



## La Communication de crise sur le terrain

Organisation de la discipline 5 sur le terrain d'une situation d'urgence : de l'alerte et à l'information de la population directement concernée, en passant par la gestion des médias sur place.

## ■ TABLE DES MATIÈRES

<b>1 Introduction</b> .....	3
<b>2 Une action sur le terrain légalement prévue</b> .....	4
<b>3 Discipline 5 : des missions en différents lieux pour plusieurs actions</b> .....	6
3.1 Une coordination stratégique pour mener la D5 .....	7
3.2 Une opérationnalisation de la D5 au PC-OPS .....	7
<b>4 Des missions spécifiques sur le terrain</b> .....	9
4.1 Une alerte réflexe .....	9
4.2 Des informations ciblées pour une population directement concernée .....	11
4.3 La gestion des médias, dans un respect réciproque .....	12
<b>5 Organisation pratique pour une information réussie</b> .....	16
5.1 Mobilisation .....	16
5.2 Personnel attitré .....	16
5.3 Synergie possible .....	16
5.4 Moyens adéquats .....	17
<b>Annexes - Fiches d'action pratiques</b> .....	19

## 1 Introduction

En situation d'urgence, que ce soit pour la population, pour les autorités ou encore pour les services d'intervention, le temps qui court est l'élément crucial. Il est néanmoins inéluctable que ce temps s'écoule quelque peu avant que les services de secours alertés soient mobilisés et opérationnels sur le terrain. Malheureusement, si pour ceux-ci le temps se compte en minutes, pour la population directement impliquée, l'urgence est immédiate.

Dans notre société de l'information, l'immédiateté est également l'échelle de temps des Médias. Dans les minutes qui suivent l'incident, des (citoyens-)journalistes sont sur le terrain, pour informer en temps réel. Via les nouvelles technologies, l'information est diffusée quasi instantanément via les GSM ou encore via Internet et ses Médias sociaux.

Dans cette réalité, les autorités confrontées à une situation d'urgence doivent dès lors immédiatement prendre également des initiatives afin d'informer au mieux la population et de gérer les médias. Cette action en temps réel est vitale et toute autorité communale, provinciale ou nationale doit en prendre conscience. Pour y parvenir, les autorités ne sont pas dépourvues de moyens légaux : l'information de la population en situation d'urgence se prépare, s'organise et s'opérationnalise dans le cadre de la « Discipline 5 ».

Les dispositions légales ne sont néanmoins que le cadre minimal indispensable aux actions des autorités compétentes. Cette mission spécifique de la gestion de la communication de crise nécessite une organisation minutieuse.

Au regard de l'immédiateté qui caractérise l'urgence, il est primordial qu'un communicateur de crise soit opérationnel sur le terrain dès que possible. A chacun ses missions sur le terrain, à un communicateur (de crise) de prendre en mains les siennes afin d'aider à une gestion optimale de la situation.

Si la réalité des (citoyens-)journalistes sur le terrain n'est pas prise en compte dans l'organisation de la gestion de crise à tous les niveaux de pouvoir, et en particulier dans le Plan monodisciplinaire de la Discipline 5, celle-ci compliquera les secours apportés sur le terrain à la population directement concernée.

En 2007, le « Guide en communication de crise » fixait quelques premières lignes directrices pour la Discipline 5. Ci-dessous, le rôle, l'organisation et le fonctionnement de la D5 sur le terrain seront davantage décortiqués et précisés afin de tirer des expériences vécues de nouvelles lignes directrices spécifiques en la matière. A nouveau, outre l'harmonisation des pratiques des communicateurs de crise en Belgique, l'objectif est d'apporter un appui concret à tous les acteurs impliqués dans l'information de la population en situation d'urgence.

*Tout comme le « Guide en communication de crise » diffusé en 2007, le présent document n'impose aucune obligation spécifique nouvelle aux autorités concernées. Il s'agit plus d'une aide concrète à la Discipline 5 (et en particulier aux fonctionnaires communaux et provinciaux chargés de la D5) basée sur des expériences et bonnes pratiques. Chaque situation d'urgence étant différente, il est évident que les actions de la D5 doivent être adaptées au cas par cas, en fonction des moyens disponibles, pour une information adéquate de la population.*

## 2 Une action sur le terrain légalement prévue

Afin de cadrer l'action de la Discipline 5 sur le terrain d'une situation d'urgence, il existe tout d'abord l'Arrêté royal du 16 février 2006 relatif au plan d'urgence et d'intervention ainsi que la Circulaire ministérielle NPU4 du 30 mars 2009 relative aux Disciplines et son Annexe relative à la D5, dont les éléments pertinents sont repris ci-dessous :

### • AR 16/02/2006

- **3. Poste de commandement opérationnel (PC-Ops) :** Le commandement comprenant les responsables opérationnels des disciplines qui assistent le directeur des opérations lors de la coordination opérationnelle.

### • CMO NPU4 30/03/2009

- **3.2.3.2.2. La zone orange :** (...) (...) L'autorité administrative, responsable de l'information de la population, autorise l'accès spécifique des journalistes à la zone orange en accord avec le Dir-PC-Ops. Tout journaliste autorisé est pris en charge par le Directeur de l'Information (Dir-Info) ou par son représentant sur le terrain. Le Dir-Info veille à l'organisation de cet accès et/ou des prises de vues ainsi qu'à la mise en place du point de presse, en conformité avec les instructions du Dir-PC-Ops.
- **3.2.4.1. Les intervenants :** Les disciplines et les autres intervenants (exploitant, directeur d'école,...) s'identifient par une chasuble portant les couleurs suivantes : (...) la discipline 5 : noir et blanc (...)

### • Annexe D5 NPU4

- **4. Le plan monodisciplinaire d'intervention « INFORMATION DE LA POPULATION » :** (...) Le plan monodisciplinaire d'intervention « Information de la population » contient au minimum les missions et éléments suivant : Organisation de la cellule de communication : (...) Préciser qui représente la D5 au PC-OPS ;
- **5.4. Coordination opérationnelle :** Un collaborateur (de préférence, un fonctionnaire du service d'information) est désigné au préalable dans le PII comme représentant sur le terrain de la D5. Cette personne fait partie du poste de commandement opérationnel (PC-Ops), sous la direction du directeur du poste de commandement opérationnel (Dir PC-Ops). Cette personne :
  - s'informe toujours sur (l'évolution de) la situation sur place, sur l'organisation du terrain d'intervention et la détermination des zones prévues
  - est reconnaissable par le port de la chasuble adéquate (...) et assure l'accueil des médias qui se trouvent sur le terrain
  - accompagne les journalistes lors d'une (éventuelle) visite du site de la situation d'urgence (après accord du Dir-PC-Ops et du comité de coordination et à définir en concertation avec le Dir CP-Ops, le Dir-Info et le comité de coordination)

