

# TRONC COMMUN DES ENCADRANTS OPERATIONNELS

**Mars 2018**

**Emetteur : DABE / DEFI / Pôle formation**

DOCUMENT INTERNE / POLE FORMATION

## GUIDE TECHNIQUE

A L'USAGE DES FORMATEURS

## **TABLE DES MATIERES**

RT 1 - La situation d'exception.....	9
Définition de la situation d'exception .....	9
L'organisation des secours.....	10
L'organisation des missions de la CRf .....	19
RT 2 - Le schéma opérationnel.....	26
L'Elément Léger d'Evaluation et de Commandement.....	26
La Cellule Arrière Départementale .....	31
Le Centre de Gestion des Moyens du Site.....	34
La base logistique.....	36
RT 3 - Les outils en opération .....	42
Le fichier effectifs.....	42
La remontée des informations .....	43
RT 4 - Le management .....	44
La gestion des acteurs de l'urgence.....	44
Briefing et débriefing.....	48
Les bénévoles spontanés et le CRU .....	50
Le financement des actions.....	53



## AVANT - PROPOS

La formation « Tronc Commun des Encadrants Opérationnels » constitue le socle de base destiné aux encadrants opérationnels, amenés à coordonner des actions mises en place lors des opérations d'urgence menées par la Croix-Rouge française.

Dans le prolongement du « Tronc Commun des Acteurs de l'Urgence », elle a pour vocation à être dispensée à tous les acteurs de l'Association, quel que soit leurs secteurs d'activités, dès lors qu'ils justifient d'une expérience actuelle ou passée d'encadrement au sein de l'Association et qu'ils peuvent être amenés à encadrer des opérations d'urgence.

Dans ce document vous trouverez les éléments techniques destinés aux formateurs pour réaliser la formation dans les meilleures conditions. Un guide regroupant les éléments pédagogiques est également mis à votre disposition.

Ce document a été élaboré par les membres du groupe Urgence de l'Equipe Pédagogique Nationale :

Simon CATTEAU  
Brigitte DEVILLE  
Daniel DEVILLE  
Rémy FOULON  
Anthony GAULTIER  
Manuel MENENDEZ  
Michael PAPAZIAN  
Mickaël SALGADO  
Christophe TALMET

## SUIVI DES MODIFICATIONS

DATE	PAGE	NATURE DES MODIFICATIONS
Mars 2018		Version diffusable



# GLOSSAIRE

<b>AASC</b>	: associations agréées de sécurité civile
<b>ACEL</b>	: accident catastrophique à effet limité
<b>AEV</b>	: accident d'exposition virale
<b>BRQ</b>	: bulletin récapitulatif quotidien
<b>BSPP</b>	: brigade des sapeurs-pompiers de Paris
<b>CA</b>	: conseil d'administration
<b>CAD</b>	: cellule arrière départementale
<b>CAF</b>	: centre d'accueil des familles
<b>CAI</b>	: centre d'accueil des impliqués
<b>CCU</b>	: correspondant de communication urgence
<b>CDPE</b>	: chef de dispositif de petite envergure
<b>CTUS</b>	: commission territoriale de l'urgence et du secourisme
<b>CGMS</b>	: centre de gestion des moyens du site
<b>CHU</b>	: centre d'hébergement d'urgence
<b>CI</b>	: chef d'intervention
<b>CIA</b>	: coordinateur inter associatif
<b>CIVIC</b>	: cellule d'information et de diffusion des valeurs institutionnelles de la Croix-Rouge
<b>CLUS</b>	: cadre local de l'urgence et du secourisme
<b>CMCC</b>	: coup de main coup de cœur
<b>CMD</b>	: catastrophe à moyen dépassé
<b>CNP</b>	: cadre nationale de permanence
<b>CNUS</b>	: commission nationale de l'urgence et du secourisme
<b>COD</b>	: centre opérationnel de défense
<b>COPG</b>	: commandant des opérations de police et de gendarmerie
<b>COS</b>	: commandant des opérations de secours
<b>COZDS</b>	: centre opérationnel de la zone de défense et de sécurité de Paris

<b>CRf :</b>	Croix – Rouge française
<b>CRU :</b>	corps de réserve de l'urgence
<b>CRUS :</b>	coordinateur régional de l'urgence et du secourisme
<b>CTNO :</b>	conseiller technique national opérationnel
<b>CTUS :</b>	commission territoriale de l'urgence et du secourisme
<b>CUMP :</b>	cellule d'urgence médico-psychologique
<b>CV :</b>	Curriculum Vitae
<b>DABE :</b>	Direction des Activités Bénévoles et de l'Engagement
<b>DDCSPP :</b>	direction départementale de la cohésion sociale et de la protection des populations
<b>DDE :</b>	direction départementale de l'équipement
<b>DEFI :</b>	direction de l'engagement, de la formation et des initiatives
<b>DLAS :</b>	Directeur local de l'action sociale
<b>DLUS (la) :</b>	direction locale de l'urgence et du secourisme
<b>DLUS (le) :</b>	directeur local de l'urgence et du secourisme
<b>DLUSA :</b>	directeur local de l'urgence et du secourisme adjoint
<b>DLUSAA :</b>	DLUS adjoint à l'animation
<b>DLUSAF :</b>	DLUS adjoint à la formation
<b>DLUSAMO :</b>	DLUS adjoint aux moyens opérationnels
<b>DLUSAU :</b>	DLUS adjoint à l'urgence
<b>DLUSAS :</b>	DLUS adjoint aux secours
<b>DO :</b>	directeur d'opérations
<b>DOA :</b>	directeur d'opérations adjoint
<b>DOS :</b>	directeur des opérations de secours
<b>DOSS :</b>	directeur des opérations sur site
<b>DOSSA :</b>	directeur des opérations sur site adjoint
<b>DPS :</b>	dispositif prévisionnel de secours
<b>DPS PE :</b>	dispositif prévisionnel de secours de petite envergure
<b>DPS ME :</b>	dispositif prévisionnel de secours de moyenne envergure
<b>DPS GE :</b>	dispositif prévisionnel de secours de grande envergure
<b>DS :</b>	document de synthèse
<b>DT :</b>	délégation territoriale
<b>DTu :</b>	délégation territoriale avec unités locales
<b>DTa :</b>	délégation territoriale avec antennes
<b>DTAS (le) :</b>	directeur territorial de l'action sociale

<b>DTAS (Ia) :</b>	direction territoriale de l'action sociale
<b>DTUS (Ia) :</b>	direction territoriale de l'urgence et du secourisme
<b>DTUS (Ie) :</b>	directeur territorial de l'urgence et du secourisme
<b>DTUSA :</b>	directeur territorial de l'urgence et du secourisme adjoint
<b>DTUSAA :</b>	DTUS adjoint à l'animation
<b>DTUSAF :</b>	DTUS adjoint à la formation
<b>DTUSAMO :</b>	DTUS adjoint aux moyens opérationnels
<b>DTUSAU :</b>	DTUS adjoint à l'urgence
<b>DTUSAS :</b>	DTUS adjoint aux secours
<b>DUO :</b>	Direction de l'Urgence et des Opérations
<b>ELEC :</b>	élément léger d'évaluation et de commandement
<b>EPRUS :</b>	établissement de préparation et de réponses aux urgences sanitaires
<b>ISE :</b>	initiation à la situation d'exception
<b>IPS :</b>	initiation aux premiers secours
<b>IRFSS :</b>	institut régional de formations sanitaires et sociales
<b>IRR :</b>	initiation à la réduction des risques
<b>MGO :</b>	marche générale des opérations
<b>MSSP :</b>	module de sensibilisation au soutien psychologique
<b>NM :</b>	nouvelles menaces
<b>OM :</b>	ordre de mission
<b>PAPS :</b>	point d'alerte et de premiers secours
<b>PC de l'avant :</b>	poste de commandement de l'avant
<b>PCM :</b>	poste de commandement mobile
<b>PCO :</b>	poste de commandement opérationnel
<b>PCS :</b>	plan communal de sauvegarde
<b>PDT :</b>	président de délégation territoriale
<b>PMA :</b>	poste médical avancé
<b>PPNM :</b>	plan de préparation aux nouvelles menaces
<b>PRM :</b>	point de rassemblement des moyens
<b>PRV :</b>	point de rassemblement des victimes
<b>PUL :</b>	président d'unité locale
<b>POS :</b>	procédure opératoire de service
<b>PS :</b>	point de situation
<b>PSC1 :</b>	prévention et secours civiques de niveau 1

<b>PSE :</b>	premiers secours en équipe
<b>PTU :</b>	plan territorial de l'urgence
<b>PUL :</b>	président d'unité locale
<b>ReSPO :</b>	Référent en soutien psychologique opérationnel
<b>RTCDR :</b>	référent territorial de la communication et du développement des ressources
<b>RTSP :</b>	référent territorial au soutien psychologique
<b>SDIS :</b>	service départemental d'incendie et de secours
<b>SAMU :</b>	service d'aide médical d'urgence
<b>TCAU :</b>	tronc commun des acteurs de l'urgence
<b>TCEO</b>	tronc commun des encadrants opérationnels
<b>UL :</b>	unité locale
<b>VPSP :</b>	véhicule de premiers secours à personne



# RT 1 - LA SITUATION D'EXCEPTION

## Définition de la situation d'exception

### JUSTIFICATION

La connaissance des différents types de situation d'exception est essentielle pour que les encadrants opérationnels puissent mettre en place des actions complémentaires aux secours publics dans le cadre des situations d'exception.

### QU'EST CE QU'UNE SITUATION D'EXCEPTION ?

Une situation d'exception est caractérisée soit par une catastrophe d'origine naturelle, technologique ou sociétale, soit par un engagement de plan de secours rendu difficile pour des raisons diverses ou un grand rassemblement de foule.

La Croix-Rouge française peut être impliquée dans les actions de secours liées à ces différents types de catastrophes. En France, les catastrophes sont classées en 2 catégories principales en fonction de leurs caractéristiques et des moyens de secours engagés :

### L'ACCIDENT CATASTROPHIQUE A EFFET LIMITE (A.C.E.L.)

Il s'agit d'un événement catastrophique dont la portée est limitée dans le temps et dans l'espace. La plupart du temps, les secours publics locaux sont suffisants et peuvent traiter l'évènement en déclenchant un plan de secours de courte durée (jusqu'à quelques heures), qui est suffisant pour prendre en charge l'ensemble des personnes impliquées dans l'évènement et pour revenir rapidement à une situation normale.

Quelques exemples d'A.C.E.L. : feu d'immeuble, carambolage, intempérie de courte durée, ...

La Croix-Rouge française peut être amenée à participer à un plan de secours lié à un A.C.E.L. sous réserve d'être capable de mobiliser rapidement ses bénévoles et ses moyens opérationnels.

### LA CATASTROPHE A MOYENS DEPASSES (C.M.D.)

De par son étendue ou l'importance de ses conséquences, la catastrophe à moyens dépassés va nécessiter la mise en place d'un plan de secours de longue durée, pour lequel les secours publics locaux habituels ne seront pas forcément suffisants soit en nombre soit dans la durée.

Ce type de catastrophe sera la plupart du temps composé d'une phase d'extrême urgence (secours à victimes, mises en sécurité, ...) suivi d'une phase de post-urgence d'une durée plus ou moins longue (de quelques jours à plusieurs mois).

La Croix-Rouge française, grâce à la force de son réseau, peut prendre part aux opérations de secours, et notamment participer dans la durée à la phase de post-urgence, en mettant à contribution l'ensemble des composantes de l'Association.

# L'organisation des secours

## JUSTIFICATION

La loi n°2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile définit que la sécurité civile a pour objet la prévention des risques de toute nature, l'information et l'alerte des populations ainsi que la protection des personnes, des biens et de l'environnement par la préparation et la mise en œuvre de mesures et de moyens appropriés relevant de l'État, des collectivités territoriales et les personnes publiques ou privées.

Elle apporte donc un cadre légal aux activités d'urgence et de secourisme des associations agréées de sécurité civile, dont la Croix Rouge.

## LA LOI DE MODERNISATION DE LA SECURITE CIVILE

Le monde évolue sans cesse. C'est vrai pour les avancées technologiques ou médicales, c'est vrai dans le monde de la politique et de l'économie, de l'industrie et du commerce international, et bien c'est vrai aussi dans celui de l'urgence et du secourisme.

Dans le cadre des missions et activités liées au secourisme, de nombreuses contraintes nécessitent d'évoluer dans un contexte changeant et il est important de s'y adapter ; il ne s'agit pas d'un choix mais d'une nécessité. C'est plus particulièrement au regard de :

### L'évolution sociétale :

- > Une journée ne suffirait pas à donner des exemples de l'évolution de la société.... Pour n'en citer que quelques-uns :
- > L'évolution de la considération des risques, qu'ils soient industriels ou chimiques, mais aussi liés aux changements climatiques avec alternativement des inondations et des périodes de fortes chaleurs,
- > L'évolution des exigences croissantes de sécurité avec précisément l'apparition du « principe de sécurité » qui consiste à tout mettre en œuvre pour garantir une sécurité presque « parfaite ». La société en demande toujours plus de garanties, d'efficacité, de qualité de service... Des évolutions sont donc nécessaires pour éviter que la responsabilité des bénévoles ne soit mise en cause.
- > L'évolution de l'approche du bénévolat. Plus avertis et compétents, plus nombreux aussi, les bénévoles n'en souhaitent pas moins plus de liberté et peut être moins d'implication ; ils ont parfois dans leur vie beaucoup d'autres choses que la Croix-Rouge et ne veulent plus y passer autant de temps ou prendre de lourdes responsabilités. S'engager, oui, mais pour quelques heures...
- > L'évolution de la perception « concurrentielle », car la Croix-Rouge n'est pas la seule association de sécurité civile.

### L'évolution des secours d'urgence et du secourisme

Là encore, il existe beaucoup d'exemples.

Parmi tous ces exemples, il est possible de citer les évolutions de la médecine d'urgence en général, des systèmes de secours, des équipements mis à la disposition des équipes, des techniques secouristes et de la façon de les enseigner.

## L'évolution de la Croix-Rouge

La stratégie de la Croix-Rouge vise à se mettre en situation de mieux faire face. En regardant seulement quelques années en arrière... En 2008, la Base contacts n'était pas totalement déployée, les orientations stratégiques à peine votées, Néo finances n'existait pas, la Circulaire non plus, et, les cadres locaux sont le meilleur exemple de cette évolution, puisqu'il n'existait pas de formation adaptée à leurs activités.

