



GUIDE  
**ORSEC**  
DÉPARTEMENTAL

DISPOSITIONS GÉNÉRALES  
MODE D'ACTION  
**"SOUTIEN DES POPULATIONS"**



TOME  
**G.2**



DIRECTION DE LA SÉCURITÉ CIVILE



GUIDE  
**ORSEC**  
DÉPARTEMENTAL

DISPOSITIONS GÉNÉRALES  
MODE D'ACTION  
**“SOUTIEN DES POPULATIONS”**

Organisation de la Réponse  
de Sécurité Civile

SEPTEMBRE 2009

TOME  
**G.2**



DIRECTION DE LA SÉCURITÉ CIVILE

# SOMMAIRE

	<b>LEXIQUE</b>	<b>4</b>
	<b>INTRODUCTION</b>	<b>6</b>
<b>1</b>	<b>LES DÉFINITIONS ET LE PÉRIMÈTRE D' ACTIONS</b>	<b>10</b>
	1.1 Les définitions	10
	1.2 Le périmètre d'actions	13
<b>2</b>	<b>LA RÉPONSE OPÉRATIONNELLE</b>	<b>22</b>
	2.1 Le noyau central du dispositif, l'accueil	23
	2.2 Les missions complémentaires	27
	2.3 La montée en puissance	33
	2.4 La chaîne de commandement et la coordination	38
	2.5 Le financement du soutien des populations	40

<b>3</b>	<b>LA MÉTHODE D'ÉLABORATION DE LA PLANIFICATION</b>	<b>44</b>
	3.1 L'identification des acteurs	44
	3.2 L'identification des ressources et des capacités	54
	3.3 L'utilisation du dispositif pour les risques particuliers du département : le lien avec les dispositions spécifiques ORSEC	62

<b>4</b>	<b>DES EXEMPLES DE DISPOSITIFS</b>	<b>64</b>
	4.1 L'accueil des impliqués lors d'un accident ou d'un attentat	64
	4.2 L'accueil des proches des victimes	66
	4.3 La chaîne d'accueil des rapatriés ou des réfugiés	70
	4.4 Le soutien des populations bloquées	72
	4.5 La gestion d'événements de grande ampleur	74

## **ANNEXE :**

	<b>Le système départemental unique d'identification</b>	<b>78</b>
--	---	-----------

# LEXIQUE

<b>C.A.MA.</b>	Cellule d'Assistance MATérielle
<b>C.A.RE.</b>	Cellule d'Accueil et de REgroupement
<b>C.C.A.S.</b>	Centre Communal d'Action Sociale
<b>C.I.A.S.</b>	Centre Intercommunal d'Action Sociale
<b>C.I.P.</b>	Cellule d'Information du Public
<b>C.I.S.A.</b>	Centre d'Information et de Soutien Administratif
<b>C.O.D.</b>	Centre Opérationnel Départemental
<b>C.O.G.I.C.</b>	Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises
<b>C.O.S.</b>	Commandant des Opérations de Secours
<b>C.O.Z.</b>	Centre Opérationnel de Zone
<b>C.U.M.P.</b>	Cellule d'Urgence Médico-Psychologique
<b>CE.H.I.</b>	CEntre d'Hébergement Intermédiaire
<b>CE.H.U.</b>	CEntre d'Hébergement d'Urgence
<b>D.O.S.</b>	Directeur des Opérations de Secours
<b>O.R.SE.C.</b>	Organisation de la Réponse de SEcurité Civile
<b>P.C.C.</b>	Poste de Commandement Communal
<b>P.C.O.</b>	Poste de Commandement Opérationnel
<b>P.C.S.</b>	Plan Communal de Sauvegarde
<b>P.P.M.S.</b>	Plan Particulier de Mise en Sûreté
<b>R.C.S.C.</b>	Réserve Communale de Sécurité Civile
<b>S.D.I.S.</b>	Service Départemental d'Incendie et de Secours



## INTRODUCTION

Les instructions relatives à la mise en place des dispositifs d'hébergement temporaire d'urgence <sup>1</sup> décrivaient les mesures d'assistance aux personnes déplacées et aux victimes d'action de guerre. Ces directives ne sont plus adaptées au contexte contemporain et aux nouveaux besoins d'assistance de la population.

En effet, les nouvelles vulnérabilités liées à la dépendance toujours plus grande aux technologies, l'émergence de la dimension psychologique ainsi que l'augmentation des capacités de communication et de déplacement imposent la création d'un dispositif plus modulaire et au périmètre étendu. Les catastrophes naturelles et technologiques récentes (d'AZF en 2001 aux inondations de la vallée de la Loire en 2008) mais aussi le rapatriement d'expatriés (Côte d'Ivoire en 2004, Liban en 2006 et Inde en 2008) confortent cette nécessité.

Ce nouveau dispositif s'inscrit dans les principes de la loi de modernisation de la sécurité civile du 13 août 2004 et intègre par conséquent l'ensemble des acteurs, citoyens, associations, institutions, services publics et partenaires privés...

<sup>1</sup> *circulaires abrogées du 18 mai 1976 relative aux mesures d'assistance aux personnes déplacées et aux victimes d'actions de guerre et du 20 mars 1980 relative aux plans départementaux d'hébergement*

Ainsi, le périmètre des précédentes directives de protection civile relatives à l'hébergement en situation d'urgence est désormais élargi à la notion de **“Soutien des populations”** englobant des missions plus étendues.

L'élargissement des missions s'accompagne d'une extension des publics concernés. La doctrine du mode d'action ORSEC “Soutien des populations” vise à mettre en place une chaîne, distincte de celle médicalisée des secours, pour une prise en charge matérielle, morale, voire psychologique :

- des personnes concernées par un événement,
- de leurs proches.

Le soutien des populations est planifié au niveau départemental mais aussi communal, car situé en partie dans le champ de la sauvegarde au sens de l'article 13 de la loi de modernisation de la sécurité civile. Il figure donc à la fois dans les modes d'action ORSEC et dans les plans communaux de sauvegarde (PCS).

# INTRODUCTION

## Important

**Il est à noter que tous les départements sont susceptibles d'être amenés à jouer un rôle d'accueil en prenant en charge les populations soumises à un sinistre important survenu dans un département voisin sur demande du préfet de zone. Aussi, il est important que chacun se prépare à assurer un soutien des populations.**

Sa mise en œuvre se situe hors du champ de compétence du commandant des opérations de secours. Elle est de la responsabilité du directeur des opérations de secours qui doit s'assurer de sa mise en œuvre et le cas échéant de sa coordination.

Les services de secours (police, gendarmerie, service d'aide médicale d'urgence, service d'incendie et de secours) n'y participent que pour les premières mesures d'urgence ou pour un appui ponctuel. **Le soutien des populations implique donc essentiellement pour sa mise en œuvre les associations agréées de sécurité civile et les moyens des collectivités locales** dont les réserves communales de sécurité civile (RCSC).

## EN RÉSUMÉ

ORSEC “Soutien des populations”, couvre la prise en charge des populations, en répondant à leurs besoins par des structures les plus polyvalentes possibles, afin de s’appliquer à de multiples situations.

Le guide ORSEC “Soutien des populations” présente des **outils pré définis et modulaires** à mettre en place ainsi que la **méthodologie de planification** à déployer.

## 1.1 Les définitions

Compte tenu de la diversité des acteurs impliqués dans les différentes missions du dispositif ORSEC en général, et dans le soutien des populations en particulier, il est nécessaire de fixer un certain nombre de termes afin que soit adopté un langage commun.

### 1.1.1 Les typologies de personnes concernées par un évènement

#### **Victime :**

personne concernée directement ou indirectement par l'évènement, dont l'état nécessite la prise en charge par la chaîne médicalisée de secours. Les victimes sont catégorisées selon leur état par les secours. Elles ne sont pas concernées, au moins dans un premier temps, par le soutien des populations.

#### **Impliqué :**

personne qui, n'ayant subi aucun dommage physique ou psychique immédiatement apparent, est directement liée à l'évènement, compte tenu de sa proximité géographique avec des victimes.

#### **Sinistré :**

personne qui a subi ou qui subit un préjudice au cours d'un évènement.

**Déplacé :**

personne qui subit un événement lui interdisant de regagner temporairement ou définitivement son cadre de vie. Le déplacement initial peut être lié ou non à l'événement et s'effectuer dans les environs immédiats ou éloignés, comme dans un cadre international.

**Proche :**

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



## 1.1.2 Les différentes phases

Lorsque survient un événement, l'organisation de la réponse de sécurité civile évolue et s'adapte en fonction de différentes phases. Toutefois, selon les événements, toutes les phases ne sont pas nécessairement présentes.

### **Phase d'urgence :**

phase durant laquelle sont menées toutes les actions visant à soustraire les personnes et les biens d'un danger consécutif à l'événement, tout en satisfaisant les besoins des populations lorsque celles-ci ne peuvent le faire de façon autonome. Il s'agit d'une phase réflexe pour la réponse opérationnelle. C'est également la phase de montée en puissance de cette réponse.

### **Phase d'accompagnement :**

phase durant laquelle l'événement ne génère plus de nouveaux effets. La réponse opérationnelle achève sa mise en place et les opérations de secours se stabilisent. Il s'agit d'une phase réfléchie car les actions de secours immédiats sont terminées.

### **Phase post événementielle :**

elle débute dès lors que les populations concernées recouvrent leur autonomie, voire leur vie quotidienne habituelle. Hors du cadre ORSEC, des actions peuvent être menées à moyen ou long terme essentiellement pour le relogement, la reconstruction et l'aide administrative et sociale. Cette phase est encore appelée post accidentelle, retour à la normale ou retour à l'acceptable.

Le mode d'action ORSEC "Soutien des populations" a vocation à couvrir la phase d'urgence et d'accompagnement pour la prise en charge des populations. De plus, ce mode d'action permet de poser les bases de l'organisation post accidentelle, pour garantir une meilleure transition (continuité de certaines actions, conservation ou transmission d'informations...) lors de la levée du dispositif ORSEC.

## 1.2 Le périmètre d'actions

### 1.2.1 Le contexte

Les types d'évènements susceptibles de nécessiter la mise en place d'actions de soutien des populations sont extrêmement variés. Le tableau, pages suivantes, illustre ce constat au travers d'exemples survenus ces dernières années.

Ces quelques exemples mettent en exergue la nécessité d'une prise en charge des populations, distincte des opérations de secours, en fonction de la nature et de la cinétique de l'événement qui déterminera :

- la nature des besoins,
- le volume de population impactée,
- le type de population (impliqués, sinistrés, déplacés, proches...),
- la durée de prise en charge.

Cependant, au-delà de la diversité des situations, **il apparaît que les actions à mettre en œuvre suivent une même logique opérationnelle.**

## Illustration du périmètre d'actions

Événements	Type de population
<p>Episode neigeux en région parisienne en janvier 2003 paralysant les transports.</p>	<p>Déplacés.</p>
<p>Accident de transport en commun :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Car de pèlerins polonais en Isère en 2007.</li> <li>• Car de touristes allemands dans le Rhône en 2003.</li> </ul>	<p>Impliqués. Proches.</p>
<p>Explosion de gaz à Mulhouse en 2004. Effondrement du terminal 2E à Roissy 2004. Incendie dans un centre équestre à Lescheraines en 2004.</p>	<p>Impliqués. Proches.</p>
<p>Tempête Klaus en 2009. Abondantes chutes de neige dans la Creuse en 2006.</p>	<p>Sinistrés.</p>
<p>Evacuation préventive liée à des opérations de déminage :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bruz en 2007.</li> <li>• Vimy en 2001.</li> <li>• Châtelet sur Retourne en 2001.</li> </ul>	<p>Déplacés.</p>
<p>Tornade à Haumont en 2008. Cyclone en Martinique en 2007. Inondation de la plaine d'Arles en 2003. Inondation de la Somme en 2001. Explosion dans l'usine AZF à Toulouse en 2001.</p>	<p>Impliqués. Sinistrés.</p>

## pour quelques événements

Volume	Actions mises en œuvre	Durée
Jusqu'à plusieurs milliers.	Prise de contact. Information. Ravitaillement. Aide matérielle.	< 48 heures.
50 à 100.	Accueil. Information. Aide administrative. Ravitaillement. Hébergement.	< 72 heures.
50 à 100.	Accueil. Information. Aide administrative.	< 10 jours.
Fonction de la commune concernée.	Prise de contact par porte à porte. Information. Aide administrative. Aide matérielle.	< 10 jours.
500 à 12 000.	Accueil. Information. Hébergement. Ravitaillement.	< 10 jours.
Fonction de la zone concernée	Accueil. Information. Aide administrative. Hébergement. Ravitaillement. Aide matérielle.	< 10 jours.

## 1.2.2 Les généralités

La doctrine du mode d'action ORSEC "Soutien des populations" (intégrée aux dispositions générales ORSEC) a pour objectifs, lors d'un événement impactant la population :

- la prise en charge des impliqués, sinistrés et personnes déplacées,
- la prise en charge des proches et parents. Leur intégration dans le périmètre du nouvel ORSEC répond à un nouveau besoin et résulte de la similitude des actions à mettre en place, y compris pour cette catégorie de population.

### Important

**Bien que liés au soutien des populations, l'évacuation des populations ainsi que l'approvisionnement ou le rétablissement d'urgence en eau potable, en électricité, en gaz, en télécommunications et en hydrocarbures ne sont pas traités dans le présent guide. La singularité et la complexité des actions attendues justifient la diffusion de directives spécifiques.**

Cette nouvelle chaîne modulaire de prise en charge peut être mise en œuvre soit en parallèle de la chaîne médicalisée de secours soit de manière totalement indépendante.

Les missions assurées par la chaîne soutien peuvent être :

- l'accueil et le réconfort, personnalisés ou collectifs,
- le soutien médico-psychologique,
- l'information et l'aide administrative,
- l'hébergement,
- le ravitaillement,
- l'assistance matérielle,
- l'aide à l'habitabilité.

Les missions à mettre en œuvre dépendent des carences identifiées ; elles se substituent temporairement au fonctionnement normal sans pour autant créer de besoins.

Chacune de ces missions doit rester indépendante des autres afin de préserver la nécessaire modularité du dispositif dont l'importance est mise en évidence par la diversité des situations (Cf tableau du 1.2.1). Pour autant, les moyens matériels et humains nécessaires à leur mise en œuvre peuvent être mis en commun afin de s'adapter aux ressources locales parfois limitées. Cette distribution est d'autant plus pertinente que les missions à assurer ne sont pas systématiquement concomitantes.

### Exemple

Les moyens consacrés à l'accueil et au réconfort peuvent être également utilisés pour organiser une première structure d'hébergement. De plus, le fort besoin d'accueil des premiers temps décroît au fur et à mesure de la prise en charge des populations. Tout ou partie des moyens qui y étaient initialement consacrés peuvent être ainsi réaffectés à d'autres missions comme l'assistance matérielle ou l'aide administrative.

Le soutien logistique des équipes d'intervention en renfort peut occasionnellement être pris en compte par ce dispositif.

## 1.2.3 Le descriptif sommaire des missions à assurer

### L'accueil

La mission d'accueil vise à recenser, à fournir un premier réconfort, à assurer une première prise en charge et éventuellement à orienter la population concernée (Cf partie 2.1.)

C'est le premier maillon de la chaîne soutien des populations et donc le point de contact unique avec une structure ou une organisation dédiée pour les personnes à prendre en charge. Cette fonction primordiale conditionne la qualité de cette

# LES DÉFINITIONS ET LE PÉRIMÈTRE D'ACTIONS

prise en charge. Elle doit intervenir le plus rapidement possible au cours ou après l'événement. Lorsque le volume de population restant à prendre en charge diminue, les moyens qui contribuent à la mission accueil peuvent être réduits et réaffectés au profit d'une autre mission.

## Le soutien médico-psychologique

Cette mission, assurée par les acteurs de la chaîne médicale d'urgence au travers des cellules d'urgence médico-psychologiques (CUMP), est décrite dans des directives spécifiques. Les CUMP sont des structures autonomes qui peuvent être positionnées en complément au sein du dispositif de soutien.



## L'information et le soutien administratif

Cette mission débute lors de la phase d'urgence, dès l'accueil des premières personnes, et se développe lors de la phase d'accompagnement. Elle établit le lien avec la phase post accidentelle (Cf partie 2.2.1.).

En effet, les éléments d'information fiables sur l'événement subi, les mesures en cours et l'évolution attendue doivent être fournis le plus rapidement possible. En revanche, le soutien administratif peut se développer plus tardivement.

Néanmoins, les fonctions administratives et d'information doivent être liées pour limiter au maximum le nombre d'interlocuteurs et humaniser les démarches. Ceci favorise le sentiment de prise en compte des sujétions individuelles.

## L'hébergement

La mission d'hébergement permet d'abriter une population ne disposant plus d'habitat à la suite ou en prévision d'un événement catastrophique ou exceptionnel, et n'ayant pas de solution alternative. Impliquant une contrainte logistique très forte, cette mission est évolutive dans le temps. Doit être distingué l'hébergement d'urgence qui couvre les premières vingt-quatre heures qui suivent l'événement de l'hébergement intermédiaire qui s'étend sur une plus longue période, en attendant une situation stabilisée de la phase post accidentelle (Cf partie 2.2.2.).

### RETOUR D'EXPÉRIENCE

Les retours d'expérience des accidents et catastrophes font apparaître que les dispositifs d'hébergement temporaires sont peu utilisés. En effet, si dans les premières heures de l'événement les structures sont sollicitées pour la mise à l'abri initiale, des solutions d'hébergement temporaire, chez des voisins ou des proches solidaires, se dégagent généralement rapidement. A titre d'exemple, lors de l'évacuation préventive de Vimy (Pas de Calais), seulement 1 700 personnes sur les 12 500 évacuées ont souhaité être prises en charge pour leur hébergement.

Toutefois, si ces réflexes de solidarité sont fort heureusement fréquents et peuvent être pris en compte par les autorités pour dimensionner le dispositif d'hébergement, l'hypothèse de situations pour lesquelles ce déploiement solidaire serait matériellement impossible doit impérativement être envisagée. Il s'agirait, par exemple d'un événement impactant gravement l'ensemble de l'habitat d'une vaste zone ou une évacuation très importante de population.

## **Le ravitaillement**

La mission de ravitaillement est également une mission évolutive dans le temps avec une contrainte logistique forte. Ainsi, deux types de ravitaillement peuvent être distingués : le ravitaillement d'urgence pour couvrir les premières heures qui suivent l'événement et le ravitaillement intermédiaire pour des situations plus durables (Cf partie 2.2.3.).

## **L'assistance matérielle**

Cette mission vise à fournir au niveau matériel, le minimum vital pour les populations concernées (Cf partie 2.2.4.).

Occasionnellement, elle peut prendre la forme d'une aide financière d'urgence, distribuée très rapidement en argent liquide.

C'est une mission qui ne peut être que partiellement mise en place durant la phase d'urgence compte tenu des contraintes logistiques qu'elle implique et de la diversité des situations individuelles à prendre en compte.

## **L'aide à l'habitabilité**

Cette mission ne peut être initiée qu'au début de la phase de décroissance des effets générés par l'événement. Elle consiste en une remise en état sommaire des habitations et de leurs abords immédiats.

Il s'agit de fournir une aide humaine et matérielle ponctuelle aux personnes qui, lorsque les conditions de sécurité le permettent, peuvent demeurer dans leurs habitations situées en zone sinistrée ou regagner ces dernières lors des phases d'accompagnement (Cf partie 2.2.5.).



L'exercice des missions de soutien suppose la mise en place d'un noyau central privilégiant l'accueil, autour duquel s'agrège l'ensemble des autres missions de soutien, de manière à être en capacité à répondre à des situations variées dans leur ampleur et dans leur durée. La prise en compte de l'ensemble des missions de soutien dès la constitution de la première structure facilite la montée en puissance vers des structures dédiées.

En effet, en cas de déploiement important de moyens sur le terrain, ce noyau peut évoluer progressivement d'une structure unique vers une structure éclatée menant à une sectorisation géographique ou fonctionnelle des missions.



## 2.1 Le noyau central du dispositif, l'accueil

Les impliqués dans les accidents majeurs, les sinistrés bloqués ou non chez eux suite à des phénomènes climatiques violents, les personnes déplacées comme les "naufragés de la route", les proches de victimes présentent des besoins différents les uns des autres. Cependant, tous nécessitent un accueil immédiat qui poursuit trois buts : le recensement, le premier réconfort et l'orientation.

### 2.1.1 Le recensement et l'identification

Le recensement et l'identification permettent, d'une part, d'établir les listes des personnes concernées, d'autre part, de fournir un premier bilan sur l'importance et la gravité des différentes situations.



#### Conseil pratique

Dans certains cas, l'identification nominative n'est ni nécessaire, ni souhaitable (exemple : personnes bloquées moins de vingt-quatre heures sur une infrastructure de transport). Un simple recensement du nombre de personnes concernées suffira aux autorités ou aux organisateurs de la prise en charge.

Ces fonctions permettent également de recouper les renseignements par un échange d'informations entre la structure d'accueil et les autres acteurs (SDIS, service de communication ou service chargé de l'évacuation, par exemple).

#### Important

**L'identification, menée par une structure organisée, a également un impact psychologique pour la personne recensée. Elle lui donne en effet le sentiment, après une épreuve qui peut être déstabilisante voire traumatisante et qui lui fait perdre ses repères habituels, d'être enfin réintégrée dans un univers organisé et rassurant dans lequel chaque individu peut se repositionner. Il ne s'agit donc pas d'un simple et froid recensement administratif des individus.**

Ce travail permet aussi d'identifier parmi les populations concernées par l'événement :

- celles qui présentent des difficultés particulières et/ou dont la prise en charge doit être adaptée (personnes âgées, personnes handicapées, enfants seuls, etc),
- celles qui disposent de compétences telles qu'elles peuvent apporter une aide spécialisée (médecins, infirmiers, élus, notables, artisans, etc) et que l'on peut impliquer dans le dispositif.



## 2.1.2 Le premier réconfort et le premier ravitaillement

Le premier réconfort vise en premier lieu à couper la population de l'événement en lui permettant de recouvrer une situation de confort matériel (à l'abri des intempéries et du froid par exemple). Il s'agit de redonner, si besoin est, un sentiment de sécurité.

Une période d'échanges et d'écoute avec les acteurs du soutien ou entre les populations doit être aménagée afin de favoriser le partage émotionnel et le soutien mutuel. Assurée par des personnes sélectionnées pour leurs qualités relationnelles, formées et entraînées, cette mission permet notamment de décharger la cellule d'urgence médico-psychologique, d'identifier et de guider vers cette dernière les personnes qui nécessitent un suivi plus important.

Ce moment doit aussi être l'occasion pour les autorités de fournir les premiers éléments d'information sur l'événement, afin d'éviter la diffusion de messages contradictoires et de rumeurs. Ces informations, indispensables au réconfort, doivent être recueillies auprès d'un même interlocuteur chargé de la communication de crise pour le compte du DOS.

Un premier ravitaillement, sous forme de boisson chaude ou froide (en fonction des circonstances de temps et de climat) assorti de nourritures légères peut être distribué afin de fixer le cadre de l'accueil et de susciter le sentiment d'une première prise en charge efficace.



### Conseil pratique

La mise en place de ce ravitaillement peut être anticipée par les communes dans le cadre de leur PCS ou confiée à une association agréée de sécurité civile.

### 2.1.3 L'orientation

Dernière étape de la phase d'accueil, l'orientation : elle consiste à mettre en relation la personne prise en charge avec les autres structures du soutien (hébergement, ravitaillement ou assistance matérielle) afin de répondre à son besoin.

L'orientation permet d'éviter la divagation des personnes dans la chaîne de soutien en organisant leur cheminement, ceci afin de limiter les temps d'attente et d'utiliser les structures de façon optimale.

Cette orientation doit être donnée en fonction :

- du type de population (hommes ou femmes célibataires, familles, personnes handicapées, personnes âgées, jeunes enfants, etc), le parti pris étant celui d'isoler chaque type de populations,
- des capacités d'accueil et du confort des structures, pour les adapter aux fragilités décelées,
- des contraintes de regroupement familial, à savoir la reconstitution du noyau familial lorsque les évènements ont conduit à son éclatement,
- des priorités données aux différentes populations en fonction de leur fragilité,
- éventuellement des capacités de transport lorsqu'un déplacement est nécessaire.

#### Important

**Il faut veiller à isoler certaines personnes qui, par leur comportement, peuvent avoir des effets perturbateurs sur l'ensemble de la population recueillie et générer des mouvements d'ensemble susceptibles de gêner la mission d'accueil.**

**A ce titre, il est nécessaire d'isoler dans un premier temps les impliqués des familles. Ces dernières, ne trouvant pas immédiatement leurs proches parmi les impliqués, peuvent imaginer le pire et avoir des réactions incontrôlées.**

## 2.1.4 La structure de mise en œuvre

La mission d'accueil et ses fonctions ci-dessus définies peuvent être mises en œuvre au sein d'un **Centre d'Accueil et de REgroupement - CARE** - organisé au plan communal comme départemental. Ce centre, doté d'une signalétique adaptée et clairement identifiable, peut être aussi bien situé à proximité du PCO, qu'à une grande distance de l'événement.

Cette mission peut également se concevoir sous forme itinérante vers les sinistrés bloqués (porte à porte en cas de tempête de neige, par exemple). Cette forme d'organisation particulière est développée dans la partie 4.4.

La coordination et le suivi des actions imposent une centralisation des informations et des capacités. Pour les situations complexes ou de grande ampleur, l'exploitation de listes normalisées couplées à un système départemental unique d'identification (Cf annexe) est le moyen le plus sûr de permettre cette coordination et ce suivi.

## 2.2 Les missions complémentaires

Suivant les situations rencontrées, il sera nécessaire d'agréger des fonctions complémentaires en périphérie de la mission d'accueil.

### 2.2.1 L'information et le soutien administratif

La fonction d'information vise à permettre aux populations de se projeter dans le temps par rapport à la durée de l'événement et de se placer dans un cadre qui leur donne le sentiment d'être impliquées dans la gestion des conséquences. Sous le contrôle du préfet et du procureur de la République, elle peut aussi être l'occasion de fournir aux proches une information personnalisée sur des personnes qu'ils recherchent et/ou sur leur biens.

La mission d'information peut comprendre :

- un point de situation sur l'événement (durée, conséquences) et les mesures en cours,
- des informations sur les proches,
- etc.

Cette fonction doit également assurer le suivi des blessés hospitalisés et le lien avec leur famille.

L'information implique également la création d'un réseau d'échanges permanents entre les acteurs de la chaîne médicalisée des secours (SDIS, SAMU, Service d'action sanitaire et sociale, Police, Gendarmerie), les organes de commandement et de coordination (PCC, PCO, COD), les organes d'informations et la structure d'accueil des proches.



#### Conseil pratique

Il convient notamment de planifier le lien avec la structure départementale chargée de l'information téléphonique du public (Cellule d'Information du Public - CIP), afin de garantir la cohérence et la pertinence des informations fournies par les différentes structures.

En fonction des moyens disponibles, des outils de communication doivent être mis à la disposition des populations pour entrer en contact avec leurs proches, éloignés géographiquement (téléphone, Internet...). Ceci permet de les rassurer et d'éviter qu'ils ne se déplacent sur site pour recueillir par eux-mêmes les informations souhaitées, au risque de gêner la gestion de l'événement.

De la même manière, l'implication des médias, en particulier des radios, permet de transmettre des informations collectives vers les proches, comme vers les populations concernées, recréant ainsi un lien social. A cet effet, des conventions <sup>1</sup> sont passées avec certaines stations de radio et de télévision.

<sup>1</sup> Notamment les conventions passées au niveau national avec Radio France et France Télévisions.

Le soutien administratif regroupe autour d'un interlocuteur unique les liens vers les administrations et services en charge de la gestion de l'événement comme de la préparation du post accidentel. Constituant l'embryon d'un guichet unique, il permet aux populations :

- de commencer les démarches pour refaire leurs papiers d'identité,
- d'être orientées vers les compagnies d'assurance pour la constitution d'un dossier d'indemnisation,
- de demander l'attribution d'un logement temporaire,
- de trouver un renseignement d'ordre juridique,
- d'obtenir les modalités d'accès aux soins en particulier pour les personnes suivant un traitement de longue durée,
- de recevoir les modalités d'hommage aux personnes décédées,
- de s'informer sur les modalités administratives à prévoir,
- etc.



## 2.2.2 L'hébergement

### L'hébergement d'urgence

Cet hébergement s'appuie sur des structures fixes ou temporaires rapides à mettre en œuvre, permettant l'hébergement sommaire des populations.

Il s'agit donc soit de lieux pré identifiés (gymnase, salle polyvalente...) éventuellement complétés de matériel de couchage, soit de structures mobiles déplacées avec le matériel nécessaire pour être totalement autonomes durant au minimum 24 heures (tentes, structures modulaires...).

Pour les situations les plus simples, l'hébergement d'urgence peut se faire dans le même lieu que l'accueil.

### L'hébergement intermédiaire

Il peut être mis en place de la phase d'urgence à la phase post-accidentelle.

Les structures doivent permettre un hébergement de plusieurs jours à une semaine et s'appuient essentiellement sur des infrastructures conçues à cet effet dont le niveau de confort est adapté en fonction de la fragilité de la population (hôtels, écoles, centres de loisirs ou de vacances...).

Plusieurs chaînes logistiques découlent directement de leur mise en place lorsque ces centres ne sont pas implantés dans des structures dont la vocation première est l'hébergement (approvisionnement en eau chaude et froide, chauffage ou climatisation, nettoyage des surfaces et des équipements, sanitaires, déchets, etc).

## 2.2.3 Le ravitaillement

### Le ravitaillement d'urgence

Il s'agit de couvrir les premières vingt-quatre heures qui suivent l'événement. Ce type de ravitaillement fait appel à des repas pré-établis, avec menu unique, conditionnés complets avec boisson incorporée et individuels. Ce type de ravitaillement doit intégrer les consommables (couverts, verres, serviettes) et doit pouvoir être consommé en tout lieu sans préparation, cuisson ou réchauffage : sac repas, plateau repas, etc.

Ce ravitaillement s'appuie principalement sur de la nourriture conditionnée pour une conservation longue à température ambiante, ce qui permet son transport et son stockage, sans qu'une chaîne logistique d'envergure soit mise en place.

Les problèmes liés à l'alimentation des nourrissons et des très jeunes enfants doivent être anticipés.

#### Exemple

Ce ravitaillement peut aussi bien avoir été stocké lors de la phase de préparation que fourni par une association de sécurité civile. Il peut également être fourni par un prestataire de service à condition que sa réactivité soit adaptée à la situation. Il peut enfin être confectionné au niveau d'une grande surface, en récupérant les denrées grâce à une convention ou une réquisition.

### Le ravitaillement intermédiaire

Il peut être mis en place dès la phase d'urgence pour assurer un ravitaillement à plus long terme, en attendant une situation stabilisée de la phase post accidentelle.

S'étendant sur une période de plusieurs jours voire plusieurs semaines, il nécessite la mise en place de chaînes logistiques dédiées, tant pour le transport des aliments que pour leur préparation. Une gestion des menus, de la préparation, du conditionnement, de l'acheminement et des contraintes sanitaires doit être prévue.

La fourniture de l'eau potable peut alors être dissociée de celle de la nourriture.

### Important

**Compte tenu des normes en vigueur, ce ravitaillement fait appel à des structures de restauration spécialisées, comme les restaurateurs, les cuisines d'établissements scolaires ou les cuisines centrales.**

## 2.2.4 L'assistance matérielle

Il s'agit de fournir les effets de première nécessité (vêtements adaptés à la météo, affaires de toilette...) aux populations soutenues.

Par ailleurs, des personnes peuvent manquer d'accessoires pour compenser certains troubles ou handicaps (cane, lunettes, fauteuil roulant, matériel de puériculture...). Ceux-ci doivent être fournis dans des délais rapides.

Lorsque la situation se prolonge, l'inoccupation des personnes et en particulier des enfants peut devenir une difficulté supplémentaire. Elle peut être résolue par la fourniture de kits de jeux ou d'activités.



### Conseil pratique

Cette assistance peut essentiellement être fournie par des associations caritatives agréées de sécurité civile qui possèdent des filières d'approvisionnement ou parfois des stocks. Ces mêmes associations sont de plus capables de gérer les dons.

Sur demande du préfet de département et en complément de cette aide matérielle, une aide financière, distribuée sous forme d'argent liquide et appelée "secours d'extrême urgence", peut être fournie par l'Etat par l'intermédiaire de la Direction de la Sécurité Civile (Cf partie 2.5.).

## 2.2.5 L'aide à l'habitabilité

Véritable lien entre la phase d'accompagnement et la phase post accidentelle, cette aide ne peut intervenir que dans la mesure où l'événement générateur a cessé. Il s'agit de fournir temporairement des ressources en personnel et en matériel pour effectuer une première remise en condition des habitations. Il peut s'agir d'un déblaiement grossier dans le cas des tempêtes ou des glissements de terrain, ou d'un nettoyage sommaire dans le cas des inondations.

Cette mission doit rester ponctuelle dans le temps et nécessite une identification préalable des besoins, leur classement en fonction des priorités ainsi qu'une coordination entre les différents acteurs pour optimiser les ressources.

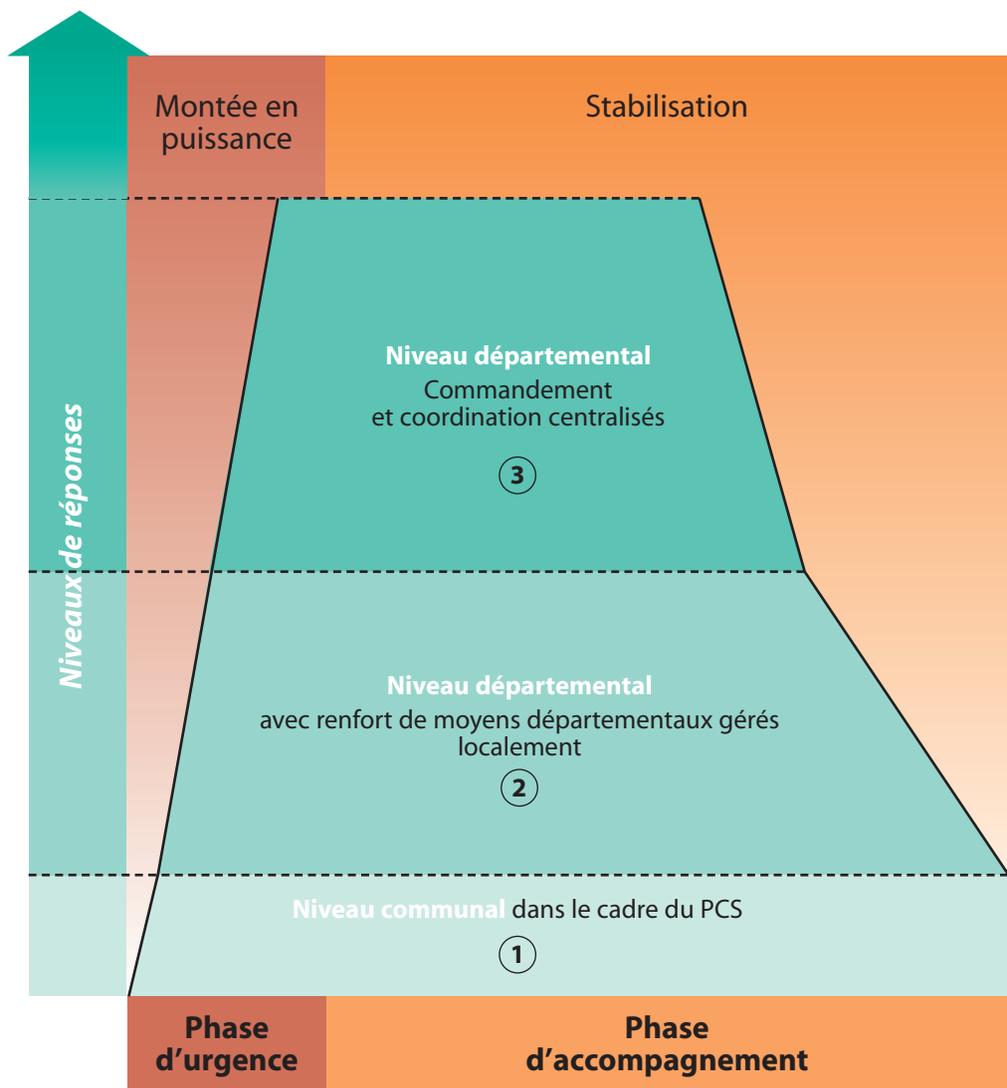
L'aide à l'habitabilité peut être effectuée par des associations de sécurité civile qui ont des capacités d'encadrement des bénévoles (agrément de type C – Cf partie 3.1.3.) en liaison avec les Réserves Communales de Sécurité Civile.

## 2.3 La montée en puissance

### 2.3.1 La montée en puissance du niveau de réponse

Toutes les missions décrites précédemment ne sont pas systématiquement nécessaires et peuvent ne pas être mises en place simultanément. Par conséquent, le dispositif se développe progressivement en fonction du niveau de réponse attendue, suivant le schéma type ci-après.

## Adaptation de la réponse



## opérationnelle

Retour progressif  
à la normale

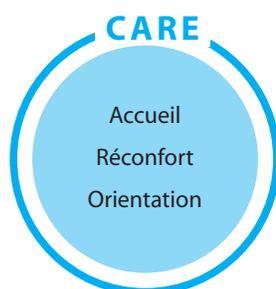
- ③ Lorsque l'ampleur de l'événement l'impose, la mobilisation des moyens, le commandement et la coordination de la réponse sont assurés par le préfet, avec l'assistance des maires s'agissant des mesures de sauvegarde. Par exemple, la gestion du CARE et la désignation des lieux d'accueil des populations sont assurées par une structure départementale de commandement.
- ② En fonction de la situation des moyens supplémentaires (humains et matériels) sont acheminés. La coordination est effectuée par le préfet qui met des moyens à la disposition des maires, ces derniers étant chargés de leur emploi. Par exemple, la structure d'accueil décrite précédemment est étoffée pour assumer toutes les missions attendues d'un CARE, auxquelles pourront être adjointes des missions complémentaires (hébergement, ravitaillement, etc).
- ① La commune, première concernée par l'événement, met en place une première réponse en mobilisant ses propres moyens et en s'appuyant sur son PCS. Par exemple, une structure d'accueil, embryon d'un CARE est ouverte, de préférence dans une structure fixe préalablement recensée à cet effet.

Phase  
post événementielle

### 2.3.2 La montée en puissance des structures

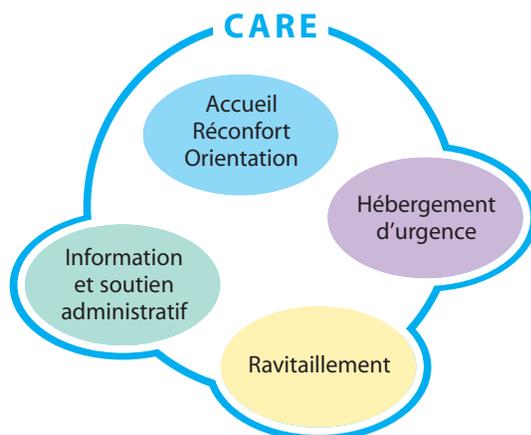
Comme le niveau de réponse, l'articulation matérielle et géographique des structures est amenée à évoluer dans le temps, en fonction des situations. Cette montée en puissance possible et l'évolution de l'articulation des structures sont illustrées ci-dessous.

#### Le noyau central



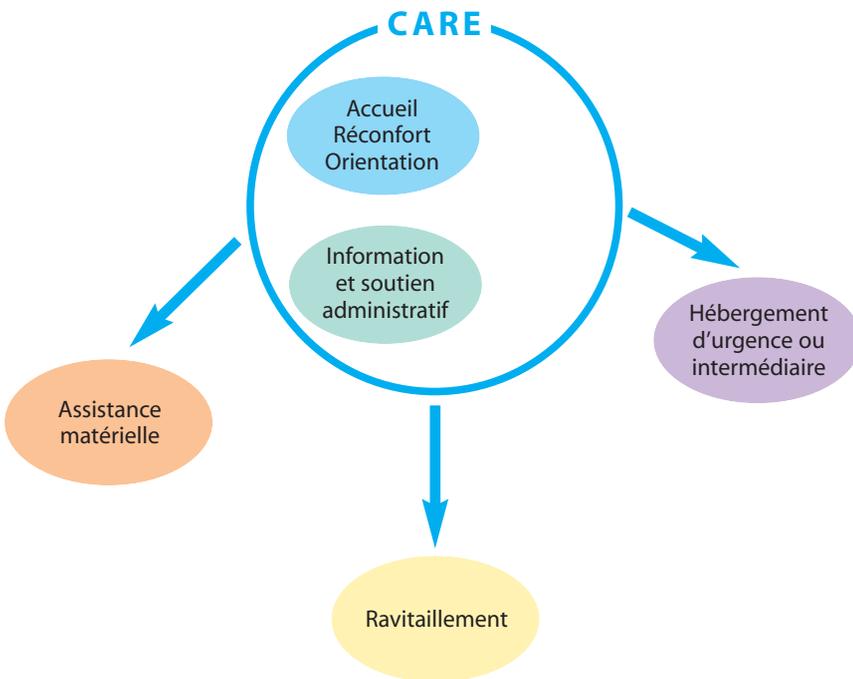
La structure d'accueil réflexe que constitue le CARE peut accueillir des missions complémentaires. Par exemple, une salle polyvalente communale mobilisée pour accueillir des sinistrés peut être utilisée comme lieu d'hébergement d'urgence.

#### Exemple d'agrégation de missions complémentaires



Cependant, lorsque les besoins perdurent ou lors de situations de grande envergure, certaines missions complémentaires doivent être prises en compte par des structures spécifiques et autonomes.

### Exemple de la spécialisation des structures



Migration de structures initialement implantées dans le CARE ou création de nouvelles structures

## 2.4 La chaîne de commandement et la coordination

### 2.4.1 La chaîne de commandement

Limité dans son champ d'action à des opérations de sauvegarde des populations et à la prise en charge de ses besoins immédiats, le soutien des populations comprend, dans sa chaîne de commandement départementale, l'autorité préfectorale et les maires.

**Le préfet, inscrivant son action dans le cadre d'ORSEC, est le directeur des opérations de secours et a, à ce titre, autorité pour :**

- ▶ activer ce mode d'action si nécessaire,
- ▶ choisir et désigner les communes chargées des différentes missions du soutien des populations,
- ▶ décider de la répartition des populations vers les structures,
- ▶ mobiliser les moyens humains et logistiques du département.

**Il est par ailleurs responsable de :**

- ▶ l'organisation matérielle des mouvements de population vers les structures (choix des itinéraires, des moyens de transport...),
- ▶ la réponse aux besoins des structures,
- ▶ l'information des populations (victimes, impliqués, sinistrés, déplacés et proches),
- ▶ l'information de la zone de défense et du COGIC,
- ▶ la demande de moyens de renforts extra départementaux issus de la réponse zonale (COZ) ou nationale (COGIC),
- ▶ la demande de participation de l'État pour le financement.

Une déconcentration au niveau des chefs lieux d'arrondissement ou des chefs lieux de canton peut être envisagée pour des événements de plus faible importance.

**Le maire, responsable de la sauvegarde et de la prise en charge des besoins immédiats de la population, est chargé :**

- du recensement des capacités de sa commune,
- de la préparation d'une organisation communale pour le soutien des populations,
- de l'activation, sur demande du préfet, de son dispositif initial de prise en charge des populations,
- de la mobilisation complémentaire des moyens humains et logistiques de sa commune en fonction de ses besoins avérés,
- de la transmission au préfet des informations concernant les capacités, les besoins et l'évolution de la situation.

### Important

Les articles L. 2521-3 du Code général des collectivités territoriales et 22 de la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile précisent que la direction des opérations de secours sur les communes de Paris et de la petite couronne ne peut être assurée que par le préfet de police ou, par délégation, par le préfet du département. Pour autant, la responsabilité du maire en matière de sauvegarde et de soutien des populations est maintenue.

## 2.4.2 La coordination

**Dans le cadre du dispositif de soutien des populations, la coordination est assurée par le centre opérationnel départemental (COD) qui doit particulièrement veiller à :**

- centraliser les besoins des populations à partir des informations remontant des communes,
- définir une stratégie de prise en compte des populations,
- fournir, gérer et coordonner les moyens dédiés,
- suivre l'activation des différentes structures de la chaîne.

Vu le nombre de missions à mener, de leur simultanéité et de leur nécessaire coordination, une structure dédiée doit être organisée au sein du COD. Il s'agit de mettre en place une sectorisation fonctionnelle par un regroupement des acteurs.

### Exemple

➤ **Fonction anticipation, suivi et synthèse**

- ❏ suivre les mouvements de population en liaison avec les CARE,
- ❏ recevoir les demandes de moyens des communes,
- ❏ proposer les axes de priorités pour la satisfaction de ces besoins,
- ❏ répartir les populations en fonction des informations fournies,
- ❏ effectuer les bilans pour les autorités.

➤ **Fonction infrastructure**

- ❏ recenser et tenir à jour l'état des capacités en locaux des communes (d'un point de vue qualitatif et quantitatif),
- ❏ préparer l'affectation des locaux d'hébergement et/ou de ravitaillement.

➤ **Fonction moyens logistiques**

- ❏ recenser et tenir à jour l'état des moyens logistiques disponibles (hygiène, campement ou couchage, véhicules, ameublement, habillement, etc.) du département,
- ❏ trouver et fournir les capacités et leur moyen d'acheminement sur demande de la cellule synthèse.

➤ **Fonction voies de communication**

- ❏ définir les itinéraires utilisables,
- ❏ proposer les stratégies des modes de déplacement pour les populations et la logistique,
- ❏ mettre en place un plan de circulation.

## 2.5 Le financement du soutien des populations

Les frais générés par une opération de soutien peuvent être très divers : remboursement de matériels périssables déployés par les associations, achat de ravitaillement, carburant...

De manière générale, les mesures de soutien ou d'assistance aux populations relèvent du maire au titre de ses pouvoirs de police administrative (article L 2212-2 5° du code général de collectivités territoriales). Le coût du soutien aux populations est ainsi supporté par la commune.

La loi du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile a conforté ce principe en précisant à son article 27 que "la commune pourvoit aux dépenses relatives aux besoins immédiats des populations". Par ailleurs, les dépenses directement imputables aux opérations de secours, au sens des missions réalisées par les services d'incendie et de secours, sont désormais à la charge exclusive de ces services.

Toutefois, d'autres acteurs peuvent devoir assumer le coût du soutien des populations eu égard à la localisation de l'événement, aux responsabilités et aux obligations de prise en charge qui leur incombent (Etat, autres collectivités, opérateurs...)

Ainsi, la prise en charge financière de ces opérations s'adaptera à la diversité des situations pour lesquelles le dispositif de soutien aux impliqués, déplacés ou sinistrés peut être mis en place et aux responsabilités respectives des intervenants.

Le tableau, pages suivantes, propose des exemples de répartitions de la charge financière des opérations de soutien au travers de quelques situations types.

Il propose un mode de règlement *in fine* de la charge financière car dans l'urgence, si des bons de commande ou des réquisitions doivent être réalisés, il le seront par la collectivité, le service ou l'opérateur réalisant, en pratique, les opérations de soutien.

Au-delà d'un cadre juridique exhaustif, ce règlement financier repose, dans de nombreux cas, sur un accord amiable entre les parties, avant tout motivé par l'équité et la solidarité face aux épreuves endurées par la population, et au besoin arbitré par le préfet.

Dans tous les cas, l'Etat peut apporter sa contribution au titre de la solidarité et de l'égalité de tous les Français devant les charges qui résultent des calamités nationales.

## Exemples de répartition

### Type de dépense / Situation type

Prise en charge par la commune A des populations résidant dans la commune A.

Prise en charge par la commune B des populations résidant initialement dans la commune A .

Prise en charge d'usagers bloqués sur le domaine routier départemental.

Prise en charge d'usagers bloqués sur le domaine routier national.

Prise en charge d'usagers bloqués sur une voirie concédée.

Prise en charge d'usagers bloqués sur un réseau ferré.

Prise en charge de populations arrivant de l'étranger (réfugiés, rapatriés).

## de la charge financière

### Répartition de la charge financière

Commune A, avec possibilité de participation du groupement de communes ou du Conseil Général au titre de la solidarité intercommunale ou départementale.

Commune A, avec possibilité :

- ❖ de participation de la commune B au titre de la solidarité entre communes,
- ❖ de participation du groupement de communes ou du Conseil Général au titre de la solidarité intercommunale ou départementale.

Conseil Général.

Etat.

Concessionnaire.

Opérateur du réseau au titre de son plan d'intervention et de sécurité.

Etat.

## 3.1 L'identification des acteurs

Quels sont les acteurs qui peuvent mettre en œuvre les différentes missions de soutien des populations ?

A la différence des missions de secours, il n'existe pas de structures permanentes et professionnalisées qui réalisent l'ensemble des missions de soutien des populations. Le travail de planification va donc consister à identifier des acteurs aux qualifications disparates, dans un cadre communal ou départemental, à les agréger puis à préparer avec eux la coordination de leurs actions. Des mises à jour régulières et des entraînements permettent d'assurer la pérennité du réseau ainsi constitué.



## Important

**La finalité de la planification du soutien des populations est de créer un réseau d'acteurs et de les habituer à travailler ensemble.**

Le recensement ci-après est un état non exhaustif de ces acteurs utiles. Il précise les conditions de leur mobilisation.

### 3.1.1 Les collectivités et les services publics

#### **Les communes :**

premier niveau de mise en œuvre des actions de soutien, elles sont, de par leur proximité et leur connaissance du terrain, un maillon indispensable pour le recensement des structures disponibles. Elles peuvent ou ont l'obligation dans certaines circonstances de disposer de leur propre organisation, qui s'inscrit naturellement dans le cadre du PCS.

#### **Les conseils généraux :**

ils disposent d'un ensemble de moyens logistiques (bus scolaires, établissements scolaires...) précieux pour la mise en œuvre du soutien des populations. Les conseils généraux doivent disposer en permanence d'une interface et d'une organisation planifiée avec les préfetures, permettant la mobilisation de leurs ressources.

#### **L'éducation nationale :**

les rectorats, les inspections académiques, les enseignants, les chefs d'établissement, occupant des établissements qui peuvent faire office de structure d'accueil, doivent être associés à la démarche de préparation du soutien des populations. Ils déclinent à leur niveau leur propre organisation, outre le plan particulier de mise en sûreté (PPMS), ne serait-ce que pour anticiper les modalités pratiques d'utilisation de leurs locaux en dehors du temps scolaire.

## **Les services d'incendie et de secours et les forces de l'ordre :**

lors d'un événement à cinétique rapide, ils peuvent mettre en place une structure de regroupement, embryon d'un CARE, qui sera renforcée puis prise en charge par les acteurs de l'action humanitaire et sociale.

## **Les services déconcentrés de l'État :**

les services d'action sanitaire et sociale, de la jeunesse et des sports, comme ceux en charge de la délivrance des titres peuvent être également être sollicités pour les actions qui relèvent de leur compétence.

## **Les services du trésorier payeur général**

peuvent aussi être impliqués au titre de la gestion financière liée à l'événement. Au delà de ses missions régaliennes, le trésorier payeur général, sous réserve de son accord, peut se voir confier par le préfet la coordination de la distribution des secours financiers de provenances diverses (collectivités territoriales, solidarité nationale...). Il convient que ces services soient ainsi préparés et organisés pour pouvoir réagir en conséquence.

### **Important**

#### **Les services d'action sociale :**

**Les centres communaux d'action sociale et centres intercommunaux d'action sociale sont des organismes qui gèrent au quotidien l'attribution de prestations (accès à des aides matérielles ou allocations en particulier) qui peuvent être nécessaires durant les différentes phases de l'événement. Ces services peuvent également disposer d'informations utiles, tels les registres d'identification volontaire des personnes âgées et des personnes handicapées (utilisés notamment en cas de canicule).**

**Les services de l'action sanitaire et sociale du conseil général gèrent également au quotidien ou assurent la tutelle de dispositifs, moyens ou structures qui peuvent être utiles en cas d'événement impactant les populations (lien avec les associations de bénévoles du secteur social, maison d'accueil de personnes âgées, unité d'action sociale, protection maternelle et infantile...).**

### 3.1.2 Les moyens de renfort zonaux ou nationaux

Les moyens de renforts zonaux et nationaux peuvent également être employés pour le soutien des populations, en particulier pour les événements de grande importance ou pour les situations amenées à durer. La demande doit être exprimée en terme d'effets à obtenir au centre opérationnel de zone (COZ) qui la relayera si nécessaire au centre opérationnel de gestion interministérielle des crises (COGIC).

Un catalogue d'inventaire des moyens de la ressource nationale est disponible sur le Portail ORSEC, dans la partie réglementation (document numéro 443.1).

### 3.1.3 Les associations agréées de sécurité civile

Les associations forment un des maillons essentiels du dispositif ORSEC "Soutien des populations". En effet, elles ne constituent pas seulement un renfort mais font partie intégrante du socle même de l'organisation.

Afin de permettre leur identification et leur préparation, ces associations doivent préalablement disposer d'un agrément de sécurité civile, tel qu'il résulte de la loi du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile. Les agréments sont délivrés au niveau national ou au niveau départemental, pour chaque association.

Au delà des associations secouristes et/ou caritatives, impliquées de longue date aux côtés des services publics dans les actions de protection civile, la procédure de l'agrément permet d'étendre ce réseau à de nouveaux acteurs, dont les associations d'aide aux victimes.

Une convention entre le préfet de département et les associations permet en outre de fixer les missions que ces dernières sont susceptibles de remplir, ainsi que leurs modalités d'engagement et d'emploi. L'autorité publique peut alors identifier les capacités et les prestations que chacune d'elles peut fournir.

Lors de leur déploiement sur le terrain, un coordinateur des associations doit être désigné par le DOS afin de garantir leur cohérence et leur complémentarité lors de l'exécution des missions.

Les associations agréées de sécurité civile peuvent être sollicitées par les autorités communales ou préfectorales au titre des missions suivantes :

### ■ Missions de type B “actions de soutien des populations sinistrées”.

Il s'agit de :

- répondre à l'appel de mobilisation pour faire face aux détresses engendrées en situation de crise,
- prendre en charge, assister et assurer la sauvegarde des populations sinistrées,
- soutenir et aider les personnes malades, sinistrées, handicapées ou en situation précaire.

Les missions de type B, aide humaine et matérielle directe, peuvent comporter différentes fonctions :

- l'accueil, l'écoute et le réconfort,
- l'accompagnement administratif et juridique, l'aide financière,
- le ravitaillement,
- l'hébergement,
- l'aide matérielle (fourniture de vêtements, effets de première nécessité, matériel de parapharmacie...).

Les associations qui peuvent être sollicitées pour le soutien sont essentiellement celles qui ont pour objet dans leurs statuts :

- l'aide et l'assistance humanitaires,
- l'action caritative,
- la gestion des dons,
- le secourisme,
- l'accueil et l'écoute des victimes,
- l'aide aux victimes,
- l'assistance administrative aux citoyens.

■ **Mission de type C “encadrement des bénévoles lors des actions de soutien des populations sinistrées”.**

Il s'agit d'aider les autorités de police et leurs services publics à gérer l'action des bénévoles spontanés et à coordonner leurs actions avec les réserves communales de sécurité civile dans le cadre du soutien des populations sinistrées, en particulier pour l'aide à l'habitabilité.

Cet encadrement est indispensable pour optimiser l'engagement des bénévoles sur des opérations de soutien.

En pratique au niveau départemental, un tableau récapitulera l'ensemble des associations caritatives et humanitaires et le type de prestations que chacune peut apporter conformément à l'agrément de sécurité civile (Cf tableau ci-après).

## Recensement des capacités

### Nom de l'organisme ou de l'association

Capacités en missions de type B.	Accueil, écoute et réconfort.
	Accompagnement administratif et juridique, aide financière.
	Hébergement d'urgence.
	Ravitaillement d'urgence.
	Aide matérielle (fourniture de vêtements, effets de première nécessité, matériel de parapharmacie...).
Missions de type C : Encadrement de bénévoles lors des actions de soutien des populations.	
Localisation géographique	
Mobilité Autonomie	
Permanence Délai d'intervention	
Personne à alerter Téléphone fixe Téléphone portable	
Convention Date	

## des associations

V	W	X	Y	Z
Oui				
	Oui		Oui	
Oui		Oui		Oui
Oui				Oui
			Oui	
	Oui		Oui	
Adresse Commune				
Oui Autonome				Oui - Prévoir Poids Lourd
Oui 3 heures	Uniquement jours ouvrés 2 heures		Uniquement hors jours ouvrés 4 heures	
Nom Fonction 00 00 00 00 00 06 00 00 00 00	Nom Fonction 00 00 00 00 00 06 00 00 00 00	Nom Fonction 00 00 00 00 00 06 00 00 00 00	Nom Fonction 00 00 00 00 00 06 00 00 00 00	Nom Fonction 00 00 00 00 00 06 00 00 00 00
15/01/08	Pas de convention	En cours		

### 3.1.4 Les réserves communales de sécurité civile

Par définition, la Réserve Communale de Sécurité Civile (RCSC), lorsqu'elle existe, a vocation à agir dans le seul champ des compétences communales, et en particulier à participer au soutien et à l'assistance aux populations. Dès lors, la RCSC doit être préparée pour répondre *a minima* aux premiers besoins du soutien, en particulier à l'accueil dans la commune.

### 3.1.5 Les moyens privés

Les missions de soutien peuvent être assurées avec le renfort d'acteurs privés, en particulier en matière de :

- denrées alimentaires et préparation de repas,
- moyens de transport de personnes et de marchandises,
- matériel de couchage et de camping,
- habillement,
- chauffage et climatisation,
- hygiène et parapharmacie,
- mise à disposition de locaux (aéroport, gare, hôtel...),
- etc.

Pour ce faire, les offices de tourisme, les chambres consulaires et les autres organismes interprofessionnels des secteurs de la distribution, du transport, de l'hôtellerie, de la restauration... peuvent notamment être sollicités.



#### Conseil pratique

Ces moyens privés peuvent comprendre des supermarchés ou des distributeurs des produits précédemment cités. Il est absolument nécessaire de fixer au préalable le cadre et les modalités de leur mobilisation.



## 3.2 L'identification des ressources et des capacités

### 3.2.1 La méthode d'évaluation des capacités

Afin de faciliter le travail de planification et d'assurer une cohérence entre les multiples acteurs du soutien, deux valeurs ont été fixées au niveau national pour quantifier les capacités mobilisables pour le soutien des populations.

La première valeur, fixée à 50 personnes, sert de grandeur de base pour le recensement des structures, pour la fourniture de moyens comme pour la gestion des populations. La définition de cette grandeur de base homogène facilite la gestion des ressources, tant pour les pourvoyeurs que pour les utilisateurs. Elle se justifie aussi compte tenu des difficultés que pose une évaluation précise, *ex ante* ou au moment de l'événement, des besoins requis pour le soutien des populations.

La deuxième valeur, fixée à 4 m<sup>2</sup> par personne, permet de déterminer la capacité des structures susceptibles d'accueillir des populations (gymnase, salle polyvalente, salle de classe, etc). Cette valeur, qui ne s'applique bien évidemment pas aux structures dédiées (hôtel, restaurant, centre de loisirs...) dont les capacités sont déjà données, convient aussi bien à un CARE qu'à un lieu d'hébergement.

Ainsi, on distingue :

- **une unité d'accueil** : infrastructure ou partie d'infrastructure non équipée permettant de recevoir 50 personnes,
- **un module d'hébergement** : personnels et matériels nécessaires (lits pliants, couvertures...) pour héberger 50 personnes,
- **un module de ravitaillement** : personnels, matériels (tables et chaises) et aliments nécessaires pour nourrir 50 personnes,
- **un module de transport** : capacité de transport de 50 personnes (un bus),
- **une unité d'hébergement** : infrastructure ou partie d'infrastructure permettant de loger 50 personnes (infrastructure dédiée ou constituée d'une unité d'accueil et d'un module d'hébergement),

- **une unité de ravitaillement** : infrastructure ou partie d'infrastructure permettant de nourrir 50 personnes (infrastructure dédiée ou constituée d'une unité d'accueil et d'un module de ravitaillement).

Compte tenu de leur spécificité et des moyens qu'ils nécessitent, les modules de ravitaillement ou d'hébergement seront essentiellement fournis par les associations agréées de sécurité civile. Leur composition sera précisée dans le référentiel national des missions de type B.

**L'identification des ressources et des capacités doit dès lors se faire en fonction de ces critères et par référence à ces unités.**

### Exemple

#### **Evaluation des capacités d'un local de 630 m<sup>2</sup>.**

La capacité théorique d'accueil du local est de :  $630/4 = 157,5$  personnes.

Ce chiffre doit être arrondi à la fraction de 50 inférieure, soit 150.

Ainsi ce local sera identifié comme pouvant accueillir entre 100 et 150 personnes et représente 3 unités d'accueil.

De plus ce local pourra devenir :

- 3 unités d'hébergement moyennant la fourniture de 3 modules d'hébergement.
- 3 unités de ravitaillement moyennant la fourniture de 3 modules de ravitaillement (150 repas).

Enfin, le transport des personnes jusqu'à (ou depuis) ce local, mobilisera au maximum 3 modules de transport.

**Ces valeurs doivent guider la préparation et la gestion de l'évènement, même si elles n'ont aucun caractère normatif.**



#### **Conseil pratique**

Dans les zones à très faible densité de population, la prise en compte des petites structures (capacité unitaire inférieure à 50 places) peut être réalisée par cumul de leur capacité. Ce cumul ne peut être réalisé que pour des structures destinées à la même fonction situées dans une même commune (plusieurs petits hôtels par exemple).

### 3.2.2 Le recensement des moyens communaux et départementaux

Il appartient aux communes ou aux groupements de communes d'identifier préalablement les structures fixes susceptibles d'accueillir ou de pourvoir aux différentes fonctions du soutien des populations, en fonction des critères évoqués précédemment.

Cette identification implique l'évaluation détaillée des capacités des sites ainsi que leur adresse exacte et la tenue à jour de ces informations. Elle doit également être couplée à la définition de modalités pratiques de mise en œuvre de ces structures (modalités pour y avoir accès en permanence dans de très brefs délais, mise en route du chauffage et de l'alimentation électrique...).

Ces points sont détaillés dans les fiches 15, 16 et 17 et dans l'annexe 10 du "guide pratique d'élaboration du plan communal de sauvegarde" publié en 2005 par la direction de la sécurité civile.

#### Important

**En matière d'alimentation en eau, électricité, gaz et télécommunications, les sites recensés peuvent faire l'objet de mesures particulières de la part des opérateurs visant à leur donner une priorité de rétablissement ou d'alimentation d'urgence en cas de coupure.**

Ce recensement communal et son maintien à jour sont indispensables. Sa mise en place sera demandée par la préfecture aux communes ou aux groupements de communes en capacité de disposer de telles structures.

Cette démarche est étroitement liée au plan communal de sauvegarde (PCS) ; elle en constitue d'ailleurs un des éléments principaux, puisque c'est une des premières mises en œuvre concrètes du principe de sauvegarde des populations.

Les inventaires préfectoraux des sites d'hébergement communaux tels que prescrits dans les anciennes directives n'ont plus à être maintenus. Seul un inventaire des capacités globales et étendu à tous les domaines (hébergement, ravitaillement, etc) par commune ou groupe de communes sera détenu.

Cet inventaire peut prendre la forme de fiches de liaison précises résumant l'ensemble des informations vérifiées périodiquement. Elles sont transmises par les mairies sur demande de la préfecture, via un mode de communication et selon une procédure convenus au préalable.

La préfecture tient ainsi à jour le recensement des **capacités globales par fonctions** qu'elle transmet pour information au préfet de zone de défense.



**Conseil  
pratique**

La préfecture peut également initier une démarche d'identification des capacités par groupement de communes en particulier en zone rurale où les capacités de chaque commune peuvent être plus faibles.

## Exemples de recensement

## Tableau de recensement

Site	Surface ou capacité	Accueil	Hébergement
Gymnase 1	630 m <sup>2</sup>	3 unités	...
Gymnase 2	1100 m <sup>2</sup>	5 unités	...
Salle polyvalente	1600 m <sup>2</sup>	8 unités	...
Hotel 1	60 lits	...	1 unité
Hotel -restaurant	20 lits -80 couverts	...	...
Ecole 1	1200 m <sup>2</sup> , 100 lits cantine 170 places	6 unités	2 unités
Village de vacances	250 personnes	...	5 unités
Zone commerciale	...	...	...
<b>Synthèse</b>	...	<b>22 unités</b>	<b>8 unités</b>

## Tableau de recensement

Commune	Unités d'accueil	Unités hébergement
A...	22	8
B...	1	...
C...	10	1

## des capacités

### au niveau d'une commune

Ravitaillement	Autres ressources	Tél du responsable	Adresse
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...
1 unité	...	...	...
3 unités	...	...	...
5 unités	...	...	...
...	1 supermarché 1 hypermarché	...	...
<b>8 unités</b>	<b>1 supermarché</b> <b>1 hypermarché</b>		

### au niveau du département

Unités de ravitaillement	Autres ressources	Effectif RCSC	Date de mise à jour
8	2 supermarchés	20 personnes	...
...	...	...	...
...	...	...	...

Les chiffres indiqués sont des données indicatives et non exhaustives des ressources des communes transmises par les maires. Il convient de prendre contact avec les communes pour vérifier en temps réel la disponibilité des structures.

### 3.2.3 L'identification au niveau communal des lieux susceptibles d'accueillir un CARE

Point d'entrée de la chaîne de soutien des populations, au moins un site par commune susceptible d'abriter un CARE doit être spécifiquement identifié.

Cette identification se fait en fonction des critères suivants :

- l'accessibilité permanente,
- la qualité et le nombre des voies d'accès,
- la sécurité (hors des zones à risque connues),
- l'ergonomie (espace, points d'accès au bâtiment, sanitaires, énergie),
- les moyens de communication (téléphone, fax, accès Internet).

#### Important

**Il importe au moment de la localisation du CARE de tenir compte du fait que pour certains événements, la population peut naturellement converger vers des points de rendez-vous spontanés (les mairies, les gares, les aéroports, etc).**

L'identification du CARE doit être accompagnée d'une préparation spécifique à sa mise en œuvre en liaison avec les acteurs chargés de l'activer (associations agréées de sécurité civile, CCAS, RCSC, etc). Cette préparation doit intégrer les aspects humains comme matériels et décrire aussi précisément que possible les modalités d'activation.

La qualité de cette préparation conditionnera la réactivité de la commune pour l'activation du centre et ainsi, sa capacité à prendre en compte rapidement les populations.

La sécurité des centres doit également être préparée avec les forces de l'ordre. En effet, les personnes sinistrées, et par conséquent en situation de fragilité, gardent fréquemment avec elles leurs valeurs et constituent à ce titre des cibles faciles pour des individus mal intentionnés. D'autre part, la détresse des sinistrés peut générer des réactions violentes ou inappropriées lors de la révélation de certaines informations comme lors de phases de décompensation. Ces phénomènes risquent d'être accentués par la concentration de populations en un lieu unique.

## Important

**Bien qu'il soit préférable de n'avoir qu'un seul centre d'accueil, les événements de grande ampleur commandent la multiplication de ces centres. Dans ce cas, il est nécessaire de disposer de moyens importants de communication et de coordination entre les différents centres.**



### 3.3 L'utilisation du dispositif pour les risques particuliers du département : le lien avec les dispositions spécifiques ORSEC

La logique de planification ORSEC vise à mettre en place des outils polyvalents, susceptibles de s'adapter à différentes situations. Cette polyvalence découle d'un travail sur les effets à obtenir mais n'exclut en aucun cas l'anticipation des événements possibles, les scénarios. Ces derniers servent même de base de départ à tout travail de planification.

Ainsi dans le cadre du soutien des populations, une analyse des situations envisageables doit être réalisée sur l'ensemble du département afin de fixer les limites de l'action à mener. Ces limites dépendent :

- du type et de la durée des événements,
- des zones géographiques incluses,
- du type et du volume de populations concernées.

Il peut s'agir, par exemple, de travailler sur des scénarios de risques naturels (inondations, mouvements de terrain, chutes de neige) impactant des zones précises ou sur des scénarios de risques technologiques (accident dans une industrie, rupture de barrage) localisés entraînant :

- une évacuation de la population,
- un blocage de la population ("naufragés" de la route ou du rail par exemple).

Ces scénarios permettent de prédéterminer les sites d'implantation des structures permettant de mettre en œuvre les différentes missions nécessaires.

Le résultat de ces travaux ne doit pas être formalisé au sein du mode d'action soutien des populations, mais doit se retrouver dans les dispositions spécifiques propres à chaque risque.



## 4.1 L'accueil des impliqués lors d'un accident ou d'un attentat

La gestion des impliqués suite à des accidents et des attentats est réalisée en périphérie de la chaîne médicalisée des secours. Elle est distincte de celle-ci et de ses structures : poste médical avancé ou point de regroupement des victimes, en particulier.

C'est pourquoi, un CARE destiné à la prise en charge des impliqués doit être mis en place, en parallèle et avec une réactivité suffisante pour ne pas encombrer la chaîne des secours.

Les missions élémentaires du CARE doivent permettre de regrouper en un point unique les impliqués afin, dans un premier temps, de :

- les identifier, en établissant une liste nominative avec le concours des services de police ou de gendarmerie,
- les réconforter, si besoin avec une prise en charge médico-psychologique,
- les informer de la situation,
- leur permettre de communiquer avec leurs proches, dans la mesure du possible, directement ou via les organismes qui gèrent la structure.

Dans un second temps, le CARE pourra être enrichi de fonctionnalités permettant aux impliqués d'être informés sur les droits et les démarches qui peuvent les concerner.

Devant disposer d'une signalétique permettant une identification aisée, le CARE est implanté dans une structure fixe ou mobile, mobilisée par le DOS ou, en situation d'urgence, par le COS. Celle-ci est située hors des périmètres de danger, dans une zone placée sous la responsabilité du DOS et contrôlée par les forces de l'ordre.

Le DOS confie l'organisation matérielle du CARE à un ou plusieurs acteurs de sécurité civile et en désigne le responsable. Lorsque plusieurs associations agréées de sécurité civile sont chargées seules de la mise en œuvre du CARE, leur coordinateur peut en être désigné responsable par le DOS. Cette organisation gagne à être anticipée dans la phase de planification.

La prise en charge des personnes victimes d'actes de terrorisme est décrite dans l'instruction interministérielle n°860/SGDN/PSE/PPS du 6 octobre 2008.

## Important

**Il est à noter que les officiers de police judiciaire peuvent défendre à toute personne de s'éloigner du lieu d'une infraction jusqu'à la clôture des opérations (article 61 du code de procédure pénale). Par conséquent, dans certaines situations, en particulier la survenue d'un attentat, les impliqués ne pourront quitter le CARE qu'après y avoir été autorisés par les services judiciaires.**

## 4.2 L'accueil des proches des victimes

Lors d'un événement générant de nombreuses victimes ou fortement médiatisé, les vecteurs d'information, les moyens de transport modernes et l'évolution de notre société amènent de plus en plus fréquemment les proches à se déplacer sur les lieux même du sinistre.

Bien que non directement concernés, les proches peuvent nécessiter non seulement un accueil personnalisé et la délivrance d'informations, mais également une aide pour conduire les démarches auprès des autorités administratives, voire d'une solution d'hébergement et de ravitaillement. Ceci est particulièrement vrai lorsque l'événement générateur se situe dans une zone géographique éloignée du lieu de résidence habituel, y compris à l'étranger.

La chaîne de soutien des populations, déployée en périphérie du dispositif de secours à de nombreuses victimes, est adaptée pour couvrir ce type de besoins, en renforçant si nécessaire les structures qui seront les plus sollicitées. Le dispositif devra être activé au plus tôt afin de permettre une prise en charge immédiate des premiers arrivants.

Le choix du lieu et de la structure d'implantation du centre d'accueil et de regroupement est éventuellement effectué en liaison avec le COS ou le PCO, afin de ne pas générer de perturbations dans l'organisation des secours et en particulier dans la chaîne de traitement des victimes.

### Important

**Par principe lors d'un événement, l'accueil des proches se fait dans un lieu distinct de celui des impliqués.**

Ce lieu doit disposer de moyens de communication vers le COD et éventuellement vers le PCO, afin de permettre une bonne circulation et un contrôle des informations.

La structure regroupe les services de l'Etat selon leur disponibilité, les élus et/ou leurs représentants ainsi que les associations agréées et recensées pour l'accueil, l'entraide, le réconfort et le soutien administratif et juridique.

## 4.2.1 L'information des proches

Une information amont et une orientation des proches doivent être faites afin de les acheminer vers le CARE. Un espace doit leur être réservé pour des raisons de confidentialité et de sensibilité.

Après l'accueil et le recensement, sous contrôle du préfet et du procureur de la République, une information sur le sinistre et l'état de santé des victimes est donnée individuellement. Celle-ci est faite, de vive voix, par le maire (ou son représentant) du lieu de résidence de la victime ou le maire (ou son représentant) de la commune sur laquelle le sinistre a eu lieu. Il peut être encadré selon le cas par un représentant des forces de l'ordre et un acteur de la chaîne médicale. Une attention toute particulière est portée sur la formalisation de l'annonce et toutes les mesures doivent être prises pour assurer immédiatement le soutien psychologique nécessaire. Par conséquent, la structure doit bénéficier de zones d'isolement pour les annonces délicates et d'un lien étroit avec la CUMP.

De surcroît, des points de situation comprenant des informations générales (opérations de recherche, ampleur/évolution du sinistre, etc) doivent être effectués à intervalles réguliers. Ces informations peuvent être données collectivement.

### Important

**Le réseau d'information doit être structuré et hiérarchisé afin de garantir que toute information transmise a été contrôlée et validée par l'autorité. Il doit également garantir la primeur des informations aux proches, présents ou recensés.**

### 4.2.2 La prise en charge matérielle et administrative

Volet fondamental du soutien aux proches des victimes, le soutien matériel et administratif a pour but de les aider et de les accompagner dans leurs démarches administratives. Cette aide doit être personnalisée et en lien étroit avec les structures de soutien psychologique. Elle peut comprendre :

- la mise à disposition de moyens de transport,
- la mise à disposition de structures d'hébergement et de ravitaillement,
- l'accompagnement pour les visites aux hospitalisés et le transfert des blessés,
- la mise en place d'un lieu de recueillement et d'hommage aux morts (individuel et collectif),
- l'accompagnement dans les démarches d'identification, de récupération, de rapatriement et d'inhumation des corps.

#### Important

**L'organisation des lieux de recueillement et d'hommage aux morts ("chapelle ardente", "chambres funéraires de circonstances"...), comme l'accompagnement des proches pour les différentes démarches, sont matériellement en lien avec le dispositif ORSEC Décès massifs.**

Cette prise en charge peut également servir d'amorce de suivi (psychologique, matériel et administratif) pour la phase post accidentelle, particulièrement opportune lorsqu'une assistance judiciaire intervient ensuite.



### 4.3 La chaîne d'accueil des rapatriés ou des réfugiés

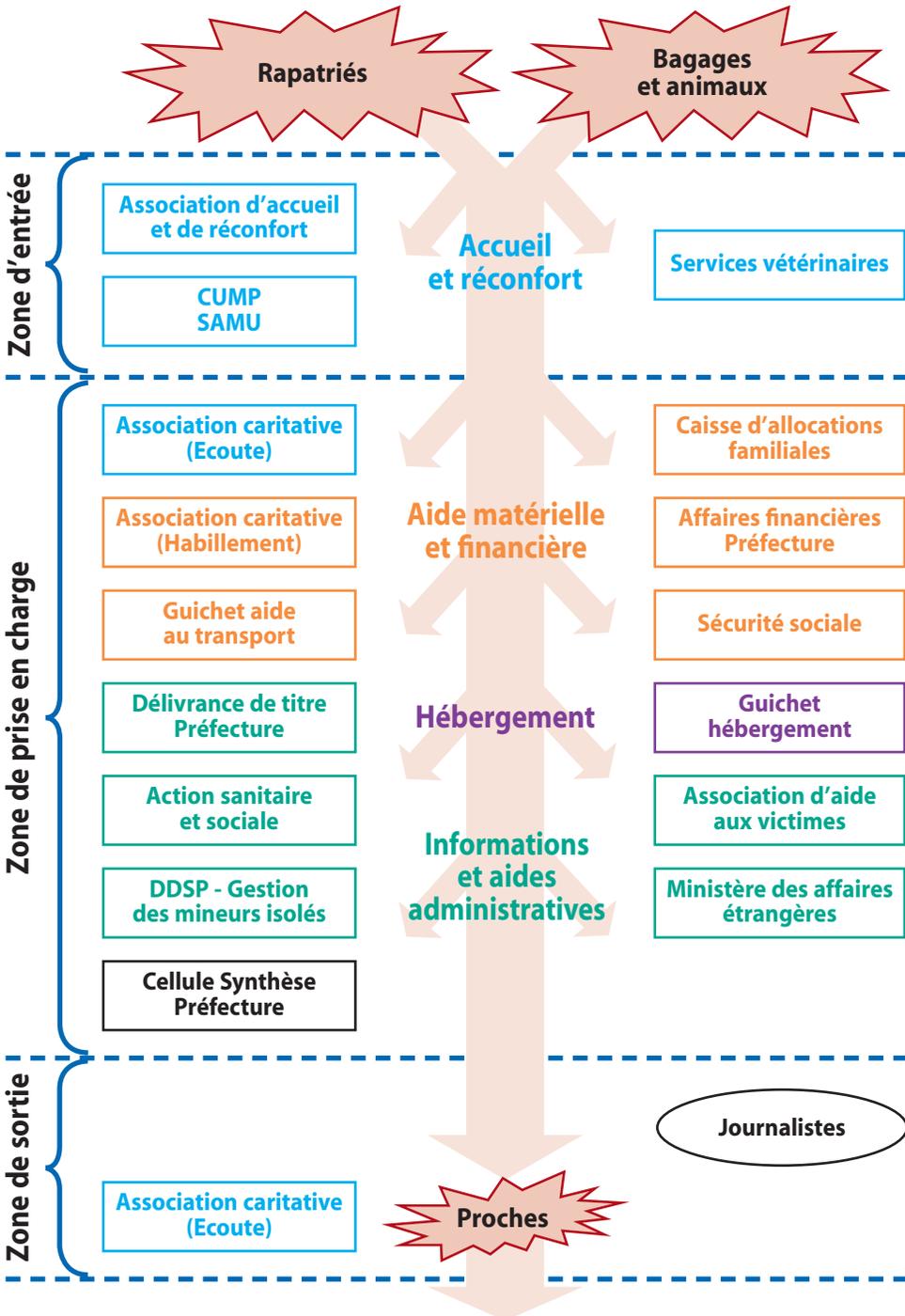
Dans le cas des évènements très localisés géographiquement et planifiés (en particulier en cas d'accueil de rapatriés ou de réfugiés au niveau d'une plate-forme de transport de type aéroport ou port), la structure d'accueil est dotée de l'ensemble des fonctions associées au soutien des populations dès les premières prises en charge. Il n'y a donc ni montée en puissance, ni évolution du dispositif. Toutes les fonctions sont accessibles en un lieu unique.

La structure mise en place doit être organisée pour éviter l'engorgement (files d'attente) devant les différents modules de la chaîne d'accueil. Pour ce faire, les populations doivent être accompagnées ou guidées (individuellement ou par famille) tout au long de leur cheminement.

Par ailleurs, un lien entre la structure d'accueil et le département, voire la commune, de destination de ces populations doit être institué. Il permet la transmission des informations sur le nombre et la qualité des populations mais aussi sur les difficultés et fragilités décelées. Ce lien permet ainsi à l'entité de destination de préparer si nécessaire les réponses adaptées.

Un exemple de ce type de structure est présenté ci-contre.

## Exemple de chaîne d'accueil



## 4.4 Le soutien des populations bloquées

Les situations susceptibles de nécessiter un soutien des populations bloquées sont multiples et peuvent avoir des causes très diverses. En effet, la notion de populations bloquées englobe :

- les personnes ne pouvant plus quitter leur domicile suite à des évènements climatiques (inondations, tempêtes de neige...),
- les personnes immobilisées sur des infrastructures routières,
- les utilisateurs des moyens de transport collectif lorsque ceux-ci sont stoppés ou déroutés.

Le soutien des populations doit alors être adapté pour prendre en compte l'impossibilité de ces populations de se déplacer, voire d'être regroupées.

Dans un premier temps, un mode d'action itinérant doit être mis en place, lequel ne peut généralement assurer que les missions "d'accueil" et de ravitaillement d'urgence compte tenu des contraintes logistiques qu'implique la réalisation des autres missions.

Des équipes itinérantes pouvant intégrer différents acteurs doivent alors être créées. Elles permettent de limiter les déplacements des populations lorsque ceux-ci sont rendus difficiles et de limiter leur attente, tout en étant en capacité de fournir immédiatement l'aide nécessaire.

Dans cette hypothèse, la répartition et la coordination des moyens doivent être réalisées, sur le terrain, selon une sectorisation géographique et non selon une sectorisation fonctionnelle.

En complément d'un premier contact et d'une première aide, le passage régulier des équipes itinérantes auprès des populations est indispensable. Il permet de maintenir un lien avec les populations bloquées, de les conforter dans le sentiment de prise en charge et de suivre l'évolution des situations individuelles et collectives.

Lorsque la situation est amenée à durer et en particulier lorsque la prise en compte de l'hébergement devient indispensable, il faut alors mettre en place un schéma de transfert de ces populations vers des structures d'accueil adaptées.



### Conseil pratique

Pour les populations bloquées à domicile, le soutien des populations itinérant peut utiliser les **registres communaux de recensement volontaire des personnes âgées et des personnes handicapées**. Prévus pour les risques exceptionnels (canicule, grand froid, inondations, tempête...), ils visent à faciliter l'intervention ciblée des services sanitaires et sociaux auprès de ces personnes.

Le soutien itinérant peut également utiliser le dispositif mis en place dans le cadre du plan canicule, à savoir le porte à porte auprès des personnes recensées dans ces registres.

De plus, les associations de bénévoles du secteur social peuvent être sollicitées pour apporter leur connaissance et leur expérience, acquises par leur travail quotidien auprès de ces personnes.



## 4.5 La gestion d'événements de grande ampleur

Pour ce type d'événement, les populations doivent être dirigées vers un lieu d'accueil (CARE) pour y être regroupées, prises en compte, recensées et orientées. Ce premier transfert fait l'objet d'une première noria, qui peut être réalisée en collaboration avec :

- le COS,
- le dispositif d'évacuation,
- tout autre type d'organisation.

De ce lieu d'accueil initial, les populations peuvent être ensuite transférées vers un soutien administratif ou logistique (éventuellement au moyen d'une deuxième noria). Ce soutien doit être géré à un niveau décentralisé afin de permettre une réponse modulaire et réactive. La gestion du soutien effectuée au niveau départemental (voire zonal) est alors transférée à un niveau communal.

Lorsque le volume des populations impactées par l'événement est conséquent ou lorsque la topographie des lieux impose l'éloignement des zones de soutien administratif ou logistique, un centre de transit des populations peut être créé.

Structure légère de niveau communal, le centre de transit dirige les populations vers les structures mises en place dans la commune, gère les mouvements internes et assure le suivi comme la remontée des informations vers le CARE, facilitant ainsi la prise en charge ultérieure.

Une noria interne permet par la suite de les acheminer vers les autres centres activés. Cette noria interne peut également consister en un déplacement des différents centres auprès des populations fixées en un lieu unique. C'est l'ampleur du déplacement, la topographie des lieux et les capacités logistiques qui déterminent le choix du dispositif.

Par ailleurs, pour la mission de ravitaillement plusieurs options sont possibles : le déplacement des populations vers des points de ravitaillement, le déplacement du ravitaillement vers des zones de regroupement de la population (centre d'hébergement, etc ) ou une combinaison des deux.

L'importance et la nature des différentes missions sont amenées à évoluer avec le temps. Ainsi, si initialement le CARE occupe une fonction primordiale et prioritaire, son importance décroît progressivement, à l'opposé de la cellule d'information et de soutien administratif qui monte en puissance dans le même temps.

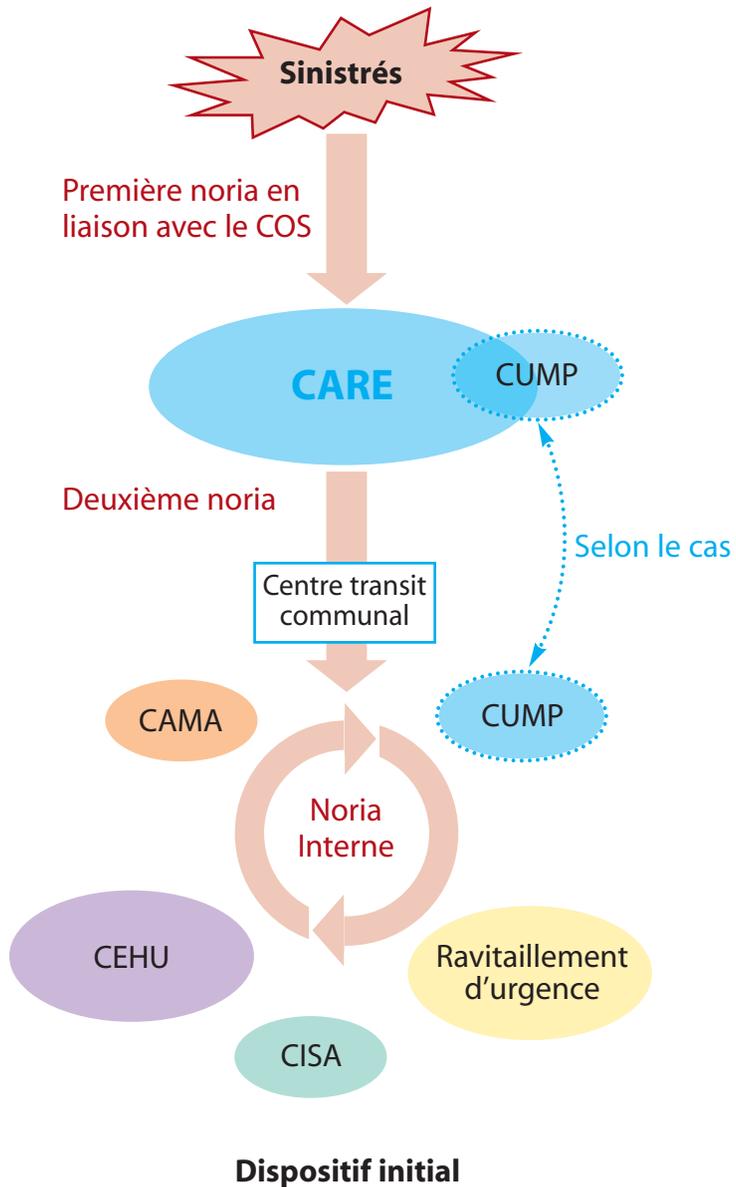
De la même manière, le ravitaillement et l'hébergement d'urgence sont suivis d'un ravitaillement et d'un hébergement intermédiaires.

Afin de faciliter leur identification et l'orientation des populations lors des événements de grande ampleur, les structures spécifiques reçoivent les dénominations suivantes :

- **Cellule d'Information et de Soutien Administratif – CISA**
- **Cellule Assistance Matérielle – CAMA**
- **Centres d'Hébergement d'Urgence – CEHU**
- **Centres d'Hébergement Intermédiaire – CEHI**

Un exemple de chaîne de grande ampleur est présenté ci-après.

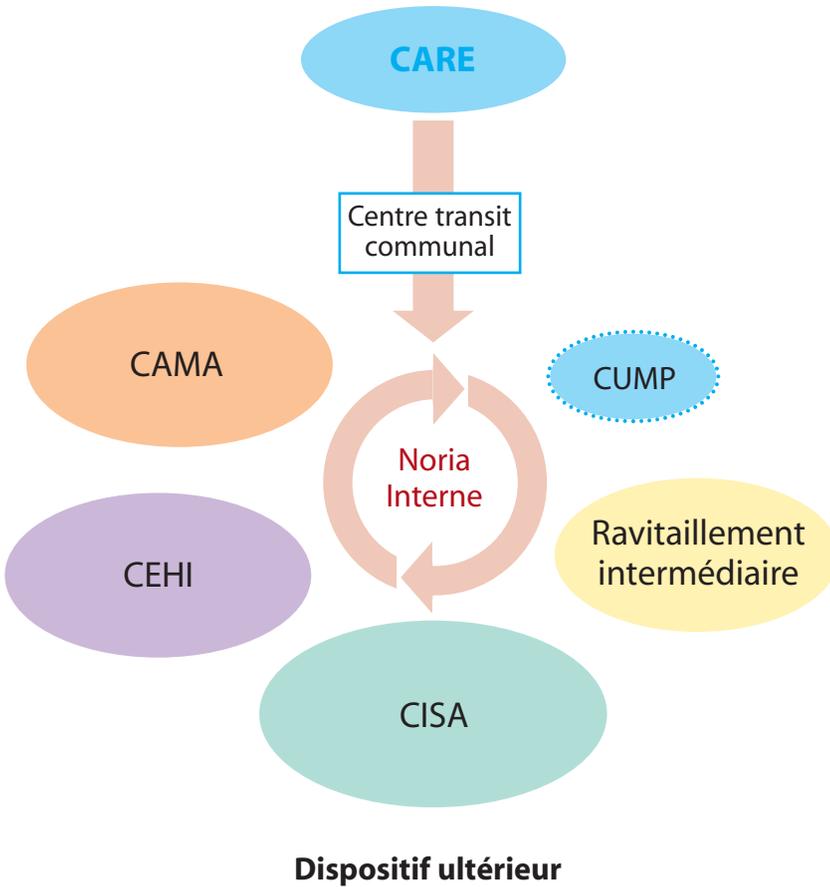
### Evolution dans le temps



## des différentes missions

Les missions, doivent être organisées dans l'espace et dans le temps avec cohérence afin d'assurer une prise en charge optimale et pérenne des populations.

Elles évoluent au fur et à mesure du temps (importance ou nature) : l'aide matérielle prend de l'ampleur ou l'hébergement intermédiaire se substitue à l'hébergement d'urgence.



# LE SYSTÈME DÉPARTEMENTAL UNIQUE D'IDENTIFICATION

Le besoin d'un tel système a été mis en évidence par les enseignements tirés des dernières crises majeures (attentats en Espagne ou au Royaume Uni, accident sur un site d'AZF, crues ou inondations importantes, avalanches, rapatriement de réfugiés)

Le système, mis en place par le préfet de département, vise à fournir des informations aux autorités pour :

- gérer les personnes et suivre leur devenir,
- faciliter les recherches des secours,
- mesurer l'ampleur de la crise et anticiper les besoins,
- dimensionner quantitativement et qualitativement la réponse de sécurité civile,
- assurer une communication de qualité vis-à-vis du public,
- informer les victimes et les proches,
- faire un suivi épidémiologique des personnes,
- faciliter les enquêtes policières,
- gérer le regroupement familial.

Le système peut donc permettre l'identification et le suivi :

- des victimes,
- des impliqués,
- des sinistrés,
- des déplacés,
- des proches et des parents.

Ce système d'identification doit être unique et à ce titre, doit intégrer le dispositif nombreuses victimes (plan rouge), celui des structures de soins ainsi que des structures de soutien des populations (CARE, CUMP) afin de centraliser une information exhaustive. Chaque entité dispose d'un accès au système afin de l'enrichir des informations dont elle dispose (ajouts et corrections).

Le système doit reposer sur :

- une série unique d'identification,
- une base de données,
- un logiciel d'exploitation.

Pour être exploitable, un tel système doit être conçu et déployé bien en amont de la crise. Des formations et des exercices permettent aux différents acteurs de se l'approprier pour garantir son fonctionnement lors d'un événement.

De plus, si pour les événements de faible amplitude et ne concernant que la chaîne de soutien des populations, l'utilisation d'un tel système n'est pas toujours justifiée, elle peut cependant être envisagée en guise de formation des acteurs.

## La série unique d'identification :

Dès sa prise en charge et à quelque niveau que ce soit, chaque personne doit se voir attribuer un code d'identification en série unique.

Ce code (série alphanumérique, série numérique, code barre, code électronique) doit être reporté sur un support facile à fixer sur le corps, lavable, résistant à l'eau, aux changements de température et aux produits de décontamination et pouvant être porté plusieurs semaines sans provoquer d'irritations. Le retrait du support doit se faire par rupture afin d'éviter toute possibilité d'échange, volontaire ou accidentel.

A chaque code d'identification est associée une fiche individuelle de renseignement et de suivi, remplie en fonction des informations disponibles. Organisée en plusieurs volets, cette fiche regroupe les renseignements utiles sur la personne (état civil, adresse, catégorisation, type de prise en charge, soin ou soutien fournis, besoins, destination ou devenir, évolution, etc).

Pour éviter de générer une contrainte forte au niveau des chaînes de secours médicalisées, les champs peuvent n'être remplis que très succinctement dans un premier temps et être complétés par la suite.

Ces informations doivent être transférées dès que possible vers une base de données informatisée centralisée.

## La base de données centralisée et le système d'exploitation :

Regroupant l'ensemble des fiches individuelles de renseignement, cette base de données est alimentée si possible en temps réel, via un système de transmission sécurisé.

Cette base de données peut être actualisée en fonction de l'évolution de la situation ou complétée en permanence par les différents acteurs habilités.

Un logiciel d'exploitation est associé à la base de données. Celui-ci, sous contrôle du préfet et du procureur de la République, permet de faire des requêtes afin :

- d'établir des bilans chiffrés en temps réel,
- d'établir des listes globales quelle que soit la destination des personnes ou l'évolution de leur situation,
- d'exploiter les données en fonction de spécificités (type de prise en charge, destination, personnes sans identité connue...),
- d'effectuer des recherches pour faciliter le regroupement familial,
- d'extraire les données nécessaires aux supports de communication et à l'information des proches.

Il est entendu que l'exploitation d'une telle base de données doit s'effectuer dans les conditions définies par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, puisqu'elle est fortement susceptible de comporter des données à caractère personnel.

## **Crédits photo**

Joachim Bertrand / DDSC : Fond de couverture et p 5, 18, 24, 29, 44, 63, 69

Fédération Nationale de Protection Civile : p 21, 73

BCH Bruno Kenkle / CIRPA Terre / CNPI 1 : Couverture

Pierre Guisneuf / Protection Civile de Loire Atlantique : p 22

Service communication / Ville d'Avignon : p 53

Philippe Trottier / SDIS 77 : p 61

Sébastien Gominet / IRMa : p 11

NAVIS - [www.navis-print.com](http://www.navis-print.com)

N° d'imprimeur : 4439

Imprimé en France

Septembre 2009

ISBN 978-2-11-098891-1

## *Remerciements*

La Direction de la Sécurité Civile (D.S.C.) est à l'initiative de cet ouvrage.

Chef de projet et rédacteur : Philippe Blanc et Emmanuel Vial (DSC)

Ont apporté leur contribution active à ce projet par leurs réflexions et leurs observations :

Docteur Anne-Marie Tahrat (Direction générale de l'action sociale)

Lieutenant-colonel Jean-Luc Queyla (SDIS du Vaucluse)

Commandant Jean-Pascal Dupoux (Etat major de la zone est)

Jean Foucher (Préfecture de l'Indre et Loire)

Pascal Fortin (Préfecture de la Seine-Saint-Denis)

Francis Manier (Préfecture du Pas de Calais)

Paul Francheterre, Alain Risetto et Guillaume d'Aigneaux  
(Observatoire National du Secourisme)

Sylvie Forest (Association 145 Avenue Eiffel)

Lieutenant-colonel Pierre Lavillaureix  
(Sous-direction des sapeurs-pompiers et des acteurs du secours)

Pascal Bellin (Sous-direction de la gestion des risques)

Camille de Witasse Thezy  
(Sous-direction de l'administration et de la logistique)

La Direction de la Sécurité Civile remercie les personnes sollicitées pour la relecture de ce document.



Direction de la Sécurité Civile  
Sous-direction de la gestion des risques  
87/95 quai du Docteur Dervaux  
92600 Asnières sur Seine  
Site Internet : [www.interieur.gouv.fr](http://www.interieur.gouv.fr)