la population.

La CIP peut être activée sur des périodes relativement longues. Il convient d'anticiper le besoin pour organiser des relèves régulières de ses membres.

3.1. L'activation de la CIP

La décision d'activer la CIP est prise par le préfet. Sa mise en œuvre est fondée sur la nécessité de maîtriser la communication sur une situation en cours et d'éviter tout risque de sur-accident. Toutefois, son activation n'est pas nécessairement subordonnée à la survenance d'un sinistre. Elle peut d'ailleurs être sollicitée en dehors de l'armement du COD en posture de vigilance ou d'appui, l'objectif premier étant d'assurer la population de la pleine mobilisation des services de l'Etat et de ses partenaires, et de lui indiquer la conduite à tenir. Afin d'éviter la saturation du standard de la préfecture, **le choix d'activation de la CIP doit être anticipé le plus tôt possible**, dans certains cas presque simultanément à la décision d'armement du COD.

Cette décision est formalisée par le directeur des opérations, afin d'assurer la mobilisation du chef de cellule, puis des opérateurs.

3.1.1. L'activation du Numéro National d'Information du Public (NNIP)

Dès lors que la décision d'activer la CIP est prise, le chef de cellule ou son représentant joignent le COGIC, conformément à la fiche de procédure jointe en annexe 2 du présent guide. Sur la base de quatre informations principales communiquées par la préfecture, le COGIC peut activer le NNIP :

- ♦ l'objet de l'activation de la CIP ;

- ♦ l'heure envisagée pour le début des appels ;
- ♦ le numéro géographique de la CIP, afin de le raccorder au NNIP ;
- ♦ les coordonnées du point de contact en préfecture.

Le COGIC procède alors au raccordement du numéro en élaborant un circuit de traitement des appels (annonce d'accueil notamment) et réalise un test, en lien avec son interlocuteur local, afin de vérifier leur bonne destination. Ce n'est qu'à l'issue de cette vérification technique que le NNIP peut être considéré comme opérationnel.

Activation de la **cellule d'Information du Public (CIP)**

Contactez le
09 70 80 90 40

La **CIP** est chargée d'apporter une réponse fiable et personnalisée aux appelants et d'accompagner les victimes et leurs proches.



CONSEIL PRATIQUE

Le NNIP étant administré au moyen d'un serveur vocal interactif (SVI), il est possible d'accéder aux statistiques téléphoniques en temps réel ou sur des tranches horaires choisies. Cela permet notamment de vérifier l'adéquation du niveau d'armement de la CIP avec la volumétrie d'appels et de dresser un bilan chiffré de l'activité de la cellule. La demande d'accès à ces statistiques doit être formalisée auprès du COGIC, qui communique une procédure d'accès au chef de la CIP.

Le NNIP peut orienter les appels vers plusieurs CIP activées, pour un même événement ou des événements différents, avec ajustement en

conséquence des annonces vocales et des choix proposés aux appelants (tapez 1, 2...). De même, si la préfecture souhaite voir certains appels directement acheminés vers un pôle dédié en son sein disposant d'un numéro de ligne spécifique (ex : pôle dédié à l'aide aux victimes), ou bien encore si des appels doivent être réorientés vers un service extérieur à la préfecture (ex : numéro d'urgence activé par un opérateur de transport), le serveur vocal permet d'adapter le cheminement des appels à chaque situation.

Si le NNIP venait à dysfonctionner, en ultime recours le numéro géographique de la CIP serait le numéro communiqué au grand public, qui joindrait ainsi directement la CIP sans passer par le serveur vocal national.

● IMPORTANT

CAS PARTICULIER DE L'ACTIVATION CONJOINTE DE LA CIP ET D'INFOPUBLIC

La cellule Infopublic peut être déclenchée par le Premier ministre en cas de crise majeure de toute nature. Elle peut être déclenchée par le ministre de l'Intérieur, notamment dans les cas où la préfecture le sollicite et en appui de la CIP. Dans ce dernier cas de figure, le contact est établi entre le chef de la CIP et l'état-major de la cellule Infopublic afin :

- ◆ *d'échanger sur la répartition des appels entre les deux cellules. Un partage des appels relatifs à l'information générale de la population est décidé, dans le respect du niveau d'armement de chaque cellule. Les appels ayant trait à la recherche de proches et à l'aide aux victimes sont exclusivement gérés par la cellule Infopublic. Le serveur vocal interactif est configuré en conséquence ;*
- ◆ *de communiquer les premiers éléments de langage et de s'accorder sur un rythme et une méthode de partage d'informations, en vue de l'actualisation des éléments de langage à disposition des opérateurs.*

En cas d'activation conjointe d'une CIP et de la cellule nationale Infopublic, la production et la diffusion des éléments de langage relèvent de l'état-major d'Infopublic, en lien étroit avec la préfecture. Ces éléments peuvent être diffusés via le système d'information commun aux deux cellules.

Certains appels peuvent être reroutés vers la CIP ou Infopublic par les opérateurs, suivant leur teneur. Ainsi :

- ♦ une personne à la recherche d'un renseignement nécessitant un niveau de connaissance élevé sur le territoire, dont l'appel est initialement reçu par un opérateur Infopublic, peut voir son appel transféré directement vers un poste de la CIP ;
- ♦ à l'inverse, une personne à la recherche d'un proche ayant fait une erreur de manipulation et tombant sur un opérateur CIP voit son appel transféré vers Infopublic.

Techniquement, il convient de mettre à disposition des opérateurs les numéros de ligne géographiques de la CIP et d'Infopublic, afin de procéder au transfert direct des appels concernés et d'éviter à l'appelant de passer à nouveau par le serveur vocal.

3.1.2. La communication



L'activation de la CIP fait l'objet d'une communication externe et interne. **La communication externe** vers les médias locaux intervient dès que la CIP est confirmée comme fonctionnelle par le chef de cellule auprès du directeur des opérations. La CIP s'intègre alors au plan de communication dédié à une situation en cours. Parmi les ressources du kit de communication de crise, des infographies précisant l'activation de la CIP et faisant figurer le NNIP sont prévues, prêtes à être diffusées aux médias et publiées sur les réseaux sociaux. En aucun cas le grand public ne doit être destinataire du numéro géographique de la CIP (sauf en cas de dysfonctionnement du NNIP).

La communication interne est quant à elle dirigée vers l'ensemble des services territoriaux de l'État et des partenaires. Elle permet notamment d'alerter les volontaires et leur hiérarchie de l'activation prochaine de la CIP.

3.2. La circulation de l'information

Le circuit permettant la transmission de l'information est primordial dans le fonctionnement de la CIP.