## L'ÉVOLUTION DE LA CULTURE DE SECURITE CIVILE

L'article 1 de la loi n°2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile définit que la sécurité civile a pour objet la prévention des risques de toute nature, l'information et l'alerte des populations ainsi que la protection des personnes, des biens et de l'environnement par la préparation et la mise en œuvre de mesures et de moyens appropriés relevant de l'État, des collectivités territoriales et les personnes publiques ou privées.

Cette loi a permis d'actualiser les principes de la sécurité civile, posés par la loi du 22 juillet 1987 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la protection de la forêt contre l'incendie et à la prévention des risques majeurs, afin de tirer les leçons des crises passées. Les ravages occasionnés chaque année par les feux de forêt, la répétition de catastrophes majeures, naturelles (tempêtes de 1999 ; inondations de 2000, 2002 et 2003) ou industrielles (explosion de l'usine AZF en 2001), l'apparition de risques qui étaient auparavant insuffisamment pris en compte, comme la canicule, et la menace d'attentats terroristes ont tristement illustré l'importance de la sécurité civile.

Cette réforme a entre autre tendu à :

- > compléter les orientations de la politique de sécurité civile,
- > améliorer la prévention et la gestion des crises,
- > rationaliser le dispositif des réserves de sécurité civile,
- > améliorer l'organisation et le fonctionnement des services départementaux d'incendie et de secours,
- > préciser les dispositions applicables au bataillon des marins-pompiers de Marseille,
- > clarifier les dispositions relatives aux sapeurs-pompiers...

Tout cela s'est traduit notamment par l'évolution des plans de secours et la structuration de la chaîne de secours.

C'est également un état d'esprit : la sécurité des citoyens est l'affaire de tous à commencer par eux-mêmes.

L'agrément des associations de sécurité civile a également permis de mettre en place une reconnaissance et une uniformisation du secourisme en France dans la mesure où les règles à respecter sont les mêmes pour toutes les associations.

## LA FORMATION DANS LES ECOLES

L'éducation nationale dispose à ce jour d'un pool de 3500 moniteurs parmi les enseignants. Cela étant, une réelle difficulté à mettre en place les formations aux premiers secours par ces moniteurs a vu le jour de par le manque de temps des enseignants à assurer ces formations en sus des emplois du temps scolaires.

De ce fait, le PSC1 reste obligatoire mais un délai a été accordé par l'état dans la mise en œuvre.

Des conventions de gré à gré peuvent également être signées entre rectorat, académie ou encore établissement avec la CRf qui dans ce cadre peut assister l'éducation nationale sur la formation des collégiens aux PSC1.

## LES AGREMENTS OPERATIONNELS.

La loi de modernisation a entraîné une reconnaissance des associations de sécurité civile, la détermination des missions de sécurité civile et la nécessité d'un agrément opérationnel pour les actions et élaboration de cahiers des charges.

Rapidement, elle innove en distinguant 4 types de missions distinctes pour les associations :

- > A – Les opérations de secours à personnes et de sauvetage : Apporter un concours, dans les conditions prévues par convention, à titre complémentaire des moyens des services de secours publics, dans le cadre de la distribution des secours motivés par des besoins spécifiques ou des circonstances exceptionnelles, impliquant, par exemple, la mise en place d'un dispositif de secours, d'une ampleur ou d'une nature particulière ou bien le déclenchement d'un plan ORSEC.
- > Par exemple, les activités de prompt secours.
- > B – Les actions de soutien aux populations sinistrées : Répondre à l'appel de mobilisation pour faire face aux détresses engendrées par une situation de crise. Assister les populations sinistrées et assurer leur sauvegarde.
- > Par exemple le déblaiement et le relogement de personnes à la suite d'une catastrophe naturelle.
- > C – L'encadrement des bénévoles lors des actions de soutien aux populations sinistrées. Aider les autorités de police et leurs services publics à coordonner et gérer l'action des bénévoles spontanés et des membres des réserves communales de sécurité civile dans le cadre de leurs actions de soutien aux populations sinistrées. Cette activité devient, dans la Loi, une mission à part entière.
- > D – Les dispositifs prévisionnels de secours : Concourir aux dispositifs prévisionnels de secours à personnes mis en place pour la couverture des risques à l'occasion des manifestations ou rassemblements de personnes.

La Loi de modernisation de sécurité civile prévoit d'agréer les associations pour chaque type de mission séparément. Une association peut donc être agréée pour une seule mission, ou deux ou les quatre, en fonction de sa demande et de ses capacités.

**Attention** : une association sans agrément ne peut pas effectuer d'actions dans ces secteurs.

## LA REPOSE DE L'ETAT

La réponse de l'Etat s'articule autour du dispositif ORSEC (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile) qui intègre l'ensemble des acteurs, citoyens, associations, institutions, services publics et partenaires privés.

S'inscrivant dans les principes de la loi de modernisation de la Sécurité Civile du 13 août 2004, le dispositif ORSEC (Organisation de la réponse de la sécurité civile) est conçu pour mobiliser et coordonner, sous l'autorité unique du Préfet, les acteurs de la sécurité civile au-delà du niveau de réponse courant ou quotidien des services.

## Le dispositif ORSEC

Son objectif est de mettre en place une organisation opérationnelle permanente et unique de gestion des événements touchant gravement la population. Il constitue un outil de réponse commun aux événements quel que soit leur origine : accident, catastrophe, terrorisme, sanitaire...

Le dispositif opérationnel ORSEC est :

- > modulaire : c'est la somme de procédures d'actions, outils opérationnels utilisables selon les circonstances,
- > progressif : il est déployé selon l'ampleur des événements, agrégeant tous les acteurs nécessaires à la situation qui se sont préparés et sont en veille,
- > permanent : il ne se « déclenche plus », il monte en puissance dans la continuité, à partir de la réponse courante de première intervention des acteurs de protection civile,
- > adapté : aux risques prévisibles recensés,
- > adaptable : à toute autre situation non scénarisée, le schéma général de réaction étant suffisamment souple pour s'adapter.

### **Le maire**

Le maire est responsable de la sauvegarde et de la prise en charge des besoins immédiats de la population, à ce titre il :

- > Recense les capacités et les besoins de sa commune et transmet au préfet
- > Active son dispositif de prise en charge sur demande du préfet

### **P.C.C. : Poste de Commandement Communal**

Le rôle de la structure de commandement consiste à centraliser les décisions prises et les actions menées. Cela signifie que toute décision (nécessairement prise par le DOS ou validée par lui) doit transiter par elle et toutes les actions réalisées doivent lui être signifiées.

Pour assurer une cohérence au niveau des opérations en cas d'événement affectant de nombreuses communes, on nommera toujours cette structure "Poste de Commandement Communal (PCC) de la commune X".

Durant la phase d'urgence, les missions de sauvegarde communale s'inscrivent dans une action rapide, en coordination avec les services de secours. Avant constitution des équipes de terrain, le PCC doit :

- > Réceptionner l'alerte et la traiter,
- > Evaluer la situation et les besoins,
- > Alerter l'ensemble des intervenants nécessaires (montée en puissance du dispositif),
- > Constituer les différentes équipes de terrain selon les besoins et l'organisation prévue (constitution des cellules),
- > Donner les directives aux équipes de terrains : missions à assurer en fonction des priorités identifiées.
- > Lorsque les équipes de terrain sont en action, le Poste de Commandement Communal doit :
- > Coordonner leurs actions,
- > Assurer la complémentarité entre les opérations de secours et de sauvegarde,
- > Suivre en temps réel les actions et les décisions,
- > Rechercher et fournir les moyens demandés,

- > Anticiper les besoins des phases suivantes par une analyse de la situation (recul par rapport aux événements).

### **Le préfet**

Le préfet dirige les opérations, il a donc autorité pour :

- > Activer les actions de soutien aux populations
- > Mobiliser les acteurs et les moyens
- > Choisir et désigner les communes chargées des différentes missions

Le Préfet départemental remonte au Préfet de zone ses besoins en moyens complémentaires. Celui-ci va lancer une recherche sur sa zone en sollicitant les départements rattachés. Il n'y a aucun lien hiérarchique entre Préfet de zone et Préfets des départements. Les mises à disposition de moyens supplémentaires sont basées sur le bon vouloir et/ou la possibilité des Préfets départementaux.

### **C.O.D. : Centre Opérationnel Départemental,**

Cette structure unique remplace le centre opérationnel de défense départemental, le P.C. fixe, le P.C. de préfecture, la cellule de crise de préfecture, le centre opérationnel de préfecture, etc... Le C.O.D. est une structure modulaire (mobilisation progressive et adaptée à l'évènement). Il comprend plusieurs niveaux d'activation gradués : suivi, appui ou direction des opérations.

### **P.C.O. : Poste de Commandement Opérationnel,**

Organe de commandement inter services mis en place sur le terrain. Selon l'ampleur ou l'étendue de la situation il peut y avoir plusieurs P.C.O. dans un même département.

### **C.O.Z. : Centre Opérationnel de Zone,**

La notion de centre opérationnel de défense zonal disparaît au profit de celle d'un C.O.Z. qui comporte une configuration de veille permanente et une configuration renforcée, modulaire (mobilisation progressive et adaptée à l'évènement).

### **Le COGIC**

Le COGIC assure une veille permanente sur les événements transmis par les départements et au travers des chaînes d'information. Cette veille permanente permet d'anticiper une montée en puissance possible en termes de moyen. Le COGIC peut coordonner les secours en cas de crise majeure sur le territoire métropolitain, DOM TOM. Il assure la recherche de moyens sur le plan national et européen en liaison avec le MIC. Le COGIC informe les responsables du gouvernement d'évènement impactant leurs ministères (Ex. accident de bus avec enfants en voyage scolaire : ministre des transports et de l'éducation nationale).

### **Monitoring and Information Centre – MIC (Centre de suivi et d'information)**

Le MIC assure la recherche de moyens auprès des pays membres de l'union européenne et coordonne l'engagement de ses moyens. Il n'y a pas de liens hiérarchiques entre MIC et pays membres. L'envoi de renforts est basé sur le volontariat.

Il est l'organe opérationnel du mécanisme communautaire de protection civile. Installé à Bruxelles, le MIC est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, et peut entrer en action immédiatement dès qu'il reçoit une demande d'assistance.

Le MIC collabore étroitement avec les centres de crise nationaux des 32 pays participant au mécanisme (UE 27, Croatie, Ancienne République yougoslave de Macédoine, Islande, Liechtenstein et Norvège).

Pendant les urgences, le MIC joue trois rôles importants:

- > Centre de communication
- > Fourniture d'informations
- > Coordination

## Le mode d'action

Le but est de développer la préparation de tous les acteurs, publics ou privés, pouvant intervenir dans le champ de la protection des populations. Il s'agit de développer la notion de culture de sécurité civile. Chaque acteur doit s'approprier les missions relevant de sa compétence et les retranscrire dans son organisation interne au travers d'une planification déclinée.

L'objectif n'est pas de rédiger un plan papier figé mais de mettre en place une organisation opérationnelle permanente et unique de gestion des événements touchant gravement la population.

Il constitue un outil de réponse commun aux événements quel que soit leur origine : accident, catastrophe, terrorisme, sanitaire...

Le dispositif opérationnel prévoit des dispositions générales traitant des éléments nécessaires à la gestion de tout type d'évènement, complétées, le cas échéant, par des dispositions spécifiques pour faire face aux conséquences prévisibles des risques et menaces recensées.

Les missions de base commune constituant le socle des dispositions générales de gestion de tout évènement sont :

- > Le commandement : Centre Opérationnel Départemental (C.O.D.), Poste de Commandement Opérationnel (P.C.O.), Règles de fonctionnement, Logistique (lieu, matériel, équipement),
- > La communication, l'alerte, et l'information des populations : Modalités d'alerte générale de la population, Cellule d'Information du Public (C.I.P.), Numéro Unique de Crise (N.U.C.), Plan de communication départementale de crise regroupant l'ensemble des moyens de communication des services du département, Règlement d'organisation et de fonctionnement d'un centre de presse en préfecture ou sur le terrain...
- > La veille et l'activation en toutes circonstances des acteurs du dispositif : Organisation de la permanence de la préfecture, Renforts internes des personnels de la préfecture, Permanence des services départementaux, des autres acteurs, Procédures de contact, Dispositif de Gestion de l'Alerte Locale Automatisé (G.A.L.A.) ...

Des missions pré-identifiées destinées à traiter des situations types, regroupées sous l'appellation « modes d'action », constituent le second niveau d'organisation du dispositif ORSEC :

- > Protection des personnes et soutien des populations,
- > Protection des biens et de l'environnement,
- > Mode dégradé de fonctionnement des réseaux et approvisionnement d'urgence

Plus particulièrement, le mode d'action « soutien des populations » a pour objectifs, lors d'un évènement impactant la population :

- > La prise en charge des impliqués, sinistrés et personnes déplacées,
- > La prise en charge des proches et parents.

Cette nouvelle chaîne 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 dans ce cadre peuvent être :

- > L'accueil et le réconfort, personnalisés ou collectifs,
- > Le soutien médico-psychologique, (du ressort des Cellules d'Urgence Médico-Psychologique – CUMP)
- > L'information et l'aide administrative,
- > L'hébergement,
- > Le ravitaillement,
- > L'assistance matérielle,
- > L'aide à l'habitabilité.

## La chaîne de commandement

### **Directeur des Opérations de Secours (D.O.S.)**

La direction des opérations de secours repose dans le cas général sur le maire. Le cas échéant, si la gravité de l'évènement dépasse les capacités locales d'intervention ou lorsque le problème concerne plusieurs communes, le préfet de département prend le commandement du dispositif O.R.S.E.C.

Le maire reste alors chargé des mesures de soutien à sa population. Si les conséquences risquent de dépasser les limites ou les capacités d'un département, le préfet de zone de défense, voire le gouvernement, interviennent dans la conduite des opérations lorsque c'est nécessaire.

Le DOS décide des orientations stratégiques et valide les actions proposées par le COS

- > Diriger et coordonner les actions de tous les intervenants.
- > Assurer et coordonner la communication.
- > Informer les niveaux administratifs supérieurs.
- > Anticiper les conséquences.
- > Mobiliser les moyens publics et privés sur son territoire de compétence.