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

- **5.7. Collaboration multidisciplinaire :** (...) Dans un souci de fournir des informations complètes, correctes et uniformes à la population, il vaut mieux aborder de manière intégrée et intégrale l'information de la population. La D5 est chargée d'y donner forme et d'aider les intervenants sur le terrain, de sorte que ceux-ci puissent se concentrer sur leurs tâches prioritaires. Différentes interactions entre disciplines sont envisageables, notamment :
  - La gestion des journalistes sur le terrain nécessite une collaboration entre les services de police (D3) et le(s) collaborateur(s) de la D5 présent(s) au PC-OPS et sur le terrain. (...)
  - Si les médias souhaitent faire des interviews d'intervenants sur le terrain ou de différents responsables d'une Discipline, cette demande sera relayée auprès du Dire-Info. (...)
- **6.1. Relation avec les médias :** (...) Sur le terrain, en principe, les journalistes (tout comme les citoyens) doivent se tenir en dehors de la zone d'intervention, au delà du périmètre de dissuasion. La D5 organise un « centre de presse » près du lieu de la situation d'urgence. Dans la mesure du possible, ce lieu dispose d'une infrastructure adéquate afin de permettre aux journalistes de réaliser leur travail sans gêner les secours (...).

Si les textes légaux et réglementaires apportent déjà certaines précisions quant à la présence et aux missions de la Discipline 5 sur le terrain, il est nécessaire d'aborder en profondeur dans le présent document chaque aspect de actions sur le terrain en communication de crise : quels missions, qui fait quoi, comment,...

### 3 Discipline 5 : des missions en différents lieux pour plusieurs actions

Avant de rentrer dans l'organisation pratique de la D5 sur le terrain, il est important de préciser au préalable la terminologie. En effet, depuis la publication du « Guide en communication de crise » et des arrêtés royaux et circulaires ministérielles y relatives, une imprécision sémantique engendrait de nombreuses discussions et des implémentations différenciées dans les différentes communes et provinces du pays. Le présent document propose une approche plus claire.

• **Communication de crise - Niveau stratégique** : Le Bourgmestre ou le Gouverneur (ou le Ministre), chargé de la gestion stratégique de la situation d'urgence, est conseillé pour la communication de crise par le « Responsable de la Discipline 5 ». Celui-ci est appuyé par une Cellule de communication de crise préparant et exécutant les différentes missions d'information de la population.

• **Communication de crise - Niveau opérationnel** :

Le DIR PC-OPS, chargé de la gestion opérationnelle sur le terrain, est quant à lui secondé par un « Représentant de la D5 » pour aider tant à la gestion des médias sur place qu'à l'information directe de la population concernée. Présent au PC-OPS et sur le terrain de la situation d'urgence, il agit sous la direction du Responsable de la D5 précité. Il est en charge sur place de l'opérationnalisation pratique des décisions relatives à la D5 (décisions par exemple quant au lieu du centre de presse ou du parking pour les véhicules émetteurs).

Différentes appellations sont actuellement données quant à ces rôles spécifiques :

Stratégique	Opérationnel
Dir-Info	Représentant de la D5 sur le terrain
Dir-Info	Dir-Info adjoint
Dir-D5	Dir-Info
D5 en CC	Dir-Info

Qu'ils s'agissent des acteurs de la D5 en Cellule de communication de crise, auprès du Bourgmestre ou Gouverneur au sein du Comité de coordination, ou encore sur le terrain de la situation d'urgence, l'importance (au-delà de la sémantique) réside dans une bonne compréhension des missions de chacun et de la répartition interne des rôles à la D5 (en harmonie avec les autres Disciplines). Bien qu'une harmonisation de la terminologie est souhaitée pour une professionnalisation de la D5, le présent document n'a pas pour vocation de trancher.

#### 3.1 Une coordination stratégique au Comité de coordination

La responsabilité (politique et légale) finale de l'information diffusée à la population en situation d'urgence relève du Bourgmestre, du Gouverneur ou du Ministre compétent en fonction de la phase décrétée. Cependant, l'organisation de la communication de crise, l'élaboration d'une stratégie adaptée pour conseiller au mieux l'autorité compétente, la coordination de toutes les actions (et de tous les collaborateurs impliqués) incombent à une autre personne en charge de la Discipline 5. Il peut s'agir par exemple d'un Echevin, du Secrétaire communal, ou encore du fonctionnaire d'information communal chargé de la Discipline 5.

Cette personne est responsable de la coordination stratégique de la communication de crise. Elle veille par exemple pour ce faire à la validation au sein du Comité de coordination de tous les messages à diffuser et de toutes les actions proposées (excepté les cas où elle prend elle-même certaines décisions en la matière en fonction d'une délégation reçue au préalable de l'autorité compétente dans le PII). Pour parvenir à accomplir toutes les missions de la D5, elle est assistée au sein du Centre de crise communal, provincial ou national d'une Cellule de communication de crise, composée de différents collaborateurs (communicateurs ou pas).

#### 3.2 Une opérationnalisation au PC-OPS

Lorsqu'une stratégie de communication est établie par le Bourgmestre ou le Gouverneur et que des actions concrètes doivent être menées par la D5 (alerte par sms, rédaction et envoi d'un communiqué de presse, ouverture d'un numéro d'information,...), il est indispensable que celles-ci soient connues et opérationnalisées.

La Discipline 5 dispose au PC-OPS d'un Représentant opérationnel, assisté dans la mesure du possible d'un autre collaborateur, afin d'accomplir (ou du moins de veiller à) l'ensemble des actions de communication de crise sur le terrain. Etant donné que l'information sur la situation d'urgence circulera quasi instantanément via les médias sociaux et les journalistes présents rapidement sur le terrain, il est primordial d'organiser au mieux l'action de la D5 sur le terrain, notamment en prévoyant au préalable l'alerte et le déploiement des personnes adéquates.

En principe alerté via les procédures propres à la D5 ou intégrées du PC-OPS, le Représentant de la D5 participe à la coordination opérationnelle en appuyant pour ce faire le Dir-PC-OPS dans le cadre de ses missions. Il doit être identifiable par le port de la chasuble noire et blanche propre à la D5.

En contact direct avec le Responsable de la D5, le Représentant de la D5 transmet au Dir-PC-OPS toutes les informations utiles liées aux décisions et actions prises dans le cadre des missions de la D5 (alerte et information de la population, ainsi que gestion des médias). Son rôle est principalement d'être un facilitateur pour l'échange direct d'informations (afin de s'assurer par exemple que les services d'intervention sur le terrain soient informés des messages d'alerte diffusés et ce via quels canaux). Il veille également, en collaboration étroite avec de préférence un ou plusieurs représentants de la D5 présent(s) sur le terrain-même de la situation d'urgence, à exécuter de manière organisée et efficace l'alerte et l'information de la population riveraine directement concernée par la situation d'urgence.