3.2.1. L'information des opérateurs et la prise des premiers appels

Avant leur prise de poste (lors de l'activation de la CIP ou au moment de la relève), les opérateurs reçoivent du chef de cellule **une information générale sur la situation, distincte de celle qui peut être communiquée au public**. Ce briefing inaugural insistera sur :

- ◆ la nature, la localisation de la situation ;
- ◆ la gravité, les risques, les menaces et les enjeux ;
- ◆ le dispositif de gestion opérationnelle mis en place ;
- ◆ les préoccupations principales rencontrées pour gérer la situation ;
- ◆ l'évolution probable de la situation pour les heures et les jours à venir ;
- ◆ les consignes de comportement à suivre pour la population ;
- ◆ les axes de communication prioritaires définis par le préfet ;
- ◆ les consignes internes (par exemple sur la confidentialité de certaines informations...);
- ◆ les types de questions prévisibles et les premiers éléments de réponse.

A cette occasion, un bref rappel relatif aux outils de la CIP peut être fait aux opérateurs en insistant particulièrement sur :

- ◆ l'organisation (les responsabilités des différents membres, les personnes référentes pour les questions techniques, la circulation de l'information...);
- ◆ les manipulations principales sur le téléphone, ainsi que les principales fonctionnalités du système d'information, s'il est utilisé ;
- ◆ la conduite à tenir dans certains cas spécifiques ;
- ◆ la durée de mobilisation et l'heure de relève.

Il faut cependant avertir les volontaires du fait que, suivant l'urgence des situations, ce briefing sera potentiellement réduit au strict minimum et qu'ils devront se préparer à une prise de poste quasiment instantanée. L'organisation en binôme pour encadrer la cellule ainsi que la gestion décalée des relèves (ne pas

remplacer l'intégralité des opérateurs au même moment) peuvent néanmoins faciliter ces situations.

Par ailleurs, afin de garantir un premier niveau de réponse téléphonique en tout début de gestion de crise, une série d'éléments de langage valables pour toute situation de crise (rappel des N° d'urgence, consignes comportementales...) peut être communiquée aux répondants, ce qui les sécurisera. Un modèle de ce type d'éléments de langage est proposé en annexe 4.

● IMPORTANT

Les opérateurs doivent avoir à l'esprit que les éléments de langage fournis à un instant donné peuvent changer au fur et à mesure de l'évolution de la situation. Il appartient au chef de cellule de recueillir auprès des fonctions « Situation » et « Communication » du COD les informations à jour et validées par l'autorité, avant de les diffuser aux opérateurs. Il est indispensable que le chef de cellule soit intégré à la liste de diffusion des éléments produits par le COD (point de situation, relevé de décision...). L'une de ses premières préoccupations est de disposer des coordonnées des structures déployées en soutien aux populations (CARE, CAF, CAI, CUMP), dès que celles-ci sont opérationnelles, et d'en informer les opérateurs.

Pour la production et/ou la diffusion de ces éléments de langage auprès des opérateurs, le chef de cellule ou son représentant disposent de SIGNAL avec un profil permettant de les créer et de les mettre à jour au fil de l'eau.

3.2.2. La gestion des appels sensibles

La qualité du contact que les opérateurs développent avec les appelants conditionne directement l'efficacité et la fiabilité de l'information ascendante et descendante. L'identification du type d'appelant (victime, sinistré, proche, curieux, élu...) et du motif de l'appel (renseignement sur l'événement, sur les victimes, sur les procédures administratives...) permet de fixer le cadre de la sollicitation, comprendre les attentes pour adapter la réponse comme le vocabulaire, ou de rediriger l'appel.

Conformément aux principes édictés dans la partie 2, tout appel n'est pas nécessairement amené à faire l'objet d'une traçabilité. Les appels justifiant la saisie d'informations par l'opérateur sont :

- ♦ les appels de personnes à la recherche d'un proche, ou d'une personne se déclarant elle-même victime de la situation. Ces informations permettront entre autres de contribuer à l'élaboration du bilan victimaire (cf. Guide ORSEC G6 dit « NOVI »);
- ♦ les appels de personnes dont la situation doit faire l'objet d'un suivi, voire d'un rappel. Il peut notamment s'agir de thématiques nouvelles, non couvertes par les éléments de langage à disposition, ou de situations individuelles préoccupantes.

Ces données sont consignées sur le système d'information SIGNAL. Si la CIP a recours à des formulaires d'appel vierges (format type bloc détachable), il conviendra de veiller à leur destruction, dès lors que les données consignées ont été traitées et ne sont plus utiles. Les fiches de saisies concernant des appels sensibles sont à remettre au chef de cellule à intervalle régulier ou immédiatement si nécessité. Elles lui permettent de préparer les synthèses et de faire remonter certaines situations.

Suivant le type de crise, des campagnes de rappels peuvent être organisées. Dès lors que de nouvelles informations sont connues concernant un proche recherché, ou qu'une information initialement demandée par un appelant « suivi » par l'encadrement de la CIP est disponible, le chef de cellule organise un pôle de réponse chargé d'effectuer ces rappels, intégré à la CIP et constitué de volontaires désignés à cette fin. Ce pôle organise alors une réponse coordonnée et cohérente, afin d'éviter les rappels multiples ou la délivrance d'informations erronées.

Enfin, une réponse spécialisée peut être organisée au sein d'un pôle dédié, si la situation le justifie (exemple : crise impactant le secteur agricole et nécessitant le concours et l'expertise de la DDT-M). *A minima*, la direction métier en charge de la thématique se charge de fournir des informations synthétiques et intelligibles à la CIP. Dans la mesure du possible, un ou plusieurs représentants de cette direction métier intègrent la CIP pour participer à la réponse téléphonique. La constitution de ce pôle d'expertise est précisée dans la partie 1 du guide.

● IMPORTANT

INFORMATIONS RELATIVES AUX PERSONNES BLESSÉES, DÉCÉDÉES, ET COMMUNICATION DU BILAN VICTIMAIRE

Les informations relatives à l'état de santé des personnes concernées par une situation sont particulièrement sensibles. Elles font l'objet d'une procédure sécurisée qui les rend accessibles aux opérateurs uniquement lorsque l'identité est confirmée et que la situation de la victime peut être communiquée à son proche du « premier cercle » (conjoint, parent direct). Ces informations sont disponibles sur le système d'information SIGNAL utilisé en CIP et émanent initialement de SINUS.

*Les personnes décédées et les blessés inconscients font l'objet d'une procédure d'identification qui empêche toute disponibilité de l'information tant que cette procédure n'est pas achevée. Dans tous les cas, **aucune annonce de décès n'est effectuée par téléphone**, les annonces de décès étant placées sous la responsabilité des forces de sécurité intérieure, dans un cadre dédié (le CAF, lorsqu'il est armé). Le personnel d'encadrement de la CIP et certains services concourant à l'activité de la cellule (Justice, services enquêteurs, associations d'aide aux victimes agréées par le ministère de la Justice) pourront avoir connaissance d'éléments concernant les personnes décédées, mais ces informations ne seront pas connues des opérateurs du premier niveau.*

Les opérateurs ne doivent en aucun cas disposer et communiquer des informations relatives au bilan victimaire. Si le chef de cellule peut être associé aux travaux d'élaboration de ce bilan, du fait des renseignements transitant par la CIP, le travail de consolidation du bilan victimaire n'est pas l'objet de la cellule.