### **Commandant des Opérations de Secours (C.O.S.)**

Le commandement des opérations de secours intervient sous l'autorité du Préfet ou du Maire agissant dans le cadre de leurs pouvoirs respectifs de police. Le commandant des opérations de secours désigné est chargé, sous l'autorité du directeur des opérations de secours, de la mise en œuvre de tous les moyens publics et privés mobilisés pour l'accomplissement des opérations de secours.

En cas de péril imminent, le commandant des opérations de secours prend les mesures nécessaires à la protection de la population et à la sécurité des personnels engagés. Il en rend compte au directeur des opérations de secours.



## **Le Directeur des Secours Médicaux (D.S.M.)**

Le médecin DSM est successivement : le premier médecin intervenant dès son arrivée, le médecin inscrit sur la liste d'aptitude départementale (élaborée conjointement par le SAMU et le SDIS) et désigné par le Préfet sur proposition du COS. Il est présent sur le site au PCO et travaille en collaboration directe avec le COS. Il est identifié par une chasuble jaune marquée du sigle DSM

Il coordonne en permanence les actions de secours médicaux avec celles menées par le COS

- > Valider avec le COS l'emplacement du PMA
- > Mettre en place une CUMP
- > Organiser le poste médical avancé (PMA) et le cas échéant le centre médical d'évacuation (CME)
- > Faire mettre en place une structure de conservation des décédés
- > Apprécier en lien étroit avec le COS, l'ampleur du sinistre, le nombre et la qualité des victimes, et demander les moyens nécessaires
- > Superviser l'ensemble de la chaîne médicale des secours, ce qui implique :
  - un bilan initial de la situation,
  - une évaluation du risque évolutif,
  - la désignation des responsables médicaux de chaque maillon de la chaîne,
  - une adaptation constante aux besoins.
- > Contacter le médecin régulateur du Centre 15 pour préciser la première évaluation effectuée par le premier médecin sur les lieux.
- > Désigner les responsables des différentes missions et la bonne exécution de celles-ci :
  - médecin chef PMA
  - médecin tri
  - médecin ramassage de l'avant si nécessaire
  - médecin évacuation
- > Faciliter l'identification des victimes décédées
- > Etablir un bilan santé régulier de la catastrophe qu'il transmet au commandement
- > Prévoir la relève des personnels engagés dans la chaîne de secours médicaux et demande les renforts en personnels et matériels
- > Veiller à l'approvisionnement en produits pharmaceutiques et en matériels médical

## **L'Agence Nationale de Santé Publique**

L'InVS, l'Inpes et l'Eprus se sont unis pour créer Santé Publique France, l'agence de santé publique au service des populations.

### **Missions et actions**

Santé publique France a pour mission de protéger efficacement la santé des populations. Une mission qui s'articule autour de trois axes majeurs : **anticiper, comprendre, agir**.

En tant qu'agence scientifique et d'expertise du champ sanitaire, elle a en charge :

- > L'observation épidémiologique et la surveillance de l'état de santé des populations ;
- > La veille sur les risques sanitaires menaçant les populations ;
- > La promotion de la santé et la réduction des risques pour la santé ;
- > Le développement de la prévention et de l'éducation pour la santé ;
- > La préparation et la réponse aux menaces, alertes et crises sanitaires ;

- > Le lancement de l'alerte sanitaire.

Pour réaliser ses missions, l'agence s'appuie sur ses partenaires, et notamment les membres du réseau national de santé publique. En relation avec les acteurs de terrain, qu'elle contribue à animer et coordonner. L'agence produit une expertise scientifique indépendante sur laquelle elle fonde sa démarche de programmation, planifie ses interventions, arbitre ses moyens. Cette connaissance, toujours actualisée, est mise à disposition des autorités compétentes pour éclairer les politiques de santé, préserver et promouvoir la santé.

Agissant à la fois sur les déterminants et envers les populations, la nouvelle agence place la prise en compte des inégalités sociales de santé, très marquées entre les différentes catégories socio-professionnelles dans notre pays, au cœur de sa démarche de travail.

### ***Anticiper***

Détecter les risques sanitaires afin d'apporter les éléments de décision à la puissance publique et assurer la mise en œuvre d'un système national de veille et de surveillance

### ***Comprendre***

Améliorer la connaissance sur l'état de santé de la population, les comportements, les risques sanitaires et concevoir les stratégies d'intervention en prévention et promotion de la santé.

### ***Agir***

Promouvoir la santé, agir sur les environnements, expérimenter et mettre en œuvre les programmes de prévention, répondre aux crises sanitaires.

## **Le Plan Communal de Sauvegarde**

En cas de catastrophe survenant sur le territoire d'une commune, la municipalité est tenue d'assurer la sécurité des habitants. Au titre de ses pouvoirs de police, le maire est responsable des actions nécessaires à cette sécurité et agit en ce sens aux côtés du conseil municipal et des services communaux. L'ensemble des actions qui devront être mises en œuvre par la commune en cas de crise est consigné dans le Plan Communal de Sauvegarde (PCS).

Ce plan est instauré par la loi de modernisation de la sécurité civile. Aux vues de cette loi, le PCS doit regrouper l'ensemble des documents relevant de la municipalité qui contribue à l'information préventive et la protection de la population. Il détermine les risques connus sur le territoire de la commune, les mesures immédiates de sauvegarde et de protection des personnes, et fixe l'organisation nécessaire à la diffusion de l'alerte et des consignes de sécurité. Enfin, il recense les moyens disponibles et définit la mise en œuvre des mesures d'accompagnement et de soutien de la population.

# L'organisation des missions de la CRf

## JUSTIFICATION

La connaissance des principes opérationnels et des types de missions mis en place par la Croix-Rouge en réponse aux situations d'exception permet de proposer des actions complémentaires à celles déjà menées par les secours publics.

## LES OPERATIONS FACE AUX SITUATIONS D'EXCEPTION

Les opérations face aux situations d'exception regroupent toutes les actions de secours et d'entraide menées par la Croix-Rouge française, hors cadre limitatif du secourisme, dans les différentes phases d'opérations dites d'urgence, d'accompagnement et de post urgence.

La Croix-Rouge française, officiellement reconnue par le gouvernement français comme société de secours volontaire, autonome, auxiliaire des pouvoirs publics dans le domaine humanitaire, et en particulier vis-à-vis du service de santé des armées (conformément aux dispositions de la première convention de Genève, et comme seule société nationale du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pouvant exercer son activité sur le territoire de la République française), conserve toutefois une autonomie qui lui permet d'agir dans le respect des règles d'utilisation de l'emblème et des 7 principes fondamentaux qui régissent le Mouvement en apportant son concours dans toutes les missions qui entrent dans le cadre de ses compétences et de son éthique.

Les actions de l'association doivent être complémentaires de celles menées par les secours publics et les pouvoirs publics, s'intégrer aux plans de secours mis en place, et être réalisables en fonction des moyens mis en œuvre par les délégations départementales / territoriales, conformément à l'exécution de leur Plan d'Urgence Départemental (PUD). Il s'agit principalement de secours, de soins et de prise en charge de personnes sinistrées et impliquées (hébergement, alimentation, ravitaillement, soutien psychologique...).

Une convention signée entre la Croix-Rouge française et le ministère de l'Intérieur détermine les conditions dans lesquelles l'association apporte son concours aux différentes opérations de secours en développant un dispositif d'urgence efficace et adapté à ces situations. En fonction de ses capacités et besoins, chaque département doit décliner cette convention avec son préfet. Le modèle type de la convention se trouve sur l'intranet.

La Croix-Rouge française dispose de conventions avec :

- > le Ministère de l'Intérieur
- > le Ministère de la Santé

## LA CATEGORISATION DES OPERATIONS

La décision du CA du 19 mars 2003 détermine la stratégie de réponse de la Croix-Rouge française lors d'une situation d'exception en fixant notamment des niveaux d'intervention :

- > U1 : Opération d'envergure départementale – veille des instances nationales
- > U2 : Opération d'envergure départementale – présence d'un conseiller technique national opérationnel (CTNO),
- > U3 : Opération d'envergure départementale – direction des opérations nationale

> U4 : Opération d'envergure nationale – direction des opérations nationale

Les différents niveaux d'intervention sont détaillés dans le guide pratique du PUD et sont disponibles sur Intranet.

En fonction de la situation et des éléments recueillis auprès des acteurs engagés sur le terrain, le directeur métier qui assure le suivi de l'opération au plan national peut mandater un ou plusieurs délégués (ou cadres) sur le site afin de veiller à l'application des directives nationales.

Les modalités de passage à un niveau d'intervention supérieur sont déterminées dans le guide pratique du PUD. Opération d'envergure nationale – direction nationale des opérations et installation d'un poste de commandement national avancé.

Le président territorial est chargé de l'exécution du plan territorial d'urgence et d'engager les opérations de secours et d'entraide dès que la situation d'exception le justifie. Dans tous les cas, le cadre national de permanence (CNP) doit être avisé immédiatement du déclenchement des opérations, selon la procédure en vigueur.

## LES SCHEMAS OPERATIONNELS

Bien que les schémas opérationnels, les rôles, missions et actions de chacun soient décrits dans le guide du plan d'urgence départemental (PUD) et dans le référentiel technique du PTU, il convient de préciser certains aspects opérationnels :

Dans les opérations de niveaux U1 et U2 :

- > Lorsque les ressources humaines et matérielles de la délégation territoriale sont insuffisantes, c'est le centre opérationnel national (CO) qui gère les renforts jusqu'à leur arrivée sur le site des opérations.
- > La gestion de la communication liée à l'événement se fait au niveau départemental qui peut bénéficier d'un soutien de la direction de la communication et du développement des ressources (DCDR).
- > La délégation territoriale doit veiller au financement des opérations.

Dans les opérations de niveaux U3 et U4 :

- > Le CO demeurant en liaison avec le directeur des opérations sur site (DOSS), les moyens humains et matériels engagés sont coordonnés par le CO qui gère les renforts jusqu'à leur arrivée sur le site des opérations. Les actions d'urgence sont alors menées en associant l'ensemble des acteurs de la Croix-Rouge française, bénévoles (équipes secouristes, sociales, CTNO), salariés (siège et établissements), volontaires, corps de réserve de l'urgence, bénévoles spontanés et en mutualisant les ressources matérielles au niveau national, lesquelles sont mises à disposition par les délégations en fonction des demandes du CO.
- > La communication est gérée au niveau national en liaison avec le PDT.
- > Le financement des opérations peut être assuré par le niveau national qui gère les dons (nature ou espèces).

## DECLINAISON DES PHASES D'ALERTE

### **Alerte Verte : phase d'information à propos d'un risque ou d'un évènement**

- > Niveau 0

### **Alerte orange : phase de préparation de la mission (objectifs, équipiers, matériels...)**

- > Niveau 1 : regroupement des effectifs au niveau de la délégation locale
- > Niveau 2 : regroupement des effectifs au niveau départemental
- >

### **Alerte rouge : phase d'intervention**

- > Niveau 3 : regroupement des effectifs au point de rassemblement déterminé.

### **L'astreinte nationale - 24h sur 24h, 7 jours sur 7, le numéro de l'astreinte nationale est le 01.44.43.12.90**

Elle doit obligatoirement être appelée par les délégations territoriales ou les services publics dans certaines situations :

- > Une situation pouvant conduire à un événement catastrophique,
- > La survenance d'un événement catastrophique entraînant le déclenchement d'un plan de secours (ORSEC, dispositifs spécifiques de l'ORSEC : Blanc, Bleu, Plan Particulier d'Intervention, Plan Grand Froid, Plan Canicule),
- > La mise en alerte des équipes de la Croix-Rouge française par les pouvoirs publics à la suite ou en prévision d'un événement majeur,
- > Le déroulement d'une rave party, tecknival,
- > Le déclenchement dans le département de moyens de la Croix-Rouge française, de sa propre initiative, à la suite d'un événement ou d'une situation particulière,
- > Les accidents d'acteurs de la Croix-Rouge française dans l'exercice de leur mission,
- > Les incidents graves survenus lors d'une mission,
- > Les exercices préfectoraux.

## L'ASTREINTE TERRITORIALE, 24H SUR 24H

Dans chaque département un numéro de téléphone doit être communiqué à l'ensemble des acteurs de sécurité civile (services de la préfecture, SDIS, SAMU, collectivités territoriales, bénévoles, cadres, élus...) pour que l'association puisse répondre sans délais aux demandes d'intervention. Les principales missions du cadre territorial d'astreinte sont :

- > de recueillir les informations nécessaires,
- > de s'assurer que le permanent d'astreinte nationale est prévenu,
- > de participer à la prise de décision quant aux actions à mettre en œuvre,
- > de déclencher, si nécessaire, les actions prévues dans les procédures territoriales,
- > d'aider à la recherche de moyens humains et matériels,
- > de prévoir l'ouverture de la Cellule Arrière Départementale

## LES PRINCIPES DE LA GESTION DE L'URGENCE.

### Marche générale des opérations avec une seule zone de chantier.

Le schéma adopté doit pouvoir absorber une montée en puissance. Construit en triangle, il repose sur plusieurs éléments qui peuvent être mis en place en fonction des besoins et de l'évolution de l'opération.

### La Cellule Arrière Départementale (CAD).

Elle coordonne toutes les opérations,

Elle assure la relation avec les pouvoirs publics départementaux et les états-majors des secours publics.

### Le Centre de Gestion des Moyens sur Site (CGMS).

C'est le poste CRF de commandement avancé des opérations.

Il coordonne les opérations sur site.

Il travaille en collaboration avec le Poste de Commandement Opérationnel (PCO) des services publics.

Il gère les renforts au niveau départemental dès qu'ils sont intégrés dans le dispositif opérationnel.

### La Base logistique

Elle gère la fourniture de matériel pour répondre de manière appropriée aux besoins selon l'évolution de l'opération,

Elle assure la gestion des stocks, l'entretien du matériel de la Croix-Rouge française,

Elle approvisionne les équipes sur le terrain.

### L'ELEC

L'ELEC se trouve le premier sur les lieux pour effectuer l'évaluation et prendre le commandement du début de la mise en place des opérations. Le rôle de cadre local est important ici car c'est du travail effectué par l'ELEC que va découler la mise en place ou non des moyens opérationnels de l'association.

A côté de l'ELEC depuis le début se trouve, à la DT, la cellule arrière départementale, en contact avec les pouvoirs publics départementaux (COD Centre Opérationnel de Défense)

Sur le site ou à proximité de celui-ci se trouve le centre de gestion des moyens du site (CGMS) qui relaie les demandes de l'ELEC, approvisionne en moyens humains et matériels, grâce à la base logistique, et entretient des contacts réguliers avec le poste de commandement opérationnel des secours publics afin d'assurer une bonne coordination de l'ensemble des moyens dédiés à la zone sinistrée.

## Marche générale des opérations avec plusieurs zones de chantier.

Dans ce cas, chaque zone sinistrée bénéficie d'un ELEC et la plupart du temps, à chaque ELEC est rattaché un CGMS. Eventuellement, plusieurs bases logistiques peuvent être mises en place pour faciliter l'acheminement des moyens.

Un poste de commandement de l'avant (PC de l'avant) est alors mis en place afin de réaliser l'interface entre les différents CGMS et la cellule arrière départementale.

## Le schéma de déclenchement d'une alerte.

- > Lorsqu'un événement catastrophique nécessitant des secours se produit, les choses se passent de la façon suivante :
- > Une ou plusieurs personnes présentes sur le site de la catastrophe ou à proximité préviennent les secours par téléphone.
- > Si l'ampleur de la catastrophe le nécessite, la CRF est avertie par les autorités.

En général, c'est le cadre d'astreinte de la DDUS qui est prévenu.

Le cadre d'astreinte de la DTUS informe le DTUS, et informe le DLUS le plus proche de la zone du sinistre et, en lien avec celui-ci, détache sur le site un élément léger d'évaluation et de commandement (ELEC).

Il se peut aussi que l'unité locale où s'est produite la catastrophe soit prévenue directement.

Elle se met immédiatement en contact avec le cadre d'astreinte puis l'alerte départementale se met en place.

## LES ACTIONS DE LA CROIX-ROUGE

### Les actions liées aux opérations d'urgence

La Croix-Rouge française dispose d'un panel d'actions qui peut être mis en œuvre en situation d'urgence pour aider les impliqués ou les victimes, ou encore venir en soutien des services de l'Etat.

### Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU)

Il permet d'offrir un hébergement temporaire ainsi qu'un soutien aux impliqués ou aux sinistrés. Cet hébergement peut être aménagé pour une courte durée (une nuit) ou pour une durée plus longue (quelques jours). Ce dispositif peut également être mis en œuvre pour héberger les volontaires de la Croix-Rouge ou bien des unités du service public lors d'opérations d'urgence. Les règles sont précisées dans le guide de l'hébergement d'urgence

- > Accueil des non blessés ou des sinistrés.
- > Structures en dur
- > Différentes zones de vie
- > Hébergement
- > Règles d'hygiène et d'entretien

### Centre d'Accueil des Impliqués (CAI)

Il permet d'accueillir des impliqués et de leur apporter du réconfort grâce à un lieu aménagé pour les recevoir, leur apporter un soutien, les orienter vers des services spécialisés (médicaux, sociaux,

médico-psychologiques...), leur permettre de se retrouver entre proches grâce à un espace dédié aux familles (de préférence une infrastructure préexistante). Cette action s'appuie sur un lot constitué notamment d'une ou plusieurs tentes et de consommables.

### **Opérations Coup de Main / Coup de Cœur (CMCC)**

Cette opération intervient après une catastrophe ayant affecté des lieux publics et privés (maisons, infrastructures,...). Il s'agit d'effectuer le nettoyage de ces espaces dans la phase d'accompagnement après les travaux de gros œuvre (déblaiement, extraction des débris, ...) menés par l'armée, les pompiers ou le personnel de sociétés privées mandatées. Les acteurs Croix-Rouge apportent ainsi une aide précieuse aux victimes, ainsi qu'une présence et un soutien psychologique.

### **Dispositifs itinérants d'urgence**

En situation d'urgence, la Croix-Rouge française peut être amenée à « aller vers » les personnes sinistrées afin de leur apporter une écoute, des aides matérielles indispensables (alimentaire, hygiène, vêtements) ainsi qu'une présence et un soutien psychologique.

### **Distribution d'aide alimentaire d'urgence**

En situation d'urgence, des distributions alimentaires peuvent être organisées au profit des populations sinistrées ou impliquées. Cette distribution est faite sous forme de colis ou paniers, repas chauds, repas partagés, sandwiches, soupes... aux personnes en difficulté – tout en leur proposant une écoute attentive et chaleureuse.

### **Renfort de cellules téléphoniques départementales**

Lors de la mise en place de cellules téléphoniques par les pouvoirs publics pour informer et orienter le public, la Croix-Rouge Française a pour vocation de proposer des moyens humains pour renforcer et soutenir cette action.

### **Renfort SAMU et SDIS**

La Croix-Rouge française a pour vocation de renforcer les pouvoirs publics dans leurs missions de prompt secours. Il s'agit de mettre à disposition des Véhicules de Premiers Secours à Personnes (VPSP) avec leur équipage et de participer à la prise en charge pré-hospitalière des malades/blessés.

### **Évacuation ou renfort de structures hospitalières et maisons de retraites**

La Croix-Rouge française peut être amenée à participer à des plans blancs et bleus. Les pouvoirs publics sont susceptibles de demander à notre association de participer aux norias d'évacuation ou au renforcement des établissements médicaux et médico-sociaux.

Le rôle du département ne se cantonne pas aux opérations d'urgence et d'accompagnement, il doit également s'investir durablement dans la phase de post urgence qui est fortement ancrée dans l'action sociale. Les actions revêtent des formes diverses en fonction de l'implication du département.

Les actions mises en place dans la phase de post-urgence sont d'autant plus pertinentes et efficaces qu'elles ont été initiées lors des premières phases de l'opération. L'objectif est d'améliorer les conditions d'existence des populations touchées par la catastrophe pour éviter leur précarisation et favoriser leur résilience.

Cela se traduit dans trois champs d'action :

- > l'aide matérielle
- > l'accompagnement humain
- > la recréation du lien social au sein de la communauté

Il est impératif que les délégations départementales / territoriales assurent un suivi des opérations menées pendant les phases antérieures.



## Les actions de post-urgence à la Croix-Rouge Française

Suite à une catastrophe, après les phases d'urgence et d'accompagnement, la Croix-Rouge française initie des actions à caractère social dans le but d'accompagner durablement les personnes sinistrées dans leur retour vers l'autonomie (retour à une vie quotidienne habituelle). En fonction du contexte et de la situation sociale de ces personnes, ces actions peuvent prendre différentes formes (aides matérielles, aides financières, accueil et orientation...).

On peut distinguer trois grands types d'actions de post-urgence :

- > Les actions de post-urgence immédiates pour tous les sinistrés (par exemple : fourniture de matériels de nettoyage, distribution d'électroménager et/ou de mobilier, distribution de textiles, transport de personnes dépendantes...),
- > Les actions de post-urgence à moyen/long terme pour les personnes dont la situation précaire a été révélée et/ou aggravée par la catastrophe,
- > Les actions ponctuelles de soutien à d'autres associations et/ou aux collectivités locales et/ou aux pouvoirs publics et dans leur rôle d'accompagnement des citoyens.

## Evaluation de rupture totale d'habitat

Lors de situations d'exception, les habitations sur une zone géographique étendue peuvent avoir subi des dégâts d'importance et de nature variable. Si la reconstruction se fait dans le temps, il est nécessaire d'évaluer au plus vite la situation pour adapter la réponse sur l'aide d'urgence.

L'évaluation de rupture totale d'habitat permet de catégoriser et définir le niveau d'aide à apporter aux sinistrés. Si les besoins fondamentaux d'urgence ont une réponse immédiate, une prise en charge plus profonde est nécessaire pour éviter la précarisation des foyers les plus instables ou les plus durement touchés.

Le questionnaire d'évaluation de rupture totale d'habitat permet aux acteurs de la CRf engagés sur le terrain de répertorier ces besoins. Ils sont ensuite transmis aux commissions compétentes, qui organiseront la suite à donner.

## LA PLACE DE L'ENCADRANT OPERATIONNEL DANS LES ACTIONS DE LA CRF

Dans chacune de ces missions il est important d'avoir un encadrement formé sur le terrain nommé spécifiquement pour la mission par la direction des opérations.

L'encadrant doit être en mesure de prendre en charge une action en garantissant la sécurité des acteurs et des biens ainsi que le respect des principes et valeurs de la CRf.

Il doit être capable de se situer dans le schéma opérationnel de la CRf.

Il est chargé des briefings et débriefing des équipes, de la transmission des consignes et de leur bonne application, il est le lien avec l'encadrement supérieur et se doit de remonter des informations claires et précises de la situation.

Il est chargé de la gestion des ressources humaines affectées à sa mission (affectation, rotation, accueil, soutien, charge de travail...).

Il peut se trouver à différentes fonctions (responsable CAI, responsable CHU, responsable CMCC, chef d'équipe, chef de secteur, responsable PRM...)

# RT 2 - LE SCHEMA OPERATIONNEL

## L'Élément Léger d'Évaluation et de Commandement

### JUSTIFICATION

Le rôle d'ELEC est essentiel dans la chaîne de prise de décision de la Croix-Rouge en réponse à une situation d'exception. L'encadrant opérationnel peut être partie prenante de l'ELEC, mais aura surtout un rôle sur la récupération des informations recueillies par l'ELEC pour constituer une vision d'ensemble de la situation et prendre les décisions ou conseiller les décideurs sur les actions à mettre en œuvre.

### L'ELEC

L'élément léger d'évaluation et de commandement, comme son nom l'indique, possède une double mission :

- > Réaliser une évaluation de la situation sur la zone concernée par la catastrophe,
- > Assurer le commandement qui permettra de mettre en place le dispositif de secours.

Le rôle à minima de l'ELEC est d'effectuer une évaluation correcte et précise de la situation. La qualité de son action est fondamentale pour la réussite globale de la réponse de la Croix-Rouge ! Il est mis en place dès la réception de l'alerte, il prend attache avec les autorités des pouvoirs publics ou des secours publics. Il doit :

- > Évaluer la situation et les besoins,
- > Rendre compte à la CAD (DO) ou au CGMS ou au DTUS,
- > Préparer les actions et en assurer la gestion.

Une fois les opérations engagées, il peut prendre le commandement d'une zone, évaluer les actions, recenser les besoins non couverts de façon à permettre à la Croix-Rouge française de définir de nouveaux axes d'actions (nettoyage de maisons, soutien psychologique, logistique, etc.).

Sur un chantier, l'ELEC pourra :

- > Être l'interface avec le C.G.M.S,
- > Être l'interlocuteur des secours et pouvoirs publics
- > Encadrer les opérations,
- > Mettre en route et évaluer des actions,
- > Contrôler des actions engagées suite aux décisions prises par la cellule arrière départementale,
- > Réajuster des actions s'il rencontre des dérives.

## Quand l'ELEC est-il déclenché ?

Ce qui constitue la force et l'intérêt de l' ELEC, c'est d'être déclenché en tout premier lieu, avant la mise en place du centre de gestion des moyens, et envoyé sur le site pour :

- > Évaluer les besoins consécutifs à la catastrophe,
- > Évaluer la nécessité ou non de la mise en place d'actions de la CRF,
- > Transmettre des propositions d'actions à la cellule arrière départementale (DO).
- > Cerner la situation exacte d'une zone sinistrée, qui peut être par exemple, une commune touchée dans sa totalité afin de fournir à la direction des opérations, puis au CGMS lorsqu'il sera déployé, des renseignements clairs et précis permettant ainsi la mise en place d'actions adaptées.
- > Amener une présence de la CRF sur le site aussi tôt que possible après la survenue de la catastrophe. Cela peut paraître parfois dérisoire face à l'ampleur de certaines catastrophes mais permet en réalité souvent à la Croix-Rouge d'être un interlocuteur privilégié des pouvoirs publics et des financeurs.
- > Apporter des éléments de décision tout au long de la présence de la CRF

Après la mise en place du centre de gestion des moyens sur site (CGMS), l'ELEC n'en demeure pas moins essentiel. L'E.L.E.C évalue les besoins de secours et de soutien non couverts par les pouvoirs publics et présente l'offre de service de la Croix-Rouge française aux services publics sur place. Ainsi, il apporte des éléments de décision tout au long de la présence de la CRF sur le site tout en poursuivant sa mission d'évaluation :

- > Évaluer l'utilité, la pertinence et la qualité des actions mises en place
- > Poursuivre l'évaluation des besoins liés à la catastrophe
- > Découvrir des besoins non couverts et, éventuellement, proposer de nouvelles actions à développer comme le nettoyage de maisons, des actions de soutien psychologique, de logistique,...

Il réalise un suivi des contacts à J+1 et pendant toute la durée de la mission, et à la fin de toute mission, il transmet le résultat des actions par voie orale immédiatement, et par écrit dès que possible, à la cellule arrière départementale et/ou au C.G.M.S.

## L'ELEC : son équipe.

L'élément léger d'évaluation et de commandement se compose généralement d'un binôme ou d'un trinôme d'équipiers, dont fait très souvent partie un encadrant opérationnel, rassemblant les qualités suivantes :

- > La connaissance des moyens et des possibilités de la CRF sur les plans local, départemental et régional,
- > De bonnes qualités de communication, voire de diplomatie et d'écoute,
- > Des expériences réussies d'encadrement.

Au plan local, il peut arriver que les équipes ne soient pas suffisamment étoffées pour trouver un tel binôme ou trinôme. Pour établir la composition de l'ELEC, il faut que le cadre connaisse bien les moyens de la Croix-Rouge auxquels il peut faire appel dans les unités locales voisines et dans le département.

## Les démarches.

Pour réaliser une évaluation initiale, détaillée et comportant l'ensemble des éléments nécessaires à la prise de décision concernant le plan d'action de la Croix-Rouge sur le site de la catastrophe, les membres de l'ELEC doivent, en fonction de la situation, prendre un certain nombre de contacts avec :

- > La ou les mairies et la ou les communautés de communes ou d'agglomération concernées,
- > Les sociétés gestionnaires de réseaux (eau, gaz, électricité, téléphone...)
- > Les centres de secours et le Commandant des Opérations de Secours (COS),
- > La Direction Départementale de l'Équipement (DDE),
- > D'autres intervenants ou acteurs présents sur le site.

Il s'agit alors de :

- > Leur présenter la CRF et ses actions, sans s'engager ni faire de promesse sur ce que seront les opérations mises en œuvre sur le site
- > Donner les coordonnées de la CRF,
- > Transmettre immédiatement par oral le résultat de ces actions à la cellule arrière départementale et/ou au CGMS
- > Dès que possible, rédiger et transmettre un rapport écrit reprenant ces mêmes éléments.
- >

### **L'ELEC : son matériel.**

Petite équipe souple et mobile, l'ELEC doit être doté de :

- > Un véhicule adapté à la situation,
- > Un ou des moyens de communication selon l'ampleur et la nature de la catastrophe,
- > Des consignes et une fiche d'évaluation qui rendra plus aisé le retour et la précision des informations,
- > Des cartes routières, voire topographiques de la zone,
- > Un appareil photo,
- > L'annuaire des contacts utiles,
- > Et d'autres éléments qui pourraient s'avérer utiles en fonction de la nature et de l'ampleur de la catastrophe.

### **L'évaluation de l'ELEC.**

L'ELEC effectue une double évaluation :

- > L'évaluation initiale : conformément à ce que sont les principes généraux d'action de la CRF dans tous ses secteurs d'activité, l'ELEC cherche à cibler les zones non couvertes ou les actions complémentaires à celles des pouvoirs publics ou des autres intervenants en matière de secours. Pour ce faire, il réalise une analyse géographique de la zone concernée et se place en situation d'écoute des populations sinistrées et des autorités publiques locales comme les mairies, la préfecture...
- > L'évaluation détaillée complète l'évaluation initiale et permet, sur la base des constatations initiales, de quantifier les moyens à mettre en place, tant en terme de matériels que de moyens humains, de définir les points stratégiques de rassemblement, de stockage de matériels, de suggérer le plan d'action des interventions, ...

La cellule arrière utilisera ces précieux éléments pour déterminer son engagement sur les actions.

Pour établir son évaluation, l'ELEC utilise deux types d'éléments :

- > Les éléments concernant la situation générale :
  - cerner les ou les problèmes à l'origine de la catastrophe, estimer l'ampleur des dégâts causés et des besoins,

- estimer le nombre d'impliqués probables, dans l'immédiat et aussi dans le cadre de l'évolution probable de la situation.

Par exemple, dans le cadre d'une inondation, les impliqués immédiats sont tous ceux qu'il convient d'évacuer immédiatement et ceux qui sont privés de leur lieu d'habitation. Les impliqués probables sont les personnes qu'il conviendra de soutenir dans le déblaiement de leur maison, ceux à qui il conviendra de fournir de l'eau potable, ...

- > L'ELEC doit également fournir une évaluation concernant la nature du problème :
  - les conséquences sur la population : est-elle privée d'habitation, d'eau potable, y a-t-il des risques de propagation bactérienne,...
  - l'état des infrastructures, c'est-à-dire sur ce qui est en état de marche ou pas : les transports, les télécommunications, les services publics, ...
  - l'accès à la zone : en effet si elle souhaite mettre en place des actions, la base arrière doit absolument être renseignée sur les moyens et les difficultés d'accès au site.

## Repérer les besoins

L'ELEC a pour mission de repérer et analyser les besoins non couverts de la population se trouvant dans la zone sinistrée. En fonction de la nature de la catastrophe, ces besoins peuvent être différents par leur nature et par leur ampleur.

Ce peut être :

- > Du soutien psychologique des victimes ou de leurs proches,
- > Du nettoyage de maisons,
- > De la distribution d'eau potable ou de nourriture,
- > De la logistique comme du relogement provisoire ou temporaire...

Dans le cadre de son évaluation et afin de permettre à la base départementale arrière de mettre en place un plan d'action, l'ELEC doit fournir des éléments fiables concernant le ou les lieux et les infrastructures utilisables pour implanter les différents points nécessaires aux actions de la CRF, tels que :

- > Les points de rendez-vous, lorsque les équipes de renfort vont arriver
- > Les lieux de stockage des matériels, CAI, CHU, opérations CMCC...
- > Les zones de vie du personnel,
- > Les places de parking,
- > Le local de travail,
- > Les infrastructures téléphoniques.

Après la mise en place du centre de gestion des moyens sur site (CGMS), l'ELEC n'en demeure pas moins essentiel pour :

- > Apporter des éléments de décision tout au long de la présence de la CRF sur le site tout en poursuivant sa mission d'évaluation :
- > Evaluer l'utilité, la pertinence et la qualité des actions mises en place
- > Poursuivre l'évaluation des besoins liés à la catastrophe
- > Découvrir des besoins non couverts et, éventuellement, proposer de nouvelles actions à développer comme le nettoyage de maisons, des actions de soutien psychologique, de logistique,
- > A la fin de toute mission il transmet le résultat des actions immédiatement par voie orale et dès que possible par écrit à la cellule arrière départementale et/ou au C.G.M.S.

## L'ELEC : un élément à part entière du plan d'urgence départemental.

L'existence et le détachement potentiel d'un élément léger d'évaluation et de commandement doit être intégré dans le schéma d'intervention déterminé dans le plan d'urgence départemental (PUD).

C'est donc dans le cadre de la CDUS que ces éléments seront discutés et que le cadre local doit être capable de dire ce qui peut être mis en place et dans quels délais. Il appartient au cadre local de déterminer ce qu'il peut engager en cas d'urgence.

Par exemple, un centre d'hébergement d'urgence peut-il être mis en place et si oui, est-ce en 1 heure, 3 heures, 6 heures...?

Bien entendu, il faut prévoir que les membres de l'ELEC sont des volontaires préalablement formés à la situation d'exception, car ce sont les remontées de l'ELEC qui vont permettre de déclencher les bonnes actions : ni trop, ni trop peu...

Accompagner et soutenir un ELEC dans l'évaluation d'une catastrophe, consiste à lui apporter :

- > Une bonne connaissance des lieux de la catastrophe, aussi bien sur le plan géographique que sur celui des infrastructures,
- > Une bonne connaissance des hommes principalement s'agissant des élus, et de la population.
- >

Les CLUS qui ne sont pas sur le territoire de la catastrophe doivent se mettre en position de préparer les moyens humains et matériels demandés par la CAD en fonction des besoins identifiés par l'ELEC.

Lorsque qu'une alerte interne est lancée consécutivement à un événement catastrophique, il convient pour le DLUS de :

- > Etre à l'écoute du DLUS ou du cadre d'astreinte qui lance l'alerte et communique les informations relatives à la catastrophe et à l'évaluation en cours,
- > Poser les questions nécessaires sans hésiter, le cas échéant, à faire préciser le type de mission prévue, les besoins en matériels, les besoins humains en quantité et en qualité (quel type de profil, de formation spécialisée, ...), la durée minimum prévue de l'opération,... Ce sont tous ces éléments qui permettront de rechercher efficacement les moyens pour répondre à la demande du DDUS ou du cadre d'astreinte et, donc, de faciliter la mise en place des actions de secours.
- > Informer le président local dans la mesure, notamment, ou la participation de la DLUS à l'opération de secours nécessitera d'impliquer des personnels et du matériel de la délégation induisant ainsi des coûts et des décisions à prendre.
- > Informer également les autres responsables d'activité, au premier rang desquels le RLAS dont les bénévoles peuvent aussi participer aux actions de secours dans la mesure où leurs savoirs faire correspondent aux besoins.
- > Ouvrir les locaux de l'UL. Pourquoi ouvrir les locaux de l'UL ? Et bien, lorsqu'une catastrophe se produit, il peut arriver que tout ou partie des moyens de communication habituels ne soient plus utilisables. Dans le cadre de la préparation aux catastrophes, les bénévoles doivent donc être informés que, dans cette hypothèse, ils doivent se rendre dans l'unité locale la plus proche afin d'être tenus informés de la situation et des besoins.

# La Cellule Arrière Départementale

## JUSTIFICATION

L'encadrant opérationnel pourra, sous couvert du DO, animer les différentes cellules qui composent la CAD. Il doit donc comprendre le fonctionnement de la CAD et des différentes cellules qui la compose afin de coordonner au mieux les actions qu'il aura sous sa responsabilité.

C'est la structure qui coordonne toutes les opérations territoriales menées lors de situations d'exception, elle assure les relations avec les pouvoirs publics et les états-majors des secours publics départementaux. Elle est placée :

- > Pour une opération de niveau 1 ou 2 : sous l'autorité du président de la délégation territoriale (PDT), elle détermine la stratégie de réponse à l'événement et elle coordonne les actions ;
- > Pour une opération de niveau 3 : sous l'autorité du Directeur d'Opérations (DO), elle coordonne les actions menées sur le territoire concerné ;

## MISSIONS

Elle détermine la stratégie opérationnelle face à la situation d'exception ainsi que les moyens nécessaires aux missions menées sur son territoire.

Elle coordonne toutes les opérations sur sites et centralise les informations provenant :

- > du ou des ELEC,
- > du ou des CGMS,
- > de la ou des bases logistiques,
- > du centre opérationnel national

Elle assure :

- > la relation avec les pouvoirs publics (SAMU, SDIS et préfectures),
- > la relation avec les médias pour les opérations de niveau 1 ou 2,
- > l'information des structures Croix-Rouge sur son territoire,
- > la relation avec le niveau national, elle suit l'évolution de la situation et informe les directions métiers et/ou le centre opérationnel, s'il est activé, du déroulement de l'opération, notamment en tenant une main courante et en réalisant régulièrement des points de situation.
- > l'information du public.

Elle est chargée de définir et gérer les moyens humains et matériels sur un plan administratif et logistique. Pour cela elle doit :

- > rechercher le personnel et le matériel à engager dans les opérations sur son territoire,
- > prévoir l'acheminement des moyens humains et matériels sur le lieu des opérations,
- > coordonner le déroulement des opérations (recensement, déploiement et suivi du personnel et du matériel engagés),
- > prévoir l'intendance et l'hébergement des acteurs engagés,
- > prévoir le stockage du matériel mobilisé en s'appuyant sur une ou plusieurs bases logistiques.
- > Assurer la gestion comptable des activités mises en place

Si le centre opérationnel (CO) national est ouvert, en fonction des besoins et de l'évolution de l'opération, une partie des missions de la CAD est prise en charge par celui-ci :

- > recherche et acheminement d'effectifs extra départementaux,
- > recherche et acheminement de matériel extra départementaux.

## MISE EN PLACE ET COMPOSITION

Elle est activée par la direction des opérations, placée sous la responsabilité du PDT, animée par le DO et les différents responsables concernés. Elle est mise en œuvre :

- > Dès le déclenchement de l'alerte de la CRf et activée par la direction des opérations,
- > Dans la limite du possible dans les locaux de la délégation territoriale, sans pour autant affecter le fonctionnement normal des activités de la CRf,
- > A défaut, dans tout local adapté,
- > Pour toute la durée de l'opération,
- > Les responsables des différentes activités ou leurs représentants y participent.

Elle doit pouvoir accueillir les différentes zones à mettre en place :

- > Un espace pour la direction d'opérations,
- > Un espace pour la gestion des différents aspects opérationnels (secrétariat, effectifs, matériels, gestion de l'information, gestion des transmissions),
- > Un espace de réunion,
- > Une zone de vie pour les volontaires.

## MOYENS

Les moyens mobilisés pour cette structure opérationnelle doivent être cohérents avec l'ampleur de l'opération : c'est un outil modulaire, progressif, permanent, adapté, adaptable.

Moyens humains :

- > 1 superviseur CAD
- > 1 chef opération,
- > En fonction des besoins, une personne au moins pour chaque aspect des opérations (secrétariat, effectifs, matériels, gestion de l'information, gestion des transmissions).

Moyens matériels :

- > 2 lignes de téléphone fixe, si possible,
- > 1 base radio
- > 2 postes radio avec les fréquences tactiques et relayées CRf
- > Matériel informatique : 1 ordinateur avec connexion internet,
- > Logiciels de bureautique,
- > Imprimante avec accessoires,
- > Consommables informatiques,
- > Clé USB,
- > 1 lot administratif :



- Papeterie
- Formulaires de point de situation et main courante,
- Répertoire des numéros utiles,
- > Cartes et plans, ...

## COUTS

- > Equipement et formation des acteurs,
- > Frais de recherche des acteurs (téléphone, ...),
- > Frais de repas,
- > Frais de déplacement des acteurs, éventuellement frais d'hébergement,
- > Consommables utilisés (papeterie)
- > Frais téléphoniques
- > Coût habituel de fonctionnement du lieu (charges, eau, électricité, ...).

# Le Centre de Gestion des Moyens du Site

## JUSTIFICATION

Au sein de CGMS, l'encadrant opérationnel peut tenir de nombreux rôles. Il doit donc comprendre le fonctionnement du CGMS pour participer au mieux à son fonctionnement.

Le CGMS (poste de commandement opérationnel de la Croix-Rouge pour les opérations menées sur une zone déterminée) est chargé de la gestion sur site des moyens humains et matériels engagés en situation d'exception. Il est en relation avec le Poste de Commandement Opérationnel (PCO) des secours publics et/ou autorités publique et la cellule arrière départementale (CAD) de la Croix-Rouge française.

Les moyens mobilisés pour cette structure opérationnelle doivent être proportionnels aux actions mises en place lors de l'opération : c'est un outil modulaire, progressif, adapté et adaptable.

## MISSIONS

Le C.G.M.S. assure l'interface entre la CAD et les actions de terrain, ainsi que le commandement des opérations menées sur une zone définie par la CAD. Il doit :

- > Etre en capacité de répondre aux demandes des services publics ou de les transmettre à la CAD,
- > Centraliser les évaluations de besoins et les transmettre à la CAD,
- > Mettre en œuvre les décisions du DO et/ou DOSS,
- > Recenser et gérer les moyens humains affectés sur sa zone,
- > Recenser et gérer les moyens matériels affectés sur la zone, en liaison avec la base logistique, si elle est activée,
- > Vérifier la conformité des matériels,
- > Vérifier leur affectation et l'origine,
- > Transmettre à la CAD les besoins complémentaires (ressources humaines ou matériels),
- > Tenir à jour la main courante,
- > Rédiger quotidiennement une synthèse des actions menées sur le site et la transmettre à la CAD (bulletin récapitulatif quotidien).

## MISE EN PLACE ET COMPOSITION

Le CGMS est installé dès le début de l'engagement des moyens de la CRf. Le choix du lieu d'implantation du CGMS se fait après l'évaluation réalisée par l'élément léger d'évaluation et de commandement (ELEC) en respectant les critères :

- > En sécurité,
- > Au plus près de la zone d'intervention,
- > A proximité du PCO des pouvoirs publics,
- > A proximité des lieux d'opération,
- > Dans des locaux en dur, ou, à défaut, dans un véhicule de type poste de commandement mobile (PCM) ou sous tente,
- > Avec téléphone et électricité si possible,

- > Avec sanitaires.

En fonction de l'événement, il doit tendre à s'articuler autour de cinq zones :

- > Salle de poste de commandement (PC) avec différentes cellules (effectifs, logistique, véhicules, secrétariat, hébergement des volontaires),
- > Salle radio,
- > Bureau de direction,
- > Salle de réunion,
- > Zone vie.

## MOYENS

Moyens humains :

- > 1 chef du CGMS, nommé par le directeur des opérations sur site (DOSS),
- > 2 opérateurs radio des transmissions sur le terrain et entre le CGMS et la CAD,
- > 1 ou plusieurs assistants selon les besoins de l'opération,
- > 1 secrétariat chargé du suivi des opérations et des comptes rendus entre le responsable du CGMS et la CAD.

Moyens matériels :

- > 2 lignes de téléphone fixes, si possible,
- > 1 base radio et 2 postes radio avec les fréquences tactiques et relayées CRf,
- > Matériel informatique :
  - 1 ordinateur avec connexion internet,
  - Logiciels de bureautique,
  - Imprimante avec accessoires,
  - Clé USB,
- > 1 lot administratif :
  - Papeterie,
  - Formulaire de point de situation et main courante,
  - Fiches individuelles de volontaires,
  - Répertoire des numéros utiles,
  - Cartes et plans,...

## COUTS

- > Equipement et formation des acteurs,
- > Frais de recherche et de déplacement des acteurs (téléphone...),
- > Frais de repas,
- > Consommables utilisés (papeterie, ...),
- > Frais téléphoniques,
- > Coût habituel pour le fonctionnement du lieu (charges, eau, électricité, carburant le cas échéant...)

# La base logistique

## JUSTIFICATION

Le fonctionnement de la base logistique, si elle est mise en place, sera coordonné par un encadrant opérationnel. Ce dernier doit donc connaître les bonnes pratiques dans le fonctionnement de cette base pour que la base puisse répondre aux attentes de la CAD et du CGMS.

## MISSIONS

La base logistique est mise en œuvre lors de situations d'exception pour gérer le matériel et répondre de manière appropriée aux besoins et à l'évolution de l'opération lors des différentes phases :

- > Elle centralise le matériel des différentes unités et en assure la réception, le contrôle et la restitution,
- > Elle assure la gestion et l'entretien du matériel de la Croix-Rouge française,
- > Elle approvisionne en matériel les équipes sur le terrain,
- > Elle informe le centre de gestion des moyens du site (CGMS) et la cellule arrière départementale (CAD) de l'état des stocks.

Les matériels entrent dans la base pour y être stockés. Ils sont acheminés sur le terrain puis rapportés. Il convient de gérer l'ensemble de ces mouvements pour assurer le suivi des matériels.

## MISE EN PLACE ET COMPOSITION

Le local doit être situé dans une zone sécurisée et adaptée aux besoins de la mission ; en cas d'impossibilité de pouvoir disposer immédiatement d'un local en dur, on peut installer la base logistique sous tente.

Le local doit à minima :

- > être facile d'accès et en zone sécurisée,
- > être situé au rez-de-chaussée,
- > être alimenté en électricité,
- > avoir la possibilité d'être fermé à clé,
- > être accessible aux véhicules logistiques,
- > disposer d'une surface de stockage adaptée,
- > le sol doit permettre l'utilisation de transpalettes.

Le local doit si possible :

- > être équipé d'un quai de chargement,
- > être à proximité du CGMS,
- > permettre l'utilisation d'un chariot élévateur le cas échéant.

Organisation :

- > secrétariat (entrée et sortie du matériel, suivi des achats, signalement matériel défectueux, état du stock, ...),
- > zone de distribution et de réception du matériel,

- > zone de stockage par type de matériel,
- > zone de préparation des lots pour la mission,
- > zone de nettoyage du matériel,
- > zone de reconditionnement et réparation du matériel,
- > zone vie pour les logisticiens

## FONCTIONNEMENT

En cas de renforts extra départementaux, les structures Croix-Rouge fournissant du matériel doivent faire parvenir à la CAD, et/ou au centre opérationnel (CO) s'il est activé, la liste exhaustive du matériel qui sera réceptionné par la base logistique afin de :

- > Permettre d'anticiper l'arrivée du matériel,
- > Permettre de faciliter les opérations de pointage lors de la réception et du retour du matériel,
- > Permettre aussi à la CAD de savoir si tout le matériel nécessaire pour l'opération est trouvé.

Contrôle des entrées de matériel mis à disposition pour une opération :

- > Lors de chaque dépôt de matériel à la base logistique, la fiche d'entrée du matériel est renseignée et émargée par le responsable logistique et la personne qui achemine le matériel,
- > Si le matériel n'est pas identifiable, un marquage est apposé afin de faciliter la restitution en fin de mission,
- > Contrôle de cohérence entre le matériel devant être amené par la délégation et le matériel effectivement livré,
- > Mise à jour du tableau de suivi du matériel disponible.

Mise à disposition du matériel pendant l'opération :

- > Préparer des lots nécessaires pour chaque équipe en fonction des consignes données par la direction des opérations,
- > Remplir la fiche de sortie de matériel,
- > Les responsables d'équipe et la logistique émargent la fiche lors de la prise en charge du matériel. Cette fiche sera utilisée pour faire l'inventaire du matériel lors de la restitution. Un double est conservé par les responsables d'équipe,
- > Cette fiche peut être aussi utilisée en cas de changement d'équipe, sans restitution de matériel à la base logistique, en cours de mission,
- > Le responsable de la logistique et le responsable d'équipe émargent la fiche lors du retour du matériel,
- > Les pertes ou les pannes de matériel sont signalées sur cette fiche.

Gestion des stocks :

- > Pendant toute la durée de l'opération, la base logistique doit connaître l'état des stocks de matériel afin de pouvoir le communiquer à la direction des opérations (tableau de suivi du matériel disponible)

Entretien et réparation :

- > Chaque jour le matériel nécessitant un entretien ou une réparation est mis de côté,
- > Après chaque retour de matériel, l'entretien nécessaire est apporté (nettoyage, reconditionnement...)

- > Dans la mesure du possible, le matériel doit être réparé dans les plus brefs délais afin d'être à nouveau opérationnel,
- > En cas d'impossibilité de réparation, le matériel doit être remplacé afin de ne pas manquer pour l'opération. En cas d'impossibilité de remplacement rapide, aviser la direction des opérations.

Suivi du matériel détérioré ou perdu :

- > Une liste du matériel perdu ou détérioré est tenue à jour quotidiennement,
- > Elle comporte les éléments suivants : type de matériel, quantité, structure d'origine, type de détérioration, causes, ...
- > Elle est transmise quotidiennement à la CAD.

Restitution du matériel :

- > Le matériel est nettoyé et reconditionné,
- > Le matériel est réparti par structure d'origine,
- > Le matériel perdu ou détérioré est indiqué sur cette feuille,
- > La feuille d'entrée / sortie de matériel est émargée par le responsable logistique et par la personne qui achemine le matériel lors de sa restitution,
- > La fiche est conservée à la base logistique pour les archives de la maison.

## REGLES DE SECURITE






### Sécurité incendie :

- > avoir au moins deux extincteurs à eau + additif : il faut au moins un extincteur portatif à eau pulvérisée de 6l au minimum pour 200m<sup>2</sup> de plancher, avec au minimum un appareil par niveau. Lorsque les locaux présentent des risques d'incendie particuliers, notamment des risques électriques, ils doivent être dotés d'extincteurs dont le nombre et le type sont appropriés aux risques (INRS ED990 Incendie et lieu de travail - décembre 2007),
- > ne pas surcharger les installations électriques :
  - Ne pas surcharger les prises en utilisant des blocs multiprises ;
  - Plusieurs appareils raccordés sur une prise de courant surchargeant la prise et/ou le circuit en question risquant de créer un échauffement et provoquer un incendie,
  - Sur les appareils d'éclairage ne jamais dépasser la puissance maximale,
  - Dérouler complètement les enrouleurs lors de leur utilisation et respecter la puissance admissible mentionnée,
- > respecter les consignes de chargement des chariots élévateurs. Pour la charge de la batterie des chariots à moteur électrique :
  - ne pas fumer ni allumer une flamme nue à proximité d'une batterie en charge en raison du dégagement d'hydrogène. La charge des batteries doit être effectuée dans un local bien aéré,
  - ne pas décharger une batterie à plus de 80 % de sa capacité et la recharger en une seule fois,
  - ne jamais poser d'outils ou de pièces métalliques sur la batterie ou à proximité,
  - ouvrir les couvercles de batterie pendant la charge,
  - faire le plein d'une batterie avec de l'eau distillée ou déminéralisée à la fin de la charge sans faire déborder l'électrolyte. Ne jamais rajouter d'acide,
  - vérifier que les cosses sont propres, bien serrées et graissées,
  - fermer les bouchons de remplissage de la batterie avant la mise en route,

- nettoyer et sécher le dessus des batteries,
  - maintenir toujours le couvercle du coffre de batterie fermé en marche normale,
  - se laver les mains après être intervenu sur la batterie, car l'acide sulfurique est corrosif.
- > S'assurer en fonction du classement des locaux :
- Que le local dispose de sorties suffisantes sur l'extérieur
  - Que les sorties ou dégagements sont balisés (BAES...)
  - Que le local dispose d'un système d'alarme sonore...

### Sécurité lors des opérations de manutention :

- > port de chaussures adaptées,
- > port de gants de manutention,
- > respecter les techniques de manutention manuelle, chaque fois que cela est possible :
  - prendre le temps de préparer la manutention : quelles sont les aides à la manutention disponibles ? Quelle distance à parcourir ? Le parcours est-il encombré ? Est-il possible de se faire aider pour porter la charge ?
  - utiliser les aides à la manutention disponibles, en respectant les consignes de sécurité établies : appareils de levage, chariots, rolls, cric, vérin, crochets, ...
  - porter les équipements de protection nécessaires (gants, chaussures de sécurité),
  - organiser les manutentions de façon à éviter de tordre et de fléchir le buste, plier plutôt les genoux,
  - porter les charges au plus près du corps,
  - déposer la charge au plus près de vous,
- > respecter la réglementation d'utilisation des chariots élévateurs :
- > La conduite des chariots automoteurs de manutention à conducteur porté doit faire l'objet d'une autorisation de conduite.

Catégories CACES				
Conduite de chariots en production				
CACES n°1	CACES n°2	CACES n°3	CACES n°4	CACES n°5
				
Transpalettes à conducteur porté et préparateurs de commandes au sol (levée ≤ 1m).	Chariots tracteurs et à plateau porteur de capacité inférieure à 6000 kg.	Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité inférieure ou égale à 6000 kg.	Chariots élévateurs en porte-à-faux de capacité supérieure à 6000 kg.	Chariots élévateurs à mât rétractable. <b>Complément de formation :</b> chariots bi et tridirectionnels à prise latérale et avec poste de conduite élévable.
Conduite de chariots hors production				
CACES n°6				
Déplacement, chargement, transfert de chariots sans activité de production, maintenance ou essais.				

## Manutentions mécaniques :

- > port de chaussures adaptées,
- > port de gants de manutention,
- > transpalette : respecter les prescriptions d'emploi (poids, matériel transporté,...),
- > hayon : utiliser uniquement par des personnes en connaissant le fonctionnement, lors des opérations de chargement et déchargement personne ne doit se trouver derrière ou sur le côté du hayon.

## MOYENS

### Moyens humains

- > 1 responsable de base logistique.
- > 1 opérateur radio.
- > Au moins un logisticien connaissant le matériel et le fonctionnement d'une base logistique présent en permanence à la base logistique.
- > Des personnels en nombre suffisant en fonction de la taille et du volume d'activité.
- > Le personnel doit être suffisant pour pouvoir assurer une présence 24h sur 24 à la base logistique pendant toute la durée de l'opération si la situation le nécessite.

### Moyens matériels

- > 2 lignes de téléphone fixes, si possible ou, à défaut, 2 lignes portables dédiées.
- > 1 base radio.
- > 2 postes radio avec les fréquences tactiques et relayées CRF.
- > Matériel informatique :
  - 1 ordinateur avec connexion Internet,
  - logiciels de bureautique,
  - imprimante avec accessoires,
  - photocopieur,
  - consommables informatiques,
  - clé USB.
- > 1 lot administratif :
  - Papeterie,
  - formulaires de point de situation et main courante,
  - fiches individuelles de volontaires,
  - répertoire des numéros utiles,
  - cartes et plans, ...
- > Matériel d'étiquetage du matériel.
- > Matériel de levage et de déplacement adapté (transpalette ne nécessitant pas de licence) ;
- > Equipement pour la protection des acteurs (gants, casques, lunettes, ...).
- > Tables.
- > Bancs ou chaises.
- > Outillage.
- > Cafetière, bouilloire, ...



## COUTS

- > Equipement et formation des acteurs.
- > Frais de recherche des acteurs (téléphone...).
- > Frais de repas.
- > Frais de déplacement des acteurs.
- > Consommables utilisés (papeterie, ...).
- > Coûts associés au matériel de stockage, de levage et de déplacement.
- > Frais téléphoniques.
- > Cout habituel de fonctionnement du lieu (charges, eau, électricité,...).
- > Eventuellement, frais d'hébergement.

## POINTS DE VIGILANCE

- > Règlementation de la conduite des « engins » de manutention.
- > Sécurité des personnes et des biens.

# RT 3 - LES OUTILS EN OPERATION

## Le fichier effectifs

### JUSTIFICATION

En opération, et plus particulièrement dans les situations d'exception, le nombre et la disponibilité des bénévoles peut être très variable. Il est donc impératif de suivre rigoureusement les effectifs afin de pouvoir dimensionner au mieux les activités de la Croix-Rouge.

### GENERALITES

Pour la mise en place, il est conseillé de confier la manipulation de ce fichier à une personne sachant bien manipuler Excel et à l'aise avec l'outil informatique.

Pour la saisie des données dans le courant de l'opération, à une personne rigoureuse (et patiente !), manipulant Excel.

# La remontée des informations

## JUSTIFICATION

La remontée d'information peut se faire dans plusieurs directions. Qu'il s'agisse de l'information transmise par le CGMS ou la base logistique vers la CAD ou de la CAD vers le CO, l'encadrant opérationnel sera amené dans ses activités à faire des points de situation, et récapitulatifs quotidiens.

## LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS

En situation d'exception, la transmission de l'information doit être mise en place à tous les niveaux du dispositif pour éviter la perte d'informations, notamment lorsque les intervenants changent lors d'opérations de longue durée.

La transmission de l'information a pour objectifs :

- > d'assurer la continuité de la mission.
- > de permettre la fluidité de fonctionnement de l'ensemble du dispositif.
- > de rendre compte de ce qui a été fait.
- > d'assurer la traçabilité des actions dans la durée.

Sur chaque zone ou dans chaque entité, mettre en place une main courante qui sera renseignée au fur et à mesure afin d'assurer une traçabilité. Elle permet la transmission des informations et des consignes.

Chaque zone ou chaque entité, synthétise l'ensemble des éléments dans un bulletin récapitulatif quotidien (BRQ) transmis à la cellule arrière départementale (CAD).

Quotidiennement, à partir des BRQ qu'elle a reçus, la CAD rédige un point de situation qu'elle transmet au centre opérationnel s'il est ouvert ou à la / aux direction(s) métier concernée(s).

En fin d'opération, un compte-rendu global est adressé au centre opérationnel s'il est ouvert ou à la / aux direction(s) métier concernée(s).

Le point de situation est une description globale et synthétique de la situation devant permettre au lecteur de saisir les enjeux principaux et l'essentiel de ce qui se passe. Il doit aborder les éléments internes CRf mais aussi tout ce qui concerne les relations avec les pouvoirs publics et les partenaires.

Pour réaliser un point de situation, il faut décrire, site par site, chacune des actions menées depuis le début de l'opération ou le dernier point de situation le cas échéant.

Pour chaque action, décrire :

- > Le dispositif en place,
- > L'encadrement,
- > Le nombre d'acteurs engagés,
- > Le nombre de bénéficiaires de l'action,
- > Les principaux partenaires présents,
- > Tout autre élément permettant de bien appréhender l'action réalisée.

Si cela est pertinent ajouter un récapitulatif de l'ensemble des actions menées depuis le début de l'opération.

# RT 4 - LE MANAGEMENT

## La gestion des acteurs de l'urgence

### JUSTIFICATION

Pour que les bénévoles se sentent bien sur le dispositif, il est nécessaire que ces besoins soient satisfaits, sinon, ils seront déçus, moins motivés et beaucoup plus difficiles à encadrer.

**Besoin altruiste** : aider ceux qui en ont besoin / se sentir utile / être reconnu.

**Besoins sociaux** : Sentiment d'appartenance : Passer des moments forts de convivialité / Etre dans un groupe.

**Limites** : Adrénaline / Sortir de l'ordinaire.

### LES ATTENTES ENVERS LES BENEVOLES

La liste des attentes de l'association vis-à-vis des bénévoles n'est pas exhaustive. En tant que cadre engagé sur un dispositif, les attentes envers les bénévoles concernent surtout leur adaptabilité.

Il existe un décalage us ou moins grand entre ce que l'encadrement attend des bénévoles sur une opération et ce que eux attendent de l'opération.

Force est de constater que ce décalage risque de poser problème et que c'est le rôle du cadre de concilier les deux : faire en sorte que le bénévole trouve ce qu'il est venu chercher et remplisse la mission qu'on attend de lui.

De plus, le bénévole sur un dispositif sort de ses repères habituels, il évolue dans un environnement qui génère du stress.

Pour qu'il se sente bien et soit ainsi en mesure de répondre à nos attentes, en tant que cadres, il faut agir sur les facteurs de stress présents sur un dispositif.

### LES FACTEURS DE STRESS

#### Evènement :

- > Confrontation à la souffrance
- > Environnement sinistré
- > Pression des impliqués et des familles
- > Grand nombre de blessés
- > Gravité de l'état des victimes
- > Pression des médias.

Pour la pression des médias, Il est important de garder à l'esprit la règle CRf : les bénévoles ne parlent pas aux médias, seules les personnes habilitées pour cela le font. En conséquence, il est essentiel que tous les bénévoles sachent qui sont ces personnes pour pouvoir orienter les journalistes le cas échéant.

### Occupation :

- > Attente
- > Fatigue
- > Charge de travail
- > Sentiment d'impuissance
- > Agressivité des impliqués
- > Ne pas savoir comment aborder les impliqués

Il ne faut pas perdre de vue que l'attente et la fatigue sont récurrents sur quasiment tous les dispositifs. Il est nécessaire de prendre en compte ces éléments, et d'en avertir les bénévoles.

### Organisation :

- > Conflits (entre les bénévoles et/ou avec l'encadrement)
- > Manque d'information
- > Stress des autres bénévoles et des cadres
- > Manque d'effectifs
- > Responsabilités inhabituelles
- > Conditions d'hébergement et de restauration

Dans de telles opérations, il n'est pas rare que les conflits dégénèrent rapidement, principalement à cause de l'état de stress et de son côté très contagieux. Lorsque les cadres sont stressés, notamment, l'ensemble des acteurs le perçoivent et cela les stressera davantage.

### Personnalité :

- > Manque de reconnaissance
- > Difficultés personnelles
- > Etre en dehors de ses repères habituels
- > Ecart important entre attentes personnelles et actions effectives
- > Identification aux impliqués (résonances personnelles)

Il faut bien comprendre que tout le monde est touché par le stress, que cela peut arriver « sans crier gare » et que tout le monde connaît des période où l'on est très en forme et d'autres où l'on est plus fragilisé.

## LES MOYENS D'ACTION

### Organisation du dispositif :

Conditions d'hébergement et de restauration : les adapter pour permettre aux bénévoles de récupérer.

Fatigue : adapter l'organisation du dispositif en prévoyant des pauses régulières, exemplarité des cadres à ce sujet

Manque d'effectifs : évaluer le nombre de bénévoles nécessaires, réajuster le cas échéant, mettre en place recherche d'effectifs et éventuelle demande de renforts.

### Communication auprès des bénévoles :

Manque d'information : mise en place de briefings et de débriefings réguliers, transparence. Quand il y a un souci dans l'organisation, le dire et l'expliquer aux acteurs. On accepte mieux les contraintes quand on les comprend. Préciser éventuellement ce qui a été mis en place pour y remédier.

Attente : expliquer les raisons de l'attente.

## **Climat / ambiance :**

Conflits (entre les bénévoles et/ou avec l'encadrement) : intolérable, limiter les sources de conflit (organisation, communication, transparence, savoir trancher...); là encore, exemplarité indispensable des cadres.

Stress des autres bénévoles et des cadres : montrer l'exemple en tant que cadre, créer un climat serein et chaleureux.

## **Accompagnement des bénévoles :**

Ecart important entre attentes personnelles et actions effectives : connaître les bénévoles et leurs motivations, expliquer en quoi chaque tâche est importante et nécessaire à une bonne prise en charge des impliqués (même les plus ingrates...)

Identification aux impliqués (résonances personnelles) : cela signifie que les bénévoles peuvent facilement s'identifier aux personnes qu'ils aident, se mettre à leur place et ressentir les mêmes émotions. Cela nécessite une prise de recul qui peut se faire en discutant avec le bénévole, en évitant de trop longs temps d'action...

Responsabilités inhabituelles : accompagner les personnes dans ce cas (binôme au démarrage avec quelqu'un de plus expérimenté...), prendre le temps de leur expliquer la mission, les ressources qu'ils ont, qui peut les aider en cas de soucis, prendre le temps au fur et à mesure du déroulement de la mission de s'assurer que tout va bien...

Ne pas savoir comment aborder les impliqués : montrer comment faire, proposer un travail en binôme au démarrage avec un autre bénévole plus expérimenté pour permettre à la personne de prendre confiance en elle...

Manque de reconnaissance : remercier et valoriser régulièrement le travail des bénévoles

Difficultés personnelles : connaître les bénévoles, ne pas affecter à un dispositif une personne trop fragile, valable pour ceux qui ont des fonctions de cadre au quotidien : on n'envoie pas sur un dispositif un bénévole qu'on sait ne pas être en forme, être fragile... faire des opérations d'urgence ne change pas les idées, n'est pas une thérapie et ne remonte pas le moral.

## **Les ressources :**

L'encadrement supérieur : savoir dire quand on est en difficulté.

Les autres cadres : le travail en équipe.

Les ressources du groupe : savoir les repérer et les utiliser, connaître les compétences des bénévoles présents et savoir les « utiliser ».

Le RDSP : en tant que conseiller technique et pour le soutien psychologique des bénévoles.

Le médecin et l'infirmier départementaux.

## **LES ASPECTS PRATIQUES**

La recherche des acteurs :

- > Tous majeurs
- > À jour de vaccination
- > Inscrits sur la base contact
- > Avoir une tenue CRf
- > Respect procédures

L'acheminement des acteurs :

- > Organisé par la DD/DT d'origine pour les renforts extra départementaux avec OM du CO
- > Organisé par l'UL ou l'antenne d'origine pour le département concerné
- > De préférence avec des véhicules CRf
- > Les conducteurs des véhicules CRf doivent avoir un permis de conduire valide et être à jour de leur habilitation de conduite de leur autorité d'emploi
- > Dans le respect du code de la route

L'accueil des acteurs :

- > Prévoir un accueil spécifique (Lot CAI)
- > Donner les renseignements nécessaires (repas, hébergement, parking des véhicules, emploi du temps des heures à venir, lieu de rassemblement, zone vie...)

L'hébergement des acteurs :

- > Dans un lieu sécurisé par rapport à la zone de chantier
- > Dans un lieu en dur de préférence, propice au respect du sommeil de chacun
- > Dimensionnement adapté au nombre d'acteurs attendu et à une éventuelle montée en puissance du dispositif
- > Installation sanitaire adaptée
- > Prévoir une zone de repos et une zone vie

Les repas des acteurs :

- > Essentiel au « moral des troupes »
- > Nourriture et eau en quantité suffisante, et adaptées aux conditions météo et à l'activité
- > Respect de l'équilibre alimentaire
- > Sur des dispositifs de plusieurs jours, varier les repas autant que possible
- > Penser aux régimes spécifiques
- > Penser à faire plaisir

Les règles de sécurité pour les acteurs :

- > Conditions et lieux d'intervention respectueux de la sécurité des personnes
- > Equipement adapté aux actions (intervention sur la voie publique, casque, gants...)
- > Ne jamais intervenir seul
- > Travail en équipe avec un encadrement adapté et suffisant
- > Rythmes adaptés
- > Temps de repos réguliers et suffisant
- > Transport des acteurs dans le respect du code de la route

Le départ des acteurs :

- > S'assurer que chacun a un moyen adapté pour rentrer chez lui
- > Etre vigilant au temps de repos du/des chauffeur(s) avant le départ
- > Prévoir le cas échéant les repas
- > Les remercier

# Briefing et débriefing

## JUSTIFICATION

Dans le cadre de ses activités, l'encadrant opérationnel doit assurer une communication afin d'indiquer ce que l'association veut mettre en place comme actions, quelles seront les tâches à réaliser, l'organisation mise en place. Il est donc essentiel que l'encadrant opérationnel sache réaliser un briefing, et un débriefing.

## GENERALITES SUR LE BRIEFING

### > C'est quoi ?

Un briefing, de l'Anglais to brief qui signifie « donner des instructions », est destiné à préparer une mission.

Le briefing a lieu avant le démarrage des actions, tous les acteurs y sont présents.

### > Quand ?

C'est un moment primordial pour que chacun puisse identifier le contexte d'intervention, l'organisation générale, sa mission, son responsable, les personnes ressources

### > Pourquoi ?

Si le dispositif dure plusieurs jours, on fait un briefing tous les matins.

Lors du briefing les thèmes suivants doivent être abordés :

- > Accueil et remerciement
- > Rappel du contexte de l'opération
- > Présentation de la mission
- > Présentation de l'équipe d'encadrement
- > Autres acteurs intervenant sur le dispositif
- > Présentation des tâches / Règles de sécurité
- > Modalités organisationnelles (repas, repos, personnes ressources)
- > Eléments spécifiques sur les personnes rencontrées
- > Questions – réponses – reformulation
- > Clôture du briefing

## GENERALITES SUR LE DEBRIEFING

### > C'est quoi ?

Le débriefing, réunion-bilan ou séance d'évaluation désigne une évaluation « à chaud » post-événementielle des actions menées et du dispositif.

### > Quand ?

A la fin de la journée : c'est un moment primordial pour que chacun puisse identifier le contexte d'intervention, l'organisation générale, sa mission, son responsable, les personnes ressources

### > Pourquoi ?



Il permet de remercier les acteurs pour leur implication, de faire le bilan des choses qui se sont bien déroulées, des difficultés rencontrées, et des améliorations à apporter au dispositif.

Il permet à chacun de s'exprimer, et ainsi de diminuer le stress accumulé : le but est de "sortir" du dispositif avant de rentrer chez soi.

Il permet aussi de repérer les personnes qui pourraient être fragilisées par la mission afin de les accompagner au mieux par la suite (cadre local, RDSP...)

Si le dispositif dure plusieurs jours, on fait un débriefing tous les soirs.

- > Lors du débriefing les thèmes suivants doivent être abordés :
- > Remerciements
- > Laisser la parole à un intervenant extérieur éventuel
- > Rappel de la nature de la mission
- > Retour sur les actions menées dans la journée
- > Ressenti des participants
- > Point sur ce qui s'est bien passé
- > Point sur les axes d'améliorations
- > Rappel de l'importance de prendre soin de soi après une mission
- > Que faire si on ne parvient pas à « digérer » la mission ?
- > Remerciements et rappel des règles de sécurité pour rentrer chez soi
- > Clôture du débriefing

# Les bénévoles spontanés et le CRU

## JUSTIFICATION

L'agrément de sécurité civile de la Croix-Rouge permet d'aider les autorités de police et leurs services publics à coordonner et gérer l'action des bénévoles spontanés et des membres des réserves communales de sécurité civile dans le cadre de leurs actions de soutien aux populations sinistrées. Il est essentiel de préparer l'encadrement à cette mission particulière.

## LES BENEVOLES SPONTANES

Encadrement des bénévoles lors des actions de soutien aux populations sinistrées. Aider les autorités de police et leurs services publics à coordonner et gérer l'action des bénévoles spontanés et des membres des réserves communales de sécurité civile dans le cadre de leurs actions de soutien aux populations sinistrées.

### Les avantages, risques et impératifs

La responsabilité de l'État ou des collectivités qui feraient appel à des bénévoles est, au vu de la jurisprudence, considérable. Si l'afflux de bénévoles présente plusieurs avantages, il génère parallèlement des risques pour eux et des impératifs pour leurs responsables.

Oui aux bénévoles, mais dans le cadre d'une organisation rigoureuse assurée par une équipe de gestionnaires expérimentés.

#### Avantages

- > Main-d'œuvre disponible, motivée, gratuite et mobile ;
- > Mobilisation immédiate et massive de personnes véhiculant une image sociale positive.

#### Risques

- > Mal reçu, mal employé, le bénévole n'apporte pas de contribution utile et peut présenter aux médias une image négative de l'organisation ;
- > Mal équipé, mal informé, mal encadré, le bénévole peut se mettre en danger.
- > Les structures accueillant des bénévoles seront juridiquement responsables des actes ou dommages dont les bénévoles pourraient être les auteurs ou les victimes.

#### Impératifs

- > Répondre aux besoins des personnes en termes de restauration, hébergement, formation, équipement et encadrement ;
- > Éviter que le personnel rémunéré et les bénévoles soient en concurrence sur une même tâche ;
- > Privilégier les personnes pouvant rester plusieurs semaines afin d'optimiser les temps d'encadrement et de formation ;
- > Éviter d'ajouter une pression supplémentaire sur les responsables de l'intervention en les soutenant au maximum dans la gestion de ces bénévoles (ex : aspects de santé et de sécurité) ;
- > Assurer le même niveau de protection pour les bénévoles et les professionnels exposés à des risques identiques dans le cadre d'opérations similaires.

## LE CORPS DE RESERVE DE L'URGENCE

Depuis Vaison-la-Romaine en 1992, après sa participation à plus de 50 opérations de secours consécutives à des catastrophes de grande envergure et face à l'augmentation des risques potentiels (climatiques, NRBC, sociétaux ...), la Croix-Rouge française s'implique toujours plus dans des missions de solidarité au profit des populations sinistrées.

Dans le cadre de l'orientation stratégique n°2 « conforter notre rôle d'auxiliaire des pouvoirs publics pour le secours et la prévention des risques », la Croix-Rouge française, agréée au plan opérationnel par le ministère de l'Intérieur, s'est inscrite dans l'approche légale de sécurité civile où le citoyen est placé au cœur des préoccupations de l'Etat.

Face à l'augmentation des situations d'urgence et à l'évolution sociétale, notamment la culture actuelle du mode d'engagement bénévole, les effectifs ne sont plus suffisants pour assurer, dans le même temps, les missions quotidiennes et les missions exceptionnelles.

Afin de conserver à la Croix-Rouge française sa place d'acteur majeur dans la réponse aux situations d'exception sans porter atteinte à la qualité des services rendus au quotidien, le conseil d'administration de décembre 2009 a décidé de doter l'association de moyens supplémentaires et diversifiés pour répondre à l'attente des populations en créant un Corps de réserve de l'urgence (CRU) constitué de bénévoles formés et disponibles.

Cette réserve de citoyens solidaires n'est mobilisable qu'en cas d'alerte exceptionnelle et participe aux opérations de soutien aux populations sinistrées.

Bien qu'il trace les lignes directrices principales du Corps de réserve de l'urgence de la Croix-Rouge française, cet outil de réponse aux situations d'exception laisse une grande place aux initiatives départementales.

Constituer un réservoir de citoyens solidaires mobilisables en cas d'alerte humanitaire pour mener des opérations de soutien aux populations sinistrées ou en difficulté dans le cadre d'actions menées par la Croix-Rouge. Les réservistes n'interviennent qu'exceptionnellement, sur des missions ponctuelles, en fonction des besoins de renfort de la Croix-Rouge.

### Répondre aux problématiques des collectivités

Le Corps de réserve de l'urgence est une force supplémentaire permettant de positionner la Croix-Rouge française en tant que partenaire compétent et expérimenté des pouvoirs publics, des municipalités, pour répondre aux enjeux de sécurité civile.

En effet, vous pouvez, grâce à votre équipe de réservistes, leur offrir la possibilité d'assurer une sécurité accrue des citoyens en cas de catastrophe majeure, et en ce sens valoriser notre capacité à agir en urgence. D'autre part, le Corps de réserve de l'urgence nécessite une organisation importante et vous pouvez mettre en avant le professionnalisme de l'association.

### L'importance de nommer un référent du Corps de réserve

Le Corps de réserve de l'urgence nécessite une organisation spécifique en interne et des moyens humains dédiés à son animation. C'est pourquoi, il est essentiel de nommer une personne référente qui pourra ainsi coordonner l'activité.

Le référent est nommé par le PDT, au niveau départemental et par le président de la délégation locale au niveau local.

Pour en savoir plus sur les modalités de nomination du référent ainsi que ses fonctions, nous vous proposons de consulter la fiche pratique n° 2.

## L'animation du Corps de réserve de l'urgence

Il est important tout au long de l'année d'animer ce CRU. Quelques exemples non exhaustifs : envoi par e-mail d'un journal d'informations sur la vie de la délégation, invitation à des réunions, des exercices...

### Une formation obligatoire

Le réserviste reçoit dès son arrivée, une formation initiale d'une journée. Cette formation a pour objectif de connaître les valeurs de la Croix-Rouge, d'effectuer une initiation aux premiers secours, d'appréhender la situation d'exception par l'ISE et le module de sensibilisation au soutien psychologique.

Il conviendra également lors de cette formation de présenter le rôle et les missions du CRU. A la suite de cette formation, le réserviste peut être appelé en cas de catastrophe en supplément des moyens humains habituels de la Croix-Rouge française.

### Une formation continue

Chaque année, 1 à 2 journée(s) de formation continue sont organisées au niveau départemental. Ces journées doivent avant tout être des moments de convivialité et d'échanges avec les réservistes. Elles doivent permettre :

- > de faire le point sur la motivation des réservistes au cours d'un échange entre le référent et le réserviste,
- > d'informer sur l'organisation de l'urgence au niveau départemental, régional et national,
- > de proposer un exercice pratique ayant trait à la situation d'exception (par exemple, montage d'un CAI ou d'un CHU, organisation d'une distribution alimentaire dans l'urgence...).

Ces deux journées peuvent ne pas être contiguës (par exemple, organiser une journée tous les 6 mois environ pour entretenir le contact avec chacun des réservistes).

Les jours d'engagement dans l'activité opérationnelle ont valeur, pour le réserviste, de formation continue.

# Le financement des actions

## JUSTIFICATION

Dans le cadre de ses activités lors d'opérations d'urgence, l'encadrant opérationnel peut être sollicité pour un support par le niveau de décision, mais aussi il peut être amené à collecter tous les éléments nécessaires à l'identification des frais engagés, ou être amené à mettre en place des actions de collecte et/ou de distribution. Il doit donc avoir des éléments de base pour collecter données nécessaires au financement des opérations.

## LES FRAIS D'OPERATIONS

Les remboursements auxquels peut prétendre la CRF, sur présentation de pièces justificatives, sont :

- > Les frais directs liés à l'opération :
  - Les frais de structure selon les cas,
  - Les frais de déplacement, d'hébergement et de restauration des personnels
  - Les consommables (thé, café, sucre, biscuits, repas....) distribués dans le cadre des opérations.
- > Les dépenses de réparation ou perte des matériels : les réparations et remplacement des matériels dégradés ou détruits seront indemnisés, au vu d'éléments justificatifs précisant la vétusté, le contexte dans lequel des dégâts ont été provoqués et déduction faites des indemnités éventuelles versées par les assurances.
- > Les dépenses de carburant des matériels engagés.
- > Frais administratifs : impressions, téléphonie, ...

Cette liste de frais possible n'est pas limitative.

### Les différents financeurs

Selon la compétence territoriale liée à l'opération, les frais imputables à l'opération pourront être pris en charge par différents échelons. Ainsi, il existe plusieurs types de convention que la CRF signe avec les pouvoirs publics dans le cadre de la réponse aux catastrophes. Il est indispensable de veiller à ce que ces conventions incluent bien la prise en charge des défraiements de la CRF (Voir modèle sur l'intranet). Il est important de se faire confirmer l'engagement des moyens par écrit par l'autorité compétente mais aussi la fin de l'engagement.

### L'échelon communal :

La Mairie ou la Communauté de Communes a la charge des moyens départementaux nécessaires aux actions de soutien aux populations et à l'encadrement des bénévoles spontanés (Agréments B & C) :

- > Coup de Main, Coup de cœur,
- > Soutien Psychologique
- > Evaluation de rupture d'habitat
- > Aides matérielles & financières

La convention est cosignée d'une part par le maire, et d'autre part, conjointement par le président de l'unité locale & le président de la délégation territoriale ou uniquement par le président de la délégation territoriale. Elle s'attache à la mise en œuvre des agréments B et C.

Toutes les communes n'ont pas la capacité financière suffisante.

### **L'échelon départemental :**

Avec les préfetures de département, la convention est cosignée d'une part par le préfet de département, et d'autre part, par le président de la délégation territoriale. Elle s'attache à la mise en œuvre des agréments B et C.

Avec les services départementaux d'incendie et de secours, la convention est cosignée d'une part par le Président du Conseil Général ou par le Directeur du SDIS, et d'autre part, par le président de la délégation territoriale. Elle s'attache à la mise en œuvre des agréments A, B et C.

Le SDIS a la charge des moyens départementaux nécessaires aux opérations de secours (Agrément A) :

- > Secours à personne
- > Evacuations de population
- > CAI / CHU

### **A l'échelon national :**

L'Etat a la charge des moyens extra-départementaux jugés nécessaires par la préfecture de département et sollicités par elle auprès de la zone de défense et de sécurité.

Avec le Ministère de l'Intérieur, la convention est cosignée d'une part par le Ministre de l'Intérieur, et d'autre part, par le président de la Croix-Rouge française. Elle s'attache à la mise en œuvre des agréments A, B et C.

### **Les appels à don :**

Il s'agit d'appels à dons financiers (pas d'appels à dons en nature) qui sont émis par le siège. Ils peuvent être sollicités par les délégations territoriales. Un compte spécifique est créé afin d'accueillir les fonds qui sont alors dédiés à l'opération.

Les appels à don peuvent être relayés par des entreprises auprès de leur personnel.

### **Les dons en nature :**

Le grand public en est friand. Il est difficilement acceptable pour le grand public que la CRF n'accepte pas ces dons. Cependant, ces dons requièrent une logistique importante et durable.

### **Les dons d'entreprise :**

Les délégations territoriales ont également pour directive de signer des conventions avec des partenaires privés. Ils sont la preuve de la confiance accordée à la CRF. Ils peuvent être financier ou en nature (dons alimentaires, dons de matériels nécessaires à l'opération ...)

## **LA PRISE EN CHARGE DES FRAIS**

### **Responsabilité de l'engagement des frais**

L'engagement des frais est réalisé sur avis du responsable de l'opération. Il s'agit donc du Président Territorial ou du Président National suivant le niveau de l'opération. La prise de décision par rapport à l'engagement de ces frais est réalisée avec le support :

- > du bureau territorial ou national
- > de la CAD pour le niveau départemental
- > le DG, le bureau national, le DO pour le niveau national

L'encadrant opérationnel peut être sollicité pour un support par le niveau de décision. Il peut également être amené à collecter tous les éléments nécessaires à l'identification des frais engagés ou à mettre en place des actions de collecte et/ou de distribution.

En tant que responsable d'une action, il peut être un maillon essentiel de la collecte des informations comptables. Il s'agit d'une activité importante à ne pas négliger afin de pouvoir assurer rapidement le paiement des factures, le défraiement des entités CRf et éventuellement des acteurs de la CRf. Cette collecte nécessite donc d'identifier et de justifier les frais pouvant être pris en charge par les partenaires publics & privés, de valider les factures et engager le paiement des fournisseurs, afin de permettre la tenue de la comptabilité interne.

Cette collecte doit être engagée dès le début de l'opération pour :

- > Garder la confiance des partenaires en présentant rapidement les demandes de prise en charge
- > Faciliter la remontée des informations
- > Maximiser la fiabilité des remontées,

### **Frais des acteurs**

Les frais de déplacement (frais kilométriques des véhicules personnels, péages ...) des bénévoles engagés doivent également être collectés, afin de leur être remboursés. Il s'agit de tous les achats engagés après accord de la direction d'opération (y compris repas, hébergement ...) dans la limite des plafonds CRf ou des montants conventionnés. Ces frais sont pris en charge par l'entité de rattachement de l'acteur puis imputés à l'opération.

### **Frais des structures**

Il en va de même au sujet de l'ensemble des frais des structures. Es frais engagés pour l'opération doivent l'être après accord d'engagement. Ils seront imputés à la structure gérant l'opération. Les copies des justificatifs doivent être transmises également à la structure gérant l'opération.

:

## CONTACT

**Remy FOULON**

Référent pédagogique national - urgence

remy.foulon@croix-rouge.fr

Retrouvez toutes les informations

sur le site intranet  
<https://intranet.croix-rouge.fr>

### **Croix-Rouge française**

98, rue Didot - 75694 Paris Cedex 14  
Tél. 01 44 43 11 00 - Fax 01 44 43 11 01  
[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

**croix-rouge** française  
PARTOUT OÙ VOUS AVEZ BESOIN DE NOUS