Eu égard à cette fonction spécifique, ce Représentant de la D5 ne doit pas être nécessairement un communicateur (de crise) aguerri. Il n'a pas vocation première à être le « Porte-parole de crise » sur le terrain mais plutôt d'être le point de contact pour la presse. Il doit néanmoins connaître le PII ainsi que les procédures, missions et actions de la D5. Il doit également être suffisamment assertif et autoritaire afin de pouvoir gérer au mieux les médias sur place. Il est par ailleurs souhaitable qu'il soit connu des représentants des autres Disciplines (afin de faciliter l'exécution de ses missions) et identifiable sur le terrain par les médias et les autres Disciplines (chassable).

En fonction de la situation, il se peut qu'un membre d'une autre Discipline quitte sa première casquette (de pompier, de policier, de médecin ou encore de membre de la protection civile) pour assumer ce rôle de Représentant de la D5 au PC-OPS. Cette personne serait dès lors détachée de sa première fonction et se chargerait pleinement des missions de la Discipline 5, et ce, en étroite concertation et collaboration avec le Dir-Info. Elle peut être désignée au préalable dans le PII ou être choisie au moment même. Toutefois, dans tous les cas, un accord préalable quant à ce principe doit exister au niveau local et être discuté au sein de la Cellule de Sécurité.

## 4 Des actions spécifiques pour une information efficace sur le terrain

Dans les premiers instants d'une situation d'urgence, il est primordial pour les autorités de s'organiser au plus vite afin d'alerter et d'informer au mieux la population et d'éviter dès lors la propagation de rumeurs.

Bien que les décisions et la coordination stratégique de la communication de crise aient lieu au niveau du Comité de coordination (avec l'appui d'une Cellule de communication de crise), l'opérationnalisation de la D5 sur le terrain nécessite une organisation importante pratique (préalable). Trois missions spécifiques ont été identifiées : alerter et informer la population directement concernée, et gérer les médias.

Les missions spécifiques de la D5 sur le terrain, ainsi que son organisation pratique, doivent être détaillées dans le Plan monodisciplinaire d'intervention D5. Cet aspect doit être présenté et discuté au préalable en Cellule de sécurité afin de veiller à une coordination multidisciplinaire. En effet, la gestion des médias sur le terrain implique inévitablement une coordination opérationnelle sous la direction du Dir-Pc-Ops. Chacun ayant un rôle à jouer, il est dans l'intérêt de tous que les missions et l'organisation de la D5 sur le terrain soient connues des disciplines et concertées avec celles-ci.

Les actions de communication de crise reprises ci-dessous ne le sont qu'à titre d'exemples et ne sont certainement pas exhaustives. Celles-ci doivent de toute façon être adaptées à chaque situation d'urgence en fonction du contexte et des moyens disponibles. Certaines actions pourraient ne pas s'avérer opportunes, d'autres préférentiellement réalisées par la Cellule de communication de crise (et non sur le terrain sous la coordination du Représentant de la D5 au PC-OPS).

### 4.1 Une alerte réflexe

Dans la plupart des situations d'urgence, la population directement riveraine du lieu de l'incident sera déjà alertée qu'un incident a lieu ne fut ce que par l'arrivée des services d'intervention. Toutefois, il reste primordial qu'une alerte ait lieu avec un premier message officiel reprenant une information sur la situation et les premières recommandations à suivre (si la situation l'exige).

Cette première alerte se déroule de manière réflexe : dès l'arrivée sur les lieux et le constat d'une situation d'urgence nécessitant la mobilisation d'un PC-OPS multidisciplinaire (dépassant dès lors la gestion normale d'incidents quotidiens auxquels sont confrontés les services d'incendie ou de police), l'alerte des riverains directement concernés doit faire partie des premières actions de protection décidées par le Dir-PC-OPS.

Cette alerte des personnes directement concernées doit être couplée au plus vite par une alerte et/ou une information via des canaux communaux, provinciaux ou nationaux (alerte par téléphone fixe ou mobile, via Crisis Alert pour les médias nationaux, via Twitter, sur le site web de l'autorité concernée...). Les collaborateurs D5 peuvent (s'ils sont rapidement impliqués dans la gestion de crise) appuyer également ces actions.

#### • Qui réalise cette première alerte ?

Dans la grande majorité des situations d'urgence, vu le caractère réflexe indispensable, cette alerte sera réalisée par les membres des services d'intervention présents sur le terrain (policiers ou pompiers), et non par le fonctionnaire chargé de la D5. N'étant pas a priori communicateurs, il est important dès lors de préparer au mieux les membres des autres disciplines à réussir cette première action D5.

Il est préférable d'identifier si possible au préalable (en Cellule de sécurité, dans le PII) les services et/ou personnes clairement nommées qui pourraient être amenés à effectuer cette mission afin de pouvoir les former au mieux.

L'objectif est de réussir un bon départ en communication de crise en leur permettant de diffuser un premier message prédéfini ensemble, factuel et reprenant le processus en cours, qui facilitera le travail ultérieur de la D5.

Point d'attention spécifique pour la D5 : il peut être souhaitable d'effectuer un rappel de cette alerte réflexe ou de compléter celle-ci par d'autres canaux.

#### • Comment l'effectuer sur le terrain ?

Concrètement, la première alerte peut être donnée via :

- Les sirènes des véhicules de pompiers et/ou de police accompagnées nécessairement d'un message oral précisant les recommandations à suivre (le son des sirènes ne suffit pas) ;
- Le « porte-à-porte » pour autant qu'un même message (écrit ou oral) soit donné reprenant les mêmes premières informations et recommandations ;
- Un message envoyé par SMS (pour des groupes-cibles identifiés au préalable), appel vocal sur téléphone fixe ou courriel ;
- Un message envoyé via le « Partenariat Local de Prévention » (pour autant qu'un tel ex-RIQ existe dans la zone concernée) ;
- Un message via les médias sociaux (comme Twitter) ;
- ...

#### • Dans quelle zone alerter ?

La localisation de la situation d'urgence ainsi que la configuration géographique/démographique des lieux auront toujours un impact sur les actions menées sur le terrain (d'où une certaine flexibilité et adaptabilité indispensables). Afin de rester cohérent avec la gestion multidisciplinaire de crise, les zones d'exécution des actions menées par la D5 sur le terrain seront déterminées en fonction des différentes zones définies par le Dir-PC-OPS :

- Dans la zone rouge et orange : a priori, la population doit être évacuée de ces zones et ne peut pas y entrer ; la première alerte réflexe concerne donc principalement les citoyens concernés par ces zones.
- Dans la zone jaune : a priori, la population locale peut avoir accès à son habitant dans cette zone ; c'est dans un second temps qu'une alerte devra néanmoins y être effectuée afin d'informer la population locale de la situation.