D'autres situations d'appels sensibles ou particuliers sont présentées en annexe 4 avec un rappel de la conduite à tenir.

3.2.3. L'actualisation de l'information descendante

Le chef de la cellule d'information du public peut être confronté à plusieurs difficultés :

- ♦ la cinétique de la situation de crise induit souvent un décalage entre le besoin d'information exprimé par les appelants et les synthèses disponibles au COD ;
- ♦ les acteurs du COD assurent leurs fonctions sans mesurer parfois la nécessité de transmettre des informations importantes à la CIP ;
- ♦ la rumeur, ainsi que les réseaux sociaux entraînent la diffusion d'informations erronées et anxiogènes, qui faussent la parole publique ;
- ♦ les opérateurs peuvent être interrogés sur des thématiques naissantes et préoccupantes, à faire remonter à la direction de crise et pour lesquelles des éléments de langage doivent être consolidés.

Face à ces problèmes, le chef de la cellule est engagé dans une « course » à l'actualisation de l'information. Pour ce faire, il doit, au-delà des points de situation périodiques, réaliser une expression de besoins en continu vers le COD. Lorsque des informations sont validées, il diffuse immédiatement au sein de sa cellule les nouvelles données. Cette diffusion doit intervenir simultanément auprès de tous les opérateurs de la cellule. Si une information revêt une importance particulière, elle peut être affichée temporairement (sur écran ou tableau) ou annoncée oralement avant d'être intégrée durablement aux éléments de langage.

CONSEIL PRATIQUE

Pour que la cellule dispose toujours d'une information actualisée, le chef de la cellule doit être destinataire des communiqués de presse et de tous les supports de communication diffusés au public. Il doit également disposer des relevés de décision et points de situation produits par le COD. Si la configuration de la CIP le permet, le chef de cellule dispose également d'un accès à SYNERGI 2, à SYNAPSE et à la main courante du COD.



● IMPORTANT

Le chef de la CIP est ainsi destinataire d'une masse importante de documents, sous des formats différents et dont seulement une partie est utile à l'information du public. Pour que cette documentation se transforme en éléments de langage synthétiques et organisés à destination des opérateurs, il convient de procéder à cette phase de rédaction et de consolidation. Suivant le règlement de fonctionnement de la CIP et les ressources disponibles, cette mission peut incomber directement au bureau de la communication interministérielle (fonction communication en COD) ou directement au chef de cellule. Dans ce dernier cas, il est impératif que le chef de cellule s'appuie sur un chef d'équipe (ou chef de salle) pour assurer les autres missions d'encadrement.

3.2.4. La gestion de l'information ascendante

La CIP présente l'avantage d'un contact direct avec le public qui lui fournit une information instantanée présentant un intérêt dans la gestion de la situation. En effet, la somme des questions et des sollicitations marque le pouls de la population sinistrée ainsi que celui des populations impactées indirectement (praticabilité des axes routiers, ouverture des services publics, mesures administratives diverses...).

● IMPORTANT

Toutes les informations montantes qui pourraient donner naissance à « une crise dans la crise » (par exemple un décalage important entre la communication officielle et les attentes du public, l'identification d'une rumeur naissante) doivent parvenir en urgence au directeur des opérations.

L'analyse des données est une activité capitale. Elle permet de faire émerger les tendances les plus significatives de l'état d'esprit des appelants (sentiment d'abandon, abattement, inquiétudes liées à la sécurité, impatience quant au retour à la normale...).

La fréquence de ces synthèses est arrêtée par la direction de crise et il peut être judicieux d'intégrer un point relatif à l'activité de la CIP à l'ordre du jour d'une réunion « décision » du COD. Le chef de cellule y résume le nombre d'appels, les principales préoccupations exprimées par la population, les thématiques majoritaires d'appels, les thématiques naissantes. Elles sont restituées oralement en COD, dans le cadre des points de situation et, dans la mesure du possible, transmises en amont par écrit. Lorsque le chef de cellule participe aux points de situation ou est sollicité en urgence, le chef de salle (identifié *a minima*, sans être nécessairement un adjoint officiel) prend son relais pour encadrer la salle.

3.3. La gestion des personnels ressources

La durée de tenue de poste des opérateurs est à aménager en fonction du niveau de sollicitation. Il semble qu'en fonctionnement nominal (prise d'appels régulière sans interruption) le nombre d'heures d'activité en continu ne doive pas dépasser 4 ou 5 heures, entrecoupées de pauses dont l'organisation est à la charge du chef de cellule. Cette durée peut évidemment être modulée en fonction de l'intensité des appels, de l'état de fatigue des opérateurs et de leur niveau de stress.

3.3.1. L'organisation des relèves

Le chef de cellule veille à étudier l'évolution des flux d'appels pour affiner l'organisation des relèves en fonction du niveau de sollicitation.



Un briefing de prise de poste doit être impérativement prévu pour l'équipe de relève. Pour s'imprégner de la situation, les membres de la relève, avant leur prise de poste, peuvent passer quelques minutes dans la salle. Ils se familiarisent ainsi avec l'environnement de leur poste de travail, les documents distribués et les personnes remplacées peuvent leur donner les dernières informations. C'est un facteur de cohésion et un excellent moyen pour garantir la continuité et la cohérence des informations communiquées.

CONSEIL PRATIQUE

Le chef de la cellule veille à informer le plus tôt possible les volontaires non mobilisés dès l'activation de la CIP pour qu'ils puissent anticiper des éventuelles relèves dès l'activation. Un système de sondage en ligne ou la mise à disposition d'un planning prévisionnel et modifiable sur une plate-forme partagée, sont à privilégier afin d'organiser les relèves. Il convoque les équipes de relève 30 à 45 minutes avant la prise effective d'appels pour tenir compte de la plage horaire nécessaire au briefing et au « passage de témoin » entre les opérateurs montants et descendants. Pour assurer une continuité efficace dans le traitement de l'information, il peut être judicieux d'organiser des relèves décalées pour le chef de cellule, le chef d'équipe et les opérateurs. Les roulements d'équipe sont renseignés sur un outil de main courante, qui consigne plus largement toute information ayant trait au fonctionnement de la cellule.

3.4. La clôture de la CIP

La décision de clôture de la CIP relève exclusivement de l'autorité préfectorale. Elle s'appuie sur les données statistiques faisant état d'une baisse caractérisée du volume d'appels. La clôture passe généralement par un dispositif transitoire de diminution progressive du nombre d'opérateurs. Si des informations méritent d'être communiquées dans la durée et après désactivation, à charge pour le service de la communication et éventuellement le standard de l'assurer.

● IMPORTANT

La désactivation de la CIP se traduit en premier lieu par la désactivation du NNIP, sollicitée auprès du COGIC selon les mêmes modalités que la demande d'activation (voir annexe 2).