#### • Que donner comme informations et recommandations ?

Généralement, les autorités souhaitent attendre d'avoir de plus amples informations/certitudes avant d'informer la population sur la situation d'urgence et des recommandations à suivre. Cette attitude n'est d'autant plus tenable que les médias sociaux ont révolutionné la diffusion rapide d'informations et de rumeurs. Même s'il n'y a pas de danger, il est important de le dire. En outre, sur le terrain, dans le quartier et les rues avoisinantes, il est primordial d'expliquer en quelques mots ce qu'il est attendu des riverains (cela démontre un professionnalisme en gestion de crise et renforce la crédibilité des actions menées).

Pour une alerte efficace, un message clair doit être établi au plus vite et reprendre les premières consignes pour le citoyen directement concerné :

- Que se passe-t-il ? (informations factuelles : explosion, incendie, nuage toxique,...)
- Que font les services d'intervention ? (expliquer le processus en cours : établissement d'un périmètre de sécurité, circonscrire l'incendie, protéger les bâtiments avoisinant,...)
- Que faut-il faire ? (premières recommandations : évacuation des riverains proche du lieu, mise à l'abri dans certains quartiers, consigne de fermer les portes et fenêtres,...)

Un premier message-type reprenant ce genre d'informations peut être rédigé au préalable et mis à disposition des services d'intervention afin qu'ils puissent l'utiliser rapidement en situation d'urgence. Un accord formel peut être pris au préalable en Cellule de sécurité afin de permettre l'envoi de ce premier message d'alerte par les premiers intervenants (rapidité et efficacité).

#### 4.2 Des informations ciblées pour une population directement concernée

Après avoir diffusé une première alerte, il est important de veiller à diffuser régulièrement sur le terrain des informations quant à la situation d'urgence, à son évolution, aux actions menées et aux recommandations à suivre par les groupes-cibles identifiés. Les premiers interpellés par la population locale seront inévitablement les membres des différents services d'intervention (occupés à leurs propres tâches). Afin de les aider face à ces demandes, il est important de leur transmettre régulièrement les recommandations actualisées ainsi que les canaux d'information à suivre par la population.

Depuis le Comité de coordination, le Responsable de la D5 est bien entendu chargé d'organiser l'information de la population en général. Il incombe cependant au Représentant de la D5 au PC-OPS de relayer auprès de celui-ci la situation et les éventuels manques (en terme d'informations) ressentis sur le terrain. Outre les informations diffusées via les médias ou les sites web, il peut être judicieux d'organiser une information directe de cette population locale concernée. Par ailleurs, la D5 peut également aider à une bonne information de la population présente au centre d'accueil, prise en charge quant à elle par la Discipline 2 (en transmettant par exemple tout simplement les communiqués de presse, ou en leur envoyant un SMS, ou en organisant un point d'information sur une place de la Commune, ou encore en les informant directement de l'ouverture d'un numéro d'information). Par ces actions ciblées d'information directe, la population directement concernée se sentira dès lors davantage prise en charge par ses autorités.

#### • Qui réalise l'information sur le terrain ?

Le Représentant de la D5 au PC-OPS est chargé de (veiller à) l'organisation pratique et de la diffusion de cette information sur le terrain. Il est recommandé à cet effet de conclure (au préalable) des accords pour une collaboration avec les (porte-paroles des) autres disciplines.

Le Représentant de la D5 veille à la diffusion des informations utiles de la D5 dans le PC-OPS afin que chaque Directeur de Discipline puisse le transmettre (ou du moins les informations qui y sont reprises) à ses hommes sur le terrain : affichage du dernier communiqué de presse, des canaux de communication (site web, compte twitter, numéro d'information, GSM du porte-parole, ...) et des moments prévus pour les journalistes sur le terrain (conférence de presse, visite sur le terrain avec prise d'images, visite VIP,...).

#### • Comment l'effectuer ?

En fonction des moyens techniques disponibles sur le terrain pour la D5 (ordinateurs, imprimantes, accès Internet,...) et du personnel adéquat, différentes actions peuvent être menées pour diffuser cette information ciblée :

- Distribution d'un feuillet informatif en toute-boîte (avec l'aide des stewards, agents de prévention,...) ;
- Diffusion d'un message oral via les haut-parleurs des véhicules des services d'intervention (pour demander une évacuation, un rassemblement ou autre recommandation utile, mais de préférence pas pour une mise à l'abri) ;
- Diffusion d'un message via les partenariats locaux de prévention (PLP) ;
- Placement de panneaux d'information en bordure de zone orange ;
- Distribution de « mémo » aux services d'intervention ;
- Distribution d'un « mémo » au Centre d'accueil pour les évacués et impliqués (en concertation avec la D2) lors d'une session d'information orale ;
- ...

Il est préférable, dans la mesure du possible, d'organiser (par le Comité de coordination) une information directe de la population concernée par des contacts humains et personnels (via par exemple du porte-à-porte ou des sessions d'informations, et non indirects via site web ou médias traditionnels). Un citoyen sera davantage rassuré de voir quelqu'un venir lui expliquer en personne les choses de vives voix et répondre directement à leurs questions. La confiance et la crédibilité envers les autorités qui gèrent la situation en sortiront renforcées. Le citoyen devient alors un réel partenaire en communication de crise : ambassadeur, il diffusera à son tour la bonne information à ses proches.

#### • Dans quelle zone informer ?

L'information directe sur le terrain peut concerner des citoyens au-delà des zones d'intervention définies.

#### • Que donner comme informations et recommandations ?

La population directement concernée a besoin d'informations pratiques :

- Etat des lieux de la situation d'urgence et évolution possible ;
- Recommandations à suivre (évacuer ou se mettre à l'abri, consommer ou non ses légumes, boire ou non son eau de distribution,...) ;
- Numéro d'information de la population ouvert par les autorités compétentes ;
- Localisation des éventuels Centres d'accueils et/ou d'hébergement ;
- Canaux d'informations en ligne pour de plus amples informations (site web officiel, compte twitter, page facebook,...) ;

Etant donné les populations locales ne parlant pas nécessairement une langue officielle de la Commune, il peut être recommandé d'utiliser davantage des images, des cartes, des pictogrammes pour informer ces populations. Pour encore plus d'efficacité en situation d'urgence, une information préventive au niveau local sur ces pictogrammes est recommandée.

#### 4.3 La gestion des médias, dans un respect réciproque

Dès les premiers instants d'une situation d'urgence, parfois en même temps que les services d'intervention, des journalistes arrivent immédiatement sur place pour commencer une recherche et une diffusion d'information via des canaux de plus en plus performants (mini-caméra, retransmission en direct sur leur site web via une connection satellitaire,...).