3.4.1. La communication

La clôture de la CIP fait elle aussi l'objet d'une communication externe et interne. Pour la communication externe vers les médias, l'annonce de la clôture, sous la forme d'un communiqué de presse, doit être anticipée et peut être l'occasion de fournir un bilan d'activité, même très synthétique, pour mettre en exergue le rôle important de ce dispositif dans la gestion de la crise. La communication interne est dirigée vers l'ensemble des services déconcentrés de l'État et des partenaires. Elle sert notamment à informer les chefs de service de la remise à disposition de leurs collaborateurs.

3.4.2. Le bilan « à chaud »

La clôture de la CIP doit être suivie d'un bilan d'activité. Il peut être conduit par le directeur de cabinet assisté du chef de la cellule et au besoin, d'un psychologue. Ce bilan constitue l'opportunité de remercier tous les acteurs ayant œuvré dans le dispositif, de clore symboliquement une période d'activité souvent intense et source de tensions psychologiques.

Afin de permettre aux opérateurs de tirer un bilan positif de cette expérience, il convient de donner du sens à celle-ci en exposant les effets bénéfiques de la CIP dans la gestion de la crise.

3.4.3. L'accompagnement psychologique des volontaires

La détresse et les frustrations consécutives aux catastrophes et aux sinistres trouvent forcément un écho dans les appels téléphoniques adressés à la préfecture. Aussi, la tension psychologique induite par certaines situations particulièrement difficiles vécues par les appelants est pour partie transmise aux opérateurs. La parole restant le meilleur exutoire à l'accumulation de cette tension, il convient de ne pas négliger cet aspect de la mission, en organisant un accompagnement ad hoc des volontaires.

Les opérateurs doivent évacuer le stress généré par leur activité et il convient, avec l'aide d'un psychologue, d'aider chacun à s'exprimer librement sur son expérience, afin de s'assurer de l'évacuation de toute trace de tension. Une solution consiste à faire appel aux psychologues de la Cellule d'Urgence Médico-Psychologique (CUMP) pour assurer, lorsque cela est nécessaire, des séances d'échanges avec eux ou tout autre partenaire identifié par la préfecture. Cet accompagnement n'est pas conseillé immédiatement après relève de l'équipe d'opérateurs ou fermeture de la cellule, mais plutôt quelques jours après la désactivation de la CIP.

3.4.4. Le retour d'expérience

Un retour d'expérience est à mener à l'issue de la mise en œuvre de la CIP, auquel chaque participant est invité à participer. Les thèmes principaux à analyser sont :

- ◆ la nature de la plus-value apportée par la CIP à la gestion de crise ;
- ◆ les aspect techniques :
 - ◆ délais d'activation,
 - ◆ ergonomie de la salle,
 - ◆ éléments statistiques (nombres d'appels reçus, nombre d'appels perdus...);
- ◆ les aspects organisationnels :
 - ◆ dynamique des échanges entre la CIP et le COD,
 - ◆ conduite des relèves,

- ◆ aspects logistiques,
- ◆ partage et disponibilité de l'information au sein de la CIP;
- ◆ les aspects humains:
 - ◆ gestion du stress des opérateurs,
 - ◆ prise en compte au téléphone des situations difficiles,
 - ◆ qualité des réponses apportées, niveau d'écoute;
- ◆ les coûts induits par l'activation de la CIP...

ANNEXE 1 : **Mémo d'activation de la CIP** (à destination du chef de cellule ou de son représentant)

- ◆ Une fois la décision d'activation formellement communiquée, joindre le COGIC pour l'activation du NNIP, puis l'accès aux statistiques téléphoniques.
- ◆ Alerter le vivier de l'activation de la CIP et constituer un premier planning de présence.
- ◆ Prévenir le poste d'accueil de l'activation de la CIP et transmettre la liste des volontaires susceptibles de se présenter.
- ◆ En lien avec le service des systèmes d'information et de communication, ouvrir la salle CIP. Allumer et connecter les équipements. Mettre en place l'éventuelle signalétique de la cellule.
- ◆ Disposer une feuille de présence et d'émargement en entrée de salle.
- ◆ S'assurer de l'approvisionnement des imprimantes en papier et vérifier leur bon état de marche. S'assurer d'un niveau suffisant de fournitures à disposition des opérateurs.
- ◆ Définir un point de contact avec le COD (fonction « situation » / « communication ») et un circuit de remontée/diffusion de l'information. Faire un point sur les premiers éléments à disposition.
- ◆ Configurer le système d'information (création d'événement, raccordement à SINUS, ajout d'utilisateurs, insertion des premiers éléments de langage).
- ◆ Accueillir la première équipe d'opérateurs et procéder à un briefing.
- ◆ Prévenir le directeur des opérations et le service en charge de la communication lorsque la CIP est opérationnelle (prête à prendre les appels).

- ♦ S'assurer que le numéro unique est bien diffusé au grand public.
- ♦ Ajuster le volume de répondants en fonction des besoins et planifier la première relève.
- ♦ S'assurer que les problématiques de logistique interne à la cellule (réseau, téléphonie, armement des postes, relèves, repas, etc.) sont bien prises en compte.

ANNEXE 2 : Procédure d'activation du Numéro National d'Information du Public (NNIP)

1. Activation du NNIP en configuration « CIP seule » (pas d'activation d'Infopublic)

- ◆ Le préfet de département décide d'activer une CIP : ses services prennent l'attache du COGIC au 01 45 64 46 46.
- ◆ Le COGIC lance une conférence téléphonique avec la préfecture et le cadre d'astreinte Infopublic (sollicité à ce stade pour information). La préfecture précise au COGIC :
 - ◆ son numéro de ligne géographique (pour raccordement avec le NNIP) ;
 - ◆ l'objet de l'activation de la CIP (pour configuration de l'annonce vocale) ;
 - ◆ l'heure projetée de début des prises d'appels (le COGIC requiert un délai de 30 minutes, tests compris).
- ◆ Le COGIC active le Numéro National d'Information du Public au moyen d'un serveur vocal interactif (SVI). Il raccorde le NNIP à la ligne géographique de la CIP et crée des annonces vocales adaptées à l'événement.
- ◆ Le COGIC procède à un test téléphonique afin de vérifier la bonne destination des appels et la conformité des annonces vocales.

La CIP est alors opérationnelle sur le plan technique. La préfecture peut communiquer le numéro unique sur ses réseaux sociaux et auprès des médias. Si l'ampleur de la situation ne justifie pas l'activation d'Infopublic, la procédure s'arrête à ce niveau. La désactivation du NNIP par le COGIC à la clôture de la CIP s'opère dans le cadre d'un ultime échange entre le COGIC et la préfecture.

2. Activation du NNIP en configuration « CIP et Infopublic »

Si la situation prend une ampleur telle (volume d'appels, nombre de victimes) et que le seul niveau local ne peut suffire, l'activation d'Infopublic est décidée, soit directement par le Premier ministre, soit à la demande du ministre de l'Intérieur, à l'issue d'un échange avec le préfet de département. Un état-major chargé d'encadrer la cellule ainsi qu'une première salle de réponse téléphonique sont constitués dans l'heure suivant la décision d'activation.

- ◆ **Le COGIC alerte le cadre d'astreinte Infopublic de l'activation de la cellule. Ce dernier prend alors la main sur la gestion du NNIP.**
- ◆ **L'état-major Infopublic et la préfecture procèdent à un échange audio ou visio. Ce premier entretien permet d'arrêter :**
 - ◆ les noms et coordonnées des points de contact en préfecture et au sein de l'état-major pour le partage d'informations ; la préfecture communique à nouveau son N° de ligne géographique ;
 - ◆ la répartition des appels entre la CIP et Infopublic. Suivant l'arbitrage retenu, Infopublic pourra **partager avec la CIP les appels relevant de l'information générale**. En revanche, **les appels relevant de la recherche de proche et / ou de l'aide aux victimes sont automatiquement traités par la cellule Infopublic** ;
 - ◆ les lignes dédiées aux transferts d'appels entre CIP et Infopublic, pour les cas où la CIP souhaiterait transférer un appel à la cellule Infopublic et inversement ;
 - ◆ le rythme des points de situation et les modalités de remontée d'information.
- ◆ **La préfecture communique à l'état-major Infopublic la dernière version des éléments de langage mis à disposition des répondants.** Dès lors, la mise à jour des éléments de langage relève de la cellule Infopublic, qui les partage avec la CIP au fil de l'eau par le biais de l'outil SIGNAL.
- ◆ **L'état-major d'Infopublic prend la main sur le serveur vocal interactif et le modifie en conséquence.**

La clôture de l'événement et la désactivation des cellules s'opèrent dans le cadre de la coordination entre l'état-major d'Infopublic et celui de la CIP.

ANNEXE 3 : Consignes générales aux opérateurs

1. Être au clair avec les objectifs et les limites de la mission

- ♦ **Au tout début et pendant la gestion de crise :** disposer d'instructions précises quant à la mission (et ses limites) en fonction des caractéristiques de la situation et, en particulier, des besoins, attentes et réactions possibles de la population concernée.
- ♦ **Après la gestion de la crise :** participer au débriefing de la gestion de crise pour tirer le meilleur enseignement possible de cette expérience et réajuster sa façon de faire si nécessaire.

2. Savoir se positionner face aux demandes d'information de la population

Être au clair sur les modalités d'information de la population en fonction :

- ♦ **des informations disponibles** (validées ou en cours de validation, confidentielles ou non...);
- ♦ **des caractéristiques de l'appelant** (élu, journaliste, parent proche d'une victime, parent éloigné, ami ou simple connaissance, simple curieux...);
- ♦ **de l'état des victimes** (indemnes, légèrement blessées, gravement blessées, décédées, non identifiées...).

3. S'aider des consignes générales de réponse téléphonique

- ♦ **L'accueil téléphonique :** Soigner la phrase d'accueil, elle doit être explicite, courte et faire comprendre à l'appelant votre disponibilité à l'écouter. Elle peut prendre la forme suivante : « Cellule d'information Préfecture de..., bonjour, je vous écoute / en quoi puis-je vous aider ? ».

◆ **Déroulé d'un appel :**

- ◆ **laisser l'appelant s'exprimer** ou expliquer son problème et/ou sa demande.
- ◆ **faire confirmer l'objet de l'appel** en reformulant si besoin pour être certain de bien comprendre la demande ;
- ◆ **garder son sang-froid** quel que soit le ton de l'interlocuteur et mettre celui-ci en confiance : parler doucement, garder une voix calme, écouter la personne s'exprimer ;
- ◆ **répondre à la question / à la demande lorsque les informations sont disponibles** et/ou transférer l'appel vers le service compétent, le cas échéant ;
- ◆ s'assurer de la bonne compréhension de la réponse ;
- ◆ si une réponse ne peut être donnée dans l'immédiat, indiquer que la question va être remontée et suggérer à l'appelant de rappeler dans un délai donné ;
- ◆ **rester confiant** (si gravité) sans minimiser, ni relativiser ;
- ◆ **en cas de difficulté lors d'un appel**, en référer au chef de la cellule qui pourra vous orienter, y-compris pendant l'appel (penser à mettre l'appelant « en attente » sur le téléphone) et, au besoin, ira rechercher l'information ou prendra directement l'appel.

◆ **Conclure l'appel :**

- ◆ avant de clore l'appel, indiquer que la cellule d'information reste à disposition si besoin ;
- ◆ attendre que l'appelant raccroche.

◆ **Éviter :**

- ◆ de donner votre identité à l'appelant ;
- ◆ d'adopter un ton trop neutre car il pourrait donner le sentiment d'un manque d'implication ou d'empathie ;
- ◆ éviter certains propos qui peuvent s'avérer déplacés dans un contexte de crise : « je vous comprends », « je sais ce que vous vivez », « bonne journée », « bon courage », « ne vous inquiétez pas »... Ne pas se projeter dans un avenir qu'on ne maîtrise pas pour rassurer l'appelant ;
- ◆ de s'engager à rappeler la personne (sauf pour les personnes à la recherche d'un proche : le message à communiquer précise que la cellule tiendra informé l'appelant si elle obtient de l'information sur son proche) ;
- ◆ de se laisser gagner par la détresse de l'appelant ;
- ◆ l'utilisation de sigles pour que les appelants disposent d'une bonne compréhension des renseignements donnés.

4. Connaître les attitudes aidantes (et celles à éviter) face à des personnes anxieuses, paniquées, désespérées, agressives...

- ◆ **Établir** une typologie des réactions possibles et anticiper les réponses en fonction des caractéristiques de la crise.
- ◆ **Garder** conscience de son environnement, de son intégration dans une équipe au fonctionnement et à l'organisation rodés.

5. Savoir « se protéger » face à la détresse et à l'agressivité

- ◆ Se recentrer régulièrement sur les objectifs et les limites de la mission.
- ◆ Structurer la relation d'aide: favoriser l'expression de l'appelant, identifier son état émotionnel et son besoin dominant, essayer de lui apporter la meilleure réponse possible compte tenu des limites de la mission.
- ◆ Prendre conscience que l'écoute est une aide en soi.

6. Savoir « récupérer/décompresser » pendant la gestion de crise

- ◆ **Pendant :**
 - ◆ identifier les manifestations physiques et psychologiques de stress;
 - ◆ s'accorder de courtes pauses (se restaurer s'il y a lieu...);
 - ◆ partager avec les autres intervenants le ressenti de l'événement dès lors que le flux des appels ménage quelques pauses.
- ◆ **Après :**
 - ◆ participer au retour d'expérience;
 - ◆ pébrifier votre expérience avec un professionnel (CUMP ou autre).

Garder à l'esprit certains principes :

- ◆ la confidentialité des entretiens en dehors de la CIP;
- ◆ le respect de l'autonomie de l'appelant et de ses choix;
- ◆ le non-jugement;
- ◆ la juste distance.

ANNEXE 4 : Conseils de posture face à des situations sensibles

ÉLÉMENTS DE LANGAGE IMMÉDIATEMENT DISPONIBLES

À l'issue d'un premier travail de consolidation des éléments de langage consacrés à la crise en cours, les opérateurs pourront apporter une réponse précise et circonstanciées au public. Cependant, la CIP risque d'être déclarée opérationnelle à un stade où peu d'éléments sont disponibles. Aussi, il convient de prévoir la diffusion immédiate d'éléments valables pour tout type de crise, qui sécuriseront les opérateurs et leur permettront d'appréhender les premiers appels. Le modèle suivant est proposé, qui peut être adapté et complété localement.

A) En cas de situations d'urgence

- 1. Demander à la personne si elle a déjà contacté les secours et signalé sa situation.
Si la personne n'a pas appelé les secours, lui expliquer qu'elle doit le faire directement (composer le 112 ou le 18) pour des raisons de localisation de l'appel.*
- 2. Si les numéros d'urgence sont engorgés :*
 - Prenez les coordonnées téléphoniques de la personne ;*
 - Dites-lui que son appel va être transmis aux services d'urgence ;*
 - Prévenez le chef de cellule ou le chef d'équipe de cet appel.*

Numéros d'urgence :

112 : numéro d'appel d'urgence européen ;

15 : SAMU ;

17 : police-secours ;

18 : sapeurs-pompiers ;

196 : secours en mer ;

191 : urgence aéronautique.

B) Rappels généraux sur la conduite de la crise

- *En début de gestion de crise, rappeler qu'à ce stade peu d'informations sont connues des autorités.*
- *Préciser que les services de l'État sont pleinement mobilisés pour assurer la protection des populations et des biens.*
- *Inviter l'appelant à ne pas se fier aux sources d'informations non-officielles ; ne se référer qu'aux canaux officiels (réseaux sociaux du ressort du Gouvernement, de la préfecture, fréquences du groupe Radio France, etc.).*

C) Appels particuliers

- **Élus** : *prendre les coordonnées de l'appelant, signaler l'appel au chef de cellule et préciser à l'appelant que sa demande est remontée auprès des autorités / Orienter (éventuellement) vers un numéro dédié mis en place par la préfecture concernée.*
- **Appel malveillant/hors sujet** : *rappeler que cette cellule est dédiée à l'information du public et à l'accompagnement des victimes, générant en conséquence un volume d'appels très important. Ecourter poliment la conversation.*
- **Journaliste** : *renvoyer vers le service de communication compétent en précisant que cette cellule n'est pas dédiée à la communication publique mais à l'information du public et à l'accompagnement des victimes.*
- **Langue étrangère** : *si vous ne maîtrisez pas la langue (anglais ou autre), se renseigner auprès du chef de salle sur les compétences linguistiques des autres répondants et transférer éventuellement l'appel vers cette personne.*
Message d'attente à délivrer : « Wait a moment, please. I will transfer the call to an english speaker ».

RÉPONSES AUX APPELANTS RECHERCHANT UN PROCHE

NB : Si une personne à la recherche d'un proche n'est pas de son entourage immédiat (conjoint ou conjointe, proche parent), l'opérateur doit dans la mesure du possible inviter l'appelant à se rapprocher de cette famille directe.

Le système d'information SIGNAL prévoit des messages-types intégrés automatiquement aux fiches des victimes potentielles, en fonction de la situation des personnes recherchées. Il convient de s'en inspirer, sans les lire nécessairement mot pour mot. Ces messages distingueront :

- ◆ les personnes pour lesquelles aucune information n'est disponible : l'appelant est invité à rappeler, tout en précisant le cas échéant que des campagnes de rappels seront organisées. Par ailleurs, si la situation décrite semble préoccupante, il convient de le signaler auprès du chef de cellule ou du chef d'équipe, après avoir mis fin à l'appel ;
- ◆ les personnes identifiées comme impliquées, dont on indique qu'elles ont été prises en charge et devraient bientôt être joignables pour donner des nouvelles à leurs proches ;
- ◆ les personnes identifiées comme blessées. La distinction entre les urgences relatives (UR) et les urgences absolues (UR) n'est connue que de l'équipe d'encadrement de la CIP, les opérateurs précisant simplement que le proche recherché a été hospitalisé, et donnant les coordonnées du centre hospitalier, lorsque ce dernier est identifié ;
- ◆ les personnes décédées, dont l'identité a été formellement confirmée. L'annonce du décès n'est **jamais effectuée dans le cadre de la CIP** mais des appels peuvent néanmoins concerner ces personnes. Le cas échéant, un message précisant que l'appel est pris en compte (pour signalement au chef de cellule), voire transféré à un service compétent, est proposé à l'opérateur.

APPELS PARTICULIERS

◆ Appel insistant et non prioritaire

Les appels de personnes angoissées de la situation mais dont la situation ne présente pas de caractère inquiétant sont susceptibles de se multiplier ; aussi, il convient de limiter au maximum la durée de l'appel pour ne pas embouteiller la cellule. Attention cependant, l'opérateur ne doit pas tout de suite couper court à la conversation : renvoyant l'appelant vers les principales consignes de prévention, il doit le laisser s'exprimer avant de mettre poliment un terme à la conversation.

◆ Appel hors-sujet

Quelles que soient les causes de la situation, la CIP s'en tient à son but : renseigner le public sur la crise en cours et ses conséquences concrètes. Si la situation le justifie, en l'occurrence une forte tension téléphonique et un appel qui n'a

rien à voir avec la vocation de la cellule, il ne faut pas hésiter à couper court à la conversation, mais toujours avec courtoisie.

- ◆ **Appel de journaliste**

La réponse à des appels de journalistes est risquée. L'opérateur peut être incité à délivrer de l'information à des fins de médiatisation, ce qui n'est pas la vocation de la CIP, et éventuellement à communiquer sur le bilan victimaire. En pareille situation les consignes sont claires : renvoyer vers les services de communication compétents, et ne jamais délivrer d'information concernant le nombre de victimes.

- ◆ **Appel d'urgence**

La CIP n'est pas un N° d'urgence mais l'opérateur ne peut pas laisser une personne nécessitant secours et assistance sans réponse. Aussi, après vous être assuré que l'appelant a bien préalablement composé les N° d'urgence, signalez la situation au chef de salle, qui en référera directement au COD pour permettre une prise en charge de la personne. Si un transfert direct de l'appel au CODIS ou au SAMU peut être envisagé, cette disposition est à rappeler aux opérateurs au moment de leur prise de poste. Cette solution doit faire l'objet d'une concertation locale.

- ◆ **Appel d'élus**

La CIP est susceptible de recevoir des appels d'élus bien que la cellule ne gère pas directement la crise. S'il s'agit d'une demande d'information générale, l'opérateur peut dans un premier temps renvoyer l'élus vers le centre opérationnel départemental (COD) s'il est activé et dans tous les cas lui préciser que son appel est remonté à la direction de crise. Toutefois, si l'élus souhaite s'informer ou renseigner la cellule sur la situation de l'un de ses administrés, l'opérateur prend en charge l'appel.