Dès ces premières minutes, la gestion des médias doit être prise en compte par le (Dir-)Pc-Ops et en particulier par le Représentant de la D5 alerté au plus tôt. A défaut de prise en charge et de consignes claires, les journalistes perturberont le bon déroulement des secours et de la gestion opérationnelle sur le terrain.

Face à un tel constat, une seule politique est de mise : considérer les médias comme des partenaires, ayant leurs droits et obligations. Une bonne gestion des médias sur le terrain servira les autorités et services impliqués par une alerte et une information correcte et optimale de la population concernée. Via les médias, les groupes-cibles peuvent être atteints. Il est donc important de les considérer comme des partenaires (tout en n'oubliant pas leur rôle critique et donc en prévoyant par ailleurs des canaux propres et directs de communication).

#### • Qui est responsable de la gestion des médias sur le terrain ?

En tant que responsable de l'exécution des missions de la D5 sur le terrain, le Représentant de la D5 au PC-OPS semble le plus approprié pour accueillir et gérer les journalistes. Cependant, vu ses nombreuses autres missions et surtout sa présence requise régulièrement au PC-OPS pour une coordination multidisciplinaire, il se peut qu'il délègue cette mission à une autre personne familiarisée avec les médias pour assumer cette fonction de « point de contact » des médias sur le terrain, sans pour autant être un « porte-parole ».

En effet, sauf décision contraire et concertée avec le Responsable de la D5 (voire préalable dans le Plan monodisciplinaire d'intervention D5), cette personne ne doit a priori pas réaliser d'interviews. Sur le terrain, des « experts » (pompiers, policiers, ambulanciers, médecins,...) peuvent toutefois être disponibles pour faire des interviews, à condition qu'ils aient été au préalable briefés afin de respecter les messages-clés définis.

#### • Comment l'effectuer ?

Les journalistes ont besoin au minimum d'une personne de contact sur le terrain afin d'être informé régulièrement de la situation, de savoir où et ce qu'ils peuvent filmer/photographier, qui ils peuvent (ou non) interviewer.

La personne de contact pour les journalistes sur le terrain doit organiser de manière pragmatique une information régulière des journalistes pour leur donner un état des lieux de la situation. Pour ce faire, elle prendra le temps de s'informer auprès du PC-OPS et du Responsable de la D5, tout en leur faisant également un retour sur le nombre de médias présent sur place, sur le ressenti sur le terrain, le style de questions,...

La gestion des médias implique différentes missions :

- Désignation d'une personne de contact, reconnaissable et présentée aux journalistes sur le terrain ; il est préférable que cette personne soit familiarisée avec les médias et capable de prendre en charge des dizaines de journalistes en faisant respecter la stratégie de communication de crise décidée ; vu l'(inter)nationalisation de toute situation d'urgence, une personne bilingue (multilingue) est un plus non négligeable ;
- Transmission aux journalistes de consignes de sécurité et de respect de la vie privée, du secret médical et du secret de l'instruction ;
- Transmission de consignes aux différents membres des services d'intervention sur le terrain quant à la gestion des médias (zone d'exclusion, personne de contact, messages-clés, consignes quant à la prise d'image,...) ;
- Transmission aux journalistes des communiqués de presse officiels diffusés par le Comité de coordination ;
- Désignation d'un lieu pouvant servir de parking aux véhicules des médias (camions satellitaires ou autre) ;
- Ouverture d'un centre de presse et/ou désignation d'un point de rendez-vous pour la presse ;
- Information des médias quant aux heures et lieux d'éventuels points/conférences de presse (sur le terrain ou dans un autre lieu tel que la Maison communale) ;
- Mise à disposition des journalistes d'« experts » pour la réalisation d'interviews sur le terrain ; anticiper sur les besoins des journalistes en désignant au préalable dans le PII (suite à une concertation en Cellule de sécurité et avec chaque discipline) un expert par discipline formé à la communication de crise (à défaut, veiller à trouver ces experts au plus tôt) ;

...

Dans la mesure du possible, un centre de presse peut être ouvert à proximité du lieu de l'incident afin de faciliter la collaboration avec les journalistes et le travail des secours :

- un espace couvert (chauffé, éclairé,...tel une école, un bar, un centre culturel,...)
- composé d'une grande salle (qui peut recevoir entre 10 et 30 journalistes)
- disposant de tables, chaises,...
- ainsi que d'une infrastructure technique adéquate (prises de courant électrique en suffisance, connexion internet,...)
- avec une possibilité de catering (boissons rafraichissantes ou chaudes, sandwiches...)
- ...

L'ouverture d'un centre de presse n'est pas indispensable mais est pratique car tous les journalistes reçoivent de la sorte la même information au même moment sur le terrain. A défaut, un « point de rendez-vous pour la presse » doit être clairement défini à proximité du lieu de l'incident (un carrefour reconnaissable, un petit parc public,...). A cet endroit, les journalistes recevront des informations en provenance du Comité de coordination : messages d'alerte ou d'informations de la population, consignes de sécurité et de respect, experts disponibles pour des interviews, évolution de la situation, actions entreprises,...

La gestion des médias sur le terrain implique également un lourd travail lié à la gestion d'un parking (ou d'un espace réservé à cet effet) pour les véhicules des différents médias (camions satellitaires ou simple voiture de fonction). Ce parking doit préférentiellement être défini par le Dir-Pc-Ops, à proximité du centre de presse (ou du point de rendez-vous). Il doit être défini de telle sorte qu'il ne gêne pas les services d'intervention, tout en étant facile d'accès pour les médias. La gestion du parking et de son aspect « mobilité » est à la charge de la police des lieux (D3).

#### • Quelles zones pour les journalistes ?

Sur le terrain, en théorie, les journalistes doivent se tenir en dehors de la zone jaune, au delà du périmètre de dissuasion. La raison en est évidente : permettre aux intervenants d'agir au mieux sans les gêner dans leurs missions. Pour ce faire, les services de police ont pour mission de filtrer l'accès.

Pour aider les policiers à réaliser leur mission, des consignes leur sont transmises au plus tôt reprenant les informations utiles : personne de contact pour la presse sur le terrain, lieu du centre de presse et du parking pour leurs véhicules,...

Cependant, tenant compte de l'importance d'une information de la population ainsi que par respect du travail des médias dans un esprit de compréhension réciproque et de partenariat, il peut être envisagé en pratique de permettre aux journalistes de se trouver dans la zone jaune ou orange, à proximité du PC-OPS (mais pas dedans) afin qu'ils puissent notamment prendre des images de la situation. La sécurité de tous (intervenants, journalistes, population) doit toutefois primer.

Avec l'accord du DIR-PC-OPS, le Représentant de la D5 sur le terrain peut organiser une « visite » du lieu de la situation d'urgence, gérant tant les journalistes que leur prise d'images. Une telle visite permet notamment de réduire fortement (dès l'annonce et par la suite) la pression médiatique.

Cette visite doit être réalisée en respectant un cadre très clairement défini et expliqué aux journalistes qui sont tenus de s'y tenir (à défaut, ils sont invités fermement à quitter les lieux par les services de police) :

- Le rendez-vous pour la visite des lieux est fixée à XXhXX à un endroit précis ;
- La visite durera 20min ;
- Tous les médias sont invités en groupe à cette visite ;
- Il y aura / Il n'y aura pas de possibilités de réaliser des interviews durant la visite ;

- Une zone rouge de sécurité est encore établie ; aucun journaliste n'est autorisé à y pénétrer pour sa propre sécurité et pour ne pas entraver le travail des services d'intervention ;
- La prise d'image et de son est autorisée moyennant le respect de la vie privée et du secret médical : pas de gros plans sur des éventuelles victimes ;
- A tout moment la visite peut être interrompue pour des raisons de sécurité ou pour une action efficace des services d'intervention ;
- ...

#### • Quelles consignes donner aux services d'intervention ?

Comme précisé ci-dessus, les services d'intervention doivent disposer au plus vite d'un « mémo » reprenant les informations de base liées à la D5 sur le terrain et utiles afin de faciliter leurs missions à chacun :

- **Personne de contact sur le terrain pour les médias :** nom, prénom et coordonnées (GSM) du collaborateur de la D5 qui sur le terrain est la personne de contact pour les journalistes ; ces informations doivent pouvoir être communiquées aux médias par tout membre d'une discipline ;
- **Messages-clés :** quelques messages validés qui peuvent servir aux membres des disciplines confrontés à des journalistes entreprenant doivent leur être transmis au plus tôt (« je ne peux répondre à vos questions, voyez la personne de contact... » ; « un lieu de rendez-vous a été fixé pour les journalistes à tel endroit... ») ;
- **Zone(s) autorisée(s) pour les médias :**
  - Jusqu'où peuvent aller les journalistes (a priori zone jaune opérationnalisée sur le terrain avec des limites clairement visibles par l'emploi de rubalises, barrières ou autre) ; consignes à donner aux policiers qui tiennent le périmètre lorsqu'ils expliquent aux médias cette limite (raisons de sécurité, travail des services d'intervention,...) ;
  - Zone de parking pour les véhicules des médias : où ? limites ? branchements électriques possibles ou non ? personne de contact pour la gestion du parking ?
  - Prise d'image : un espace défini peut être donné aux médias afin qu'ils puissent prendre des images de la situation d'urgence, en toute sécurité et sans gêner les secours ; ce lieu doit être connu des hommes sur le terrain.

#### • Quelles consignes donner aux journalistes ?

Dès l'arrivée de journalistes sur les lieux d'une situation d'urgence, le collaborateur D5 désigné comme personne de contact pour la presse doit aller au plus vite à leur rencontre pour leur transmettre quelques consignes et discuter de certains accords dans un respect mutuel et une sécurité pour tous :

- **Zone(s) autorisée(s) :** expliquer aux journalistes les limites fixées quant à leur accès au lieu de la situation d'urgence (périmètre tenu par des policiers, pour leur sécurité et la non entrave du bon fonctionnement des services de secours et d'intervention) ;
- **Zone de parking attribué :** indiquer l'espace qui leur est réservé afin de garer leurs différents véhicules ainsi que les modalités y relatives (notamment l'électricité éventuellement accessible) ;
- **Centre de presse ou point de rendez-vous :** indiquer le lieu où les journalistes pourront s'installer pour travailler ou à défaut l'endroit où la personne de contact sera régulièrement présente pour leur faire un état des lieux, leur transmettre des informations utiles,...
- **Respect de certaines consignes :** la D5 doit établir des consignes très claires en termes de prise d'image afin de veiller au respect de la vie privée, du secret médical et du secret de l'instruction ;
- ...



## 5 Organisation pratique pour une information réussie

Les missions de la D5 sur le terrain nécessitent une organisation spécifique, préparée minutieusement dans le Plan mono-disciplinaire D5. Outre des moyens adéquats, elles demandent du personnel attiré. Ne pas prendre en compte cet aspect-là aussi de la gestion opérationnelle sur le terrain risque de conduire les services d'intervention et les autorités concernés à devoir gérer des journalistes trop invasifs ou des rumeurs persistantes qui circulent trop vite auprès de la population locale.

Comme pour les autres disciplines, qui travaille dans un système de roulement contrairement à la D5, celle-ci a également besoin de moyens adéquats et du personnel formé pour ses multiples missions.

### 5.1 Mobilisation

Afin de pouvoir débiter dès le début les missions de la D5 sur le terrain, l'alerte du Responsable et des autres collaborateurs de la D5 (ou des membres de services d'intervention détachés à cet effet) doit être réalisée en même temps que la convocation du Pc-Ops et de toutes les autres disciplines.

Il est recommandé au fonctionnaire d'information chargé de préparer le Plan monodisciplinaire d'intervention D5 de rencontrer au préalable les représentants des différentes disciplines pour opérationnaliser cette mobilisation

### 5.2 Personnel attiré

Pour accomplir les missions de la D5 (alerter/informer la population directement concernée et gérer les médias), plusieurs personnes doivent être désignées à cet effet sur le terrain. Outre la personne désignée comme Représentant de la D5 au PC-OPS, il est recommandé qu'une ou deux collaborateurs supplémentaires soient impliqués dans la D5 sur le terrain. A défaut de personnels attirés, le Représentant de la D5 ne pourra seul assumer l'ensemble des missions.

Si la Commune ne dispose pas de collaborateurs suffisant pour accomplir ces missions, il est important de veiller à ce que des membres des services d'intervention soient désignés dès les premiers instants. Sous la coordination du Responsable de la D5, ils prennent en charge l'alerte et l'information de la population ainsi que la gestion des médias. Ils portent à cet effet une chasuble identifiant la D5.

Idéalement, ceux-ci devraient au préalable être désignés dans le Plan monodisciplinaire D5, avoir suivi une formation spécifique en communication de crise et être familiarisés avec l'organisation de la D5 sur le terrain.

### 5.3 Synergie possible

Eu égard au constat connu de personnel limité disponible dans beaucoup de communes pour accomplir les missions de la D5, une synergie peut être trouvée à cet effet entre entités voisines. Par une collaboration étroite et un engagement (politique et administratif) d'appui réciproque, les fonctionnaires chargés de la D5 de deux ou de plusieurs communes peuvent s'entraider en situation d'urgence pour accomplir ces missions (collaboration intercommunale).

Si le Responsable de la D5 doit rester un proche conseiller du Bourgmestre (confiance et reconnaissance), le rôle du Représentant de la D5 au PC-OPS (et ses collaborateurs sur le terrain) pourrait être exercé par un collaborateur d'une autre commune (peut-être plus proche du lieu de l'incident) qui agira sous la direction du Responsable de la D5.

Cette synergie apporterait une réponse concrète aux moyens limités ainsi qu'une expérience non négligeable aux collaborateurs D5 impliqués (en cas de situation d'urgence ultérieure dans leur commune).

### 5.4 Moyens adéquats

Conformément aux documents de référence précités, et afin de pouvoir mener à bien ses missions, le Représentant de la D5 au PC-OPS doit disposer de canaux de communication pour :

- Être en liaison avec le Dir-PC-OPS ;
- Être en liaison permanente avec le Responsable de la D5 afin de suivre la stratégie et les actions décidées ;
- Réaliser concrètement l'alerte et l'information de la population sur le terrain ;
- Gérer les médias ;
- Veiller à la coordination opérationnelle de la D5 sur le terrain.

Le Plan mono-disciplinaire d'intervention D5 (PII) doit prévoir des canaux propres à la D5 afin d'échanger les informations utiles entre les représentants D5 sur le terrain, en Cellule de communication ou au Comité de coordination, et ce à tous les niveaux de pouvoir.

Pour réussir ses missions et actions de communication de crise, un équipement spécifique et différents moyens techniques doivent être mis à la disposition de la D5 sur le terrain :

#### *Chasuble(s) :*

Pour être identifié et identifiable sur le terrain, le Représentant de la D5 au PC-OPS (ainsi qu'éventuellement les autres collaborateurs D5 sur place) doit porter la chasuble D5 adéquate (bande noire et blanche).

Le port de la chasuble est moins recommandé au Comité de coordination (même si l'identification par tous du Responsable de la D5 est importante).

#### *Téléphonie mobile :*

Malgré le risque élevé de saturation des réseaux, les collaborateurs de la D5 doivent disposer d'un GSM afin de pouvoir rapidement s'informer de la situation et réussir leurs missions.

Si l'autorité compétente ne met pas à disposition des GSM à cet effet, il est recommandé d'obtenir un accord préalable de ces mêmes autorités pour le remboursement a posteriori des notes de frais personnelles.

En cas d'utilisation de GSM, il ne faut pas oublier les chargeurs compatibles afin de pouvoir veiller à une utilisation continue.

#### *Ordinateur portable avec une connexion internet 3G :*

Afin de pouvoir, par exemple, transmettre le communiqué de presse diffusé par le Comité de coordination aux journalistes présents sur le terrain ou aux riverains directement concernés, il est important pour la D5 de disposer au moins d'un ordinateur portable doté d'une connexion 3G (connexion web sans fil).

Cette connexion web permettra également une communication entre les collaborateurs D5 en cas de défaillances des réseaux GSM (accès à un portail sécurisé type OSR, communication via courriel, SKYPE, Twitter en message privé, Yammer, Google,...).

Par ailleurs, s'il est décidé de rédiger un premier message d'alerte sur le terrain, celui-ci peut être réalisé au Pc-Ops par le Représentant de la D5 (en accord avec le Responsable de la D5).

Les consignes pour les services d'intervention ainsi que pour les journalistes (cf. supra) peuvent également être mises par écrit et diffuser directement de main à main.

Dans ces exemples, outre un ordinateur, il est bien entendu indispensable de prévoir une imprimante ainsi qu'un stock de papier en suffisance. Ce matériel pourrait faire partie intégrante du Pc-Ops et de son infrastructure de base.

#### *Radio ASTRID :*

Il peut être possible de prévoir pour le Représentant de la D5 (et ses collaborateurs) des radios ASTRID afin de suivre ce qui se passe sur le terrain. Un contact via radios ASTRID pourrait également être envisagé entre le Responsable de la D5 et le Représentant de la D5 (comme canal de secours en cas de défaillances des réseaux GSM et web).

Cependant, en se basant sur les informations circulant via ASTRID, des risques d'erreurs en communication sont importants. La D5 ne doit se fonder que sur des informations validées en Comité de coordination. Vu les nombres d'informations diffuses, variables, ou purement opérationnelles échangées via ASTRID, le risque de confusion est grand. Les communicateurs risquent de diffuser des informations incomplètes, non validées voire erronées. L'utilisation des radios ASTRID doit dès lors se limiter à l'échange d'informations opérationnelles. Il est recommandé de suivre les consignes nationales d'utilisation d'ASTRID pour la D5 à des fins d'harmonisation et de cohérence.

En outre, ceci nécessitera une formation préalable des collaborateurs D5 susceptibles de les utiliser.

Un conseil supplémentaire peut encore être donné quant à l'utilisation des radios ASTRID sur le terrain par toutes les disciplines : systématiser l'utilisation d'oreillettes ou une limitation du volume sonore afin de limiter les indiscretions de journalistes ou de citoyens présents sur le terrain.

#### **Annexes - Fiches d'action pratiques**

---

- Premières actions urgentes de la D5- Check-list
- Alerter la population directement concernée - Actions possibles
- Informer la population directement concernée - Actions possibles
- Gérer les médias sur le terrain - Actions possibles
- Centre de presse ou point de rendez-vous
- Mémo pour le PC-OPS
- Mémo pour les services d'intervention
- Mémo pour les journalistes sur le terrain
- Mémo pour les impliqués
- Kit pratique D5 sur le terrain

Annexe 1 - Premières actions urgentes D5

• ACTIONS REFLEXES IMMEDIATES

	Le Représentant de la D5 se présente au Dir-Pc-Ops, avec la chasuble adéquate
	Recevoir un premier état des lieux de la situation d'urgence et des éventuelles communications déjà réalisées
	Contacteur le Responsable de la D5 pour coordonner la communication de crise (en précisant ses coordonnées de contact : numéro de GSM, fréquence Astrid, adresse e-mail si utilisation d'un smartphone,...)
	Désigner, en accord avec le Responsable de la D5, la personne de contact pour les médias sur le terrain (éventuellement autre que le Représentant de la D5 pour le PC-OPS)
	Déclencher, organiser et réaliser, en concertation et collaboration avec les autres disciplines, l'alerte urgente de la population riveraine en fonction de la situation (si cela n'a pas été fait, ou en complément)

• ACTIONS POSSIBLES POUR L'ORGANISATION DE LA D5 SUR LE TERRAIN

	Signaler au Responsable de la D5 le besoin éventuel en renfort de collaborateurs pour la D5 sur le terrain
	Délimiter, en accord avec le Dir-Pc-Ops, le périmètre d'exclusion des journalistes (à communiquer aux autres Disciplines)
	Transmettre un Mémo D5 aux services d'intervention, complété avec les messages-clés dont le numéro de la personne de contact pour les médias (porte-parole ou non)
	Transmettre un Mémo D5 aux journalistes sur le terrain, complété avec le numéro de la personne de contact pour les médias (porte-parole ou non), le site web ou encore le compte twitter de référence
	Ouvrir un Centre de presse ou à défaut fixer un Point de rendez-vous pour les journalistes sur le terrain

• CONSIGNES REFLEXES POSSIBLES POUR LES PREMIERS MESSAGES DIFFUSES

	<p>Dans la 1ère heure, même si peu d'informations précises sont disponibles, des messages-clés de base doivent être établis par une concertation avec le Responsable de la D5 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Confirmer la survenance d'une situation d'urgence</li> <li>• Définir la situation d'urgence (incident, accident, drame, catastrophe, explosion,...)</li> <li>• Expliquer le processus en cours (priorité aux victimes, travail coordonné des services de secours et d'intervention, plans d'urgence déclenchés, récolte d'informations complémentaires,...)</li> <li>• Donner les premiers conseils à la population (actions de protection, canaux d'information,...)</li> </ul>
	Dans la 1ère heure, avant que la D5 ne soit pleinement opérationnelle, désigner un porte-parole pour toutes les disciplines actives sur le terrain qui ne communiquera que sur les actions en cours (communication factuelle). Une formation préalable à la communication de crise est souhaitable.

Annexe 2 - Alerter la population directement concernée

	En concertation avec le Dir-Pc-Ops et le Responsable de la D5, déclencher (ou non) une alerte urgente de la population et des collectivités directement concernées
	En concertation avec le Responsable de la D5, décider des canaux d'alerte et de la répartition des tâches (certaines actions seront réalisées depuis la Cellule de communication de crise au CC, d'autres directement sur place au PC-OPS par le Représentant de la D5).
	En concertation avec le Responsable de la D5, définir les messages d'alerte : <ul style="list-style-type: none"> <li>• que se passe-t-il ?</li> <li>• que faut-il faire ?</li> </ul>

<b>Sirènes</b>	Activer les sirènes d'alerte de la population (en cas d'incident sur un site nucléaire ou seveso) via la procédure adéquate (fax de l'autorité à l'unité permanente de la Protection civile compétente)
<b>Porte-à-porte</b>	Effectuer sur le terrain du « porte-à-porte » pour autant qu'un même message (écrit ou oral) soit donné reprenant les mêmes premières informations et recommandations
<b>Public-Adress</b>	Envoyer dans les rues avoisinantes concernées des véhicules de pompiers et/ou de police afin d'y faire retentir leurs sirènes, accompagnées d'un message oral précisant les recommandations à suivre (le son des sirènes ne suffit pas)
<b>Téléphone</b>	Lancer une alerte vocale par téléphonie fixe ou mobile (si possible via un système informatique automatisé)
<b>SMS</b>	Envoyer un message via SMS (pour autant qu'une base de données existe permettant de ne reprendre que les habitants concernés)
<b>PLP</b>	Envoyer un message via le « Partenariat Local de Prévention » (pour autant qu'un tel ex-RIQ existe dans la zone concernée, contacter pour cela la zone de police locale)
<b>Dark site</b>	Ouvrir le dark site de crise pour diffusion immédiate d'alerte ciblée
<b>Twitter</b>	(re)Diffuser les recommandations et des informations factuelles validées via les médias sociaux, en priorité via Twitter pour l'alerte
<b>E-mail</b>	Envoyer des courriels (surtout pour les collectivités, si données connues au préalable)
<b>TV</b>	Diffuser un message sur le télétexte ou via un banner directement sur l'écran

<b>Message d'alerte type</b>	<p><i>Message d'alerte</i></p> <p><i>Suite à..... qui a lieu en ce moment à.....</i></p> <p><i>Il est demandé aux habitants riverains de.....</i></p> <p><i>Pour de plus amples informations, suivez les médias et le site web.....</i></p> <p><i>Les services de secours et d'intervention sont actuellement occupés à sécuriser les lieux.</i></p>
------------------------------	--

Annexe 3 - Informer la population directement concernée

	En concertation avec le Responsable de la D5, décider des canaux d'information et de la répartition des tâches (certaines actions seront réalisées depuis la Cellule de communication de crise au CC, d'autres directement sur place au PC-OPS par le Représentant de la D5).
	En concertation avec le Responsable de la D5, définir les messages à diffuser : <ul style="list-style-type: none"> <li>• état des lieux de la situation d'urgence,</li> <li>• recommandations à suivre,</li> <li>• canaux d'information (médias, site web officiel, compte twitter, page facebook, numéro d'information,...)</li> <li>• localisation des centres d'accueil et d'hébergement,</li> <li>• ...</li> </ul>

	<b>Public-Adress</b>	Envoyer dans les rues avoisinantes concernées des véhicules de pompiers et/ou de police afin de diffuser un message oral précisant les recommandations à suivre
	<b>Feuillelet informatif</b>	Distribuer par les collaborateurs D5 et/ou les membres d'autres disciplines sur le terrain un feuillelet informatif en toute-boite via du « porte-à-porte » (un même message écrit reprenant les mêmes informations et recommandations)
	<b>PLP</b>	Envoyer régulièrement un message via le « Partenariat Local de Prévention » (pour autant qu'un tel ex-RIQ existe dans la zone concernée)
	<b>Médias sociaux</b>	Diffuser les recommandations et des informations factuelles validées via les médias sociaux (de préférence depuis la Cellule de communication de crise et non du PC-OPS)
	<b>SMS</b>	Envoyer un message via SMS (pour autant qu'une base de données existe permettant de ne reprendre que les habitants concernés) ou par « Location Based Services » (un message ciblé sur une zone géographiquement déterminée)
	<b>Téléphone fixe</b>	Donner une information régulière par téléphonie fixe (soit via un système informatique automatisé soit par des collaborateurs D5 ou d'autres disciplines) des collectivités à proximité
	<b>Panneau</b>	Placer des panneaux informatifs en bordure de la zone orange reprenant les recommandations utiles
	<b>TV</b>	Opérationnaliser des accords conclus (si possible) au préalable avec des médias (locaux) servant de « rampenzender » en situation d'urgence pour diffuser intégralement et immédiatement les informations urgentes à la population.

	<b>Message d'information type</b>	<p><i>Avis à la population</i></p> <p><i>Suite à..... qui a (eu) lieu à.....</i></p> <p><i>Il est demandé aux habitants riverains de.....</i></p> <p><i>Les services de secours et d'intervention sont actuellement occupés à sécuriser les lieux.</i></p> <p><i>Pour toute information complémentaire, suivez les médias ou aller sur le site web officiel suivant