- ◆ **Appel vindicatif/agressif**

Les appels de personnes excédées pour différentes raisons sont susceptibles d'être très fréquents. L'opérateur doit écouter au maximum la conversation, tout en délivrant l'essentiel de l'information à connaître et en restant courtois. Si la personne est impactée, mais sans gravité avérée, la consigne de comportement est : compréhension, mais rigueur. Ne pas hésiter à être ferme avec l'appelant si le ton monte et que ce dernier n'est pas face à un danger apparent ou à la recherche d'un proche.

ANNEXE 5 : Modèle de référentiel de fonctionnement de la cellule d'information du public

Le référentiel de fonctionnement de la Cellule d'information du public (CIP) est un document support qui détaille le fonctionnement interne de la CIP et ses interactions avec les autres dispositifs de crise. Il peut s'articuler de la manière suivante :

1. MISSIONS ET ORGANISATION GÉNÉRALES DE LA CIP

Présentation succincte de la cellule pour s'en approprier rapidement l'économie générale :

- ♦ missions et limites de la cellule ;
- ♦ composition ;
- ♦ place et rôle dans le dispositif de gestion et de communication de crise.

2. ACTIVATION

Une attention doit être portée sur les points suivants :

- ♦ modalités de déclenchement et de mobilisation des personnels ;
- ♦ conditions d'accès au bâtiment et à la cellule (cheminement à suivre, contrôle de sécurité, procédure d'enregistrement) ;
- ♦ répartition des rôles ;
- ♦ dispositions matérielles pour la mise en place de la cellule ;
- ♦ fiches techniques (mode et précaution d'emploi des matériels et équipements, procédure d'activation du NNIP) ;
- ♦ diffusion du NNIP.

3. FONCTIONNEMENT

Une attention doit être portée sur les points suivants :

- ♦ fiche missions des différents acteurs ;
- ♦ circulation de l'information : recours au système d'information dédié, sécurité et confidentialité des informations ;
- ♦ lien et coordination avec les autres structures du dispositif de crise (en préfecture, Infopublic) ;

- ♦ adaptation du niveau de réponse et montée en puissance (en fonction de la sollicitation, de la durée prévue d'activation, des ressources disponibles...);
- ♦ suivi et relève du personnel;
- ♦ règles d'organisation du soutien logistique (restauration, transports, plan des locaux de vie de la préfecture, zone de pause/restauration/repos...).

4. CLÔTURE

Une attention doit être portée sur les points suivants :

- ♦ décision de clôture et communication;
- ♦ gestion du flux résiduel des appels;
- ♦ remise en configuration normale des équipements;
- ♦ conduite du retour d'expérience;
- ♦ soutien psychologique pour les personnels mobilisés;
- ♦ dispositions compensatoires pour le personnel.

5. VIVIER DE PERSONNEL VOLONTAIRE

Il s'agit de préciser les modalités d'appel à volontaires, les savoir-faire à acquérir, les programmes de formation correspondants (intitulés, volume, périodicité, exercices) et les éventuelles modalités de compensation des heures de présence (hors heures et jours ouvrés).

6. ANNEXES

Les documents opérationnels peuvent être annexés afin que les différentes catégories de personnels puissent se les approprier en amont de la gestion de la crise, notamment :

- ♦ la fiche réflexe par poste et éventuellement par phase (cf. exemples de fiches en annexes 6 à 8);
- ♦ la procédure d'alerte;
- ♦ la procédure d'activation du NNIP;
- ♦ la procédure de mise en œuvre de la cellule (cf. annexe check-list d'activation),
- ♦ la procédure de clôture;
- ♦ les formulaires types (tableau de suivi des ressources humaines, modes d'emploi simplifiés des téléphones, du SI...).

ANNEXE 6 : Missions du chef de la CIP

1. EN PHASE D'ALERTE

Le chef de la CIP :

- ◆ appelle ou fait appeler les opérateurs répertoriés dans le vivier de volontaires et calibre les besoins en nombre d'opérateurs ;
- ◆ demande au SIDSIC l'activation du NNIP auprès du COGIC (ou procède lui-même à cette demande) et s'assure de la diffusion du NNIP au public ;
- ◆ détermine les types de réponses à apporter en fonction de la nature de la situation, en liaison avec le directeur de cabinet, le chef du SIDPC et le chargé de communication de la préfecture ;
- ◆ supervise la mise en place de la salle prévue pour la CIP ;
- ◆ paramètre le système d'information dédié (SIGNAL) ;
- ◆ accueille et informe les premiers opérateurs des consignes pour la réponse téléphonique ;
- ◆ en fonction de la situation, demande au SAMU* la mise à disposition d'un membre de la cellule d'urgence médico-psychologique* (CUMP) ou autre dispositif de soutien psychologique pour les opérateurs.

2. EN PHASE DE FONCTIONNEMENT

Le chef de la CIP ne répond pas lui-même aux appels. Son rôle est d'organiser et de coordonner le travail de la cellule. Pour ce faire, il :

- ◆ accueille les opérateurs et leur communique les premières consignes (informations sur la situation, éléments de langage, utilisation du système d'information dédié - SIGNAL, remontée d'informations, communication au sein de la cellule). Par conséquent, il se tient informé de l'évolution de la situation en sollicitant au besoin la fonction « Situation » du COD qui doit régulièrement lui communiquer les éléments nécessaires, lui permettant ainsi d'enrichir et d'actualiser les éléments de langage portés à la connaissance des opérateurs par le biais de l'outil informatique dédié - SIGNAL ;
- ◆ tient à jour la main courante de la cellule sur laquelle doivent figurer les statistiques d'appels ainsi que les cas particuliers traités ;

- ◆ effectue des synthèses régulières de l'activité de la CIP et des principales préoccupations du public pour permettre aux autorités d'adapter et d'orienter la communication ;
- ◆ veille à la logistique de la cellule (boissons, repas, pauses...);
- ◆ organise les relèves (la sienne toutes les x heures, celle des opérateurs). A chaque relève des équipes, un briefing des nouveaux opérateurs est organisé, tout comme un tuilage lors des relèves de chef CIP;
- ◆ se tient à disposition des opérateurs dans le cadre de leurs missions et traite les appels sensibles qui pourraient lui être transférés ;
- ◆ veille aux situations de forte pression et d'importante charge émotionnelle des opérateurs, et fait procéder si besoin à des relèves anticipées.

3. EN CAS D'ACTIVATION D'INFOPUBLIC EN SOUTIEN DE LA CIP

Le chef de la CIP assure la liaison avec l'état-major de la cellule Infopublic :

- ◆ calibrage du partage des appels relevant de l'information générale ;
- ◆ point sur les situations relevant de l'aide aux victimes avant de passer la main à Infopublic ;
- ◆ instauration d'un canal de communication et de transmission des informations en temps réel ;
- ◆ transmission des éléments de langage (Infopublic prend la main sur l'actualisation des éléments de langage sur SIGNAL).

Cette coordination renforcée est le gage d'un dispositif unique de réponse au public.

4. À L'ISSUE DE LA GESTION DE LA CRISE

Le chef de la CIP établit un rapport d'opération qui fera apparaître l'activité générale de la CIP, les statistiques d'appels, les difficultés rencontrées dans la mise en œuvre de la cellule et les pistes d'amélioration proposées. Pour ce faire, il sollicite un retour d'expérience auprès de l'ensemble des personnels mobilisés. Ce rapport est transmis au corps préfectoral.

ANNEXE 7 : Missions du chef du SIDSIC

1. EN PHASE D'ALERTE

Informé de la décision d'activation de la CIP par le directeur de cabinet ou par le chef du SIDPC, le chef du SIDSIC ou son représentant a pour missions de :

- ◆ mobiliser le personnel compétent en préfecture pour mettre en place, selon le dispositif prévu, les équipements téléphoniques et informatiques dans la salle réservée à la CIP ;
- ◆ participer à l'activation du NNIP auprès du COGIC, en lien avec le chef de la CIP.

2. EN PHASE DE FONCTIONNEMENT

Il tient à la disposition de la CIP le ou les techniciens compétents pour pallier toute défaillance technique.

Il a accès aux statistiques d'appels du NNIP et alerte le chef de la CIP en cas de sous-dimensionnement des équipes par rapport au flux d'appels entrants.

3. À L'ISSUE LA GESTION DE LA CRISE

Le chef du SIDSIC fournit le bilan de l'activité téléphonique de la CIP et participe au retour d'expérience sur les aspects techniques.

ANNEXE 8 : Missions de l'opérateur

1. EN PHASE D'ALERTE

Dès qu'il a été contacté, l'opérateur se rend en salle (préciser le nom, étage...) où la CIP est activée. A son arrivée, il se présente au chef de la CIP qui lui attribue un poste (téléphonique et informatique), effectue un briefing et lui donne les consignes de réponse aux appels.

2. EN PHASE DE FONCTIONNEMENT

L'opérateur prend en charge le poste de travail qui lui est attribué. Pour ce faire, il :

- ◆ contrôle qu'il dispose de l'ensemble du matériel nécessaire :
- ◆ teste les liaisons téléphoniques, les transferts d'appel et signale toute anomalie technique ;
- ◆ s'assure que la connexion au système d'information dédié (SIGNAL) fonctionne, à l'aide de son identifiant et mot de passe ;
- ◆ prend en charge les appels et répond aux interrogations du public en se référant aux éléments de langage mis à sa disposition sur l'outil informatique dédié (SIGNAL) ;
- ◆ prend des informations et saisit dans le logiciel dédié des fiches appelants et victimes pour les appels en lien avec l'aide aux victimes et la recherche de proches ;
- ◆ fait remonter au chef de la CIP ou au chef d'équipe toute question récurrente posée mais non traitée dans les éléments de langage mis à sa disposition ;
- ◆ oriente l'appelant ou transfère l'appel en fonction du type d'appel et des instructions reçues ;
- ◆ procède éventuellement au rappel de proches de victimes.

3. À L'ISSUE LA GESTION DE LA CRISE

L'opérateur est sollicité pour participer au retour d'expérience de la CIP.

L'entraînement de tous les acteurs de la gestion des situations de crise doit être continu et suivre une logique volontaire de progression dans l'acquisition des compétences. Il constitue un véritable temps fort de la préparation aux crises. Les volontaires de la cellule d'information du public n'échappent pas à cette règle ; la CIP doit régulièrement faire partie des objectifs lors des exercices organisés par les préfetures.

ANNEXE 9 : Infographie Infopublic

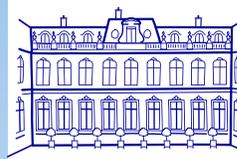
Infopublic :

la Cellule Interministérielle
d'Information du Public
et d'Aide aux Victimes

Comment ça fonctionne ?



INFOPUBLIC :



Se situe
Place Beauvau

Dépend de
la direction générale
de la sécurité civile
et de la gestion des crises
(DGSCGC)
du ministère de l'Intérieur



INFOPUBLIC EST UNE ENTITÉ REGROUPANT



INFOPUBLIC A POUR RÔLE :

- D'informer les familles**
et les victimes par un numéro
de téléphone dédié
- De centraliser les informations**
relatives aux victimes
- De soutenir et d'accompagner**
les victimes et leurs proches
- D'assurer la coordination**
avec un Centre d'Accueil
des Familles (CAF) pour recevoir
leurs proches
- De coordonner l'action de tous**
les ministères intervenants,
en relation avec les associations
et le parquet
- D'apporter de l'information**
générale au public sur la crise
en cours

Dans tous les cas, restez à l'écoute des consignes données
par les autorités, à la radio, à la télévision et sur les réseaux sociaux
en suivant les comptes Twitter et Facebook officiels :
[@gouvernementFR](#), [@interieur_gouv](#),
les comptes de la préfecture et des autorités locales.

Pour en savoir plus : gouvernement.fr/risques

Source : SIG

GLOSSAIRE

Cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP)

Dispositif de prise en charge psychologique précoce des personnes psychologiquement atteintes par un événement grave.

Centre d'accueil des familles (CAF)

Structure dédiée à l'accueil de personnes à la recherche d'un ou plusieurs proches potentiellement victime(s) de l'événement, leur permettant de se signaler, d'être informées et de bénéficier d'une prise en charge médico-psychologique.

Centre opérationnel départemental (COD)

Outil principal de gestion de crise du préfet de département.

COGIC

Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises. Il administre le Numéro National d'Information du Public (NNIP), au moyen d'un serveur vocal interactif (SVI), en cas d'activation d'une ou plusieurs CIP.

Numéro National d'Information du Public (NNIP)

Numéro de téléphone national unique, activé par le COGIC, utilisable en cas de crise pour acheminer les appels vers la cellule d'information du public ou vers la cellule Infopublic. Dans le cas d'une CIP, il est communiqué par la préfecture aux médias locaux et nationaux.

ORSEC

Organisation de la Réponse de Sécurité Civile. Dispositif unique de gestion des événements impactant la population.

Proche

Personne ayant un lien d'encadrement, de responsabilité, affectif ou familial avec une personne concernée par un événement.

Service d'aide médicale d'urgence (SAMU)

Le SAMU assure l'assistance pré-hospitalière (dans la rue, à domicile, sur le lieu de travail...) aux victimes d'accidents ou d'affections soudaines (malaise, maladie).

Sinistré

Personne ayant subi des dommages suite à un événement.

GLOSSAIRE

SYNERGI 2

Système numérisé d'échanges, de remontée et de gestion des informations. Logiciel national d'information et de gestion de crise.

Victime

Personne présente sur le lieu de l'événement, pouvant présenter un dommage, physique ou psychique, directement causé par celui-ci. Elle est catégorisée selon son état par les secours en « impliquée », « blessée » ou « décédée ».



2022 - CIP Alpes-Maritimes.

Reproduction à but non commercial autorisée

2^e édition

Dépôt légal : février 2023

ISBN : 978-2-11-152046-2

N° d'imprimeur : 7178

Réalisation : Navis

Crédit photo de la couverture : 2020 - CIP Haute-Savoie-Aurore Lejeune-DICOM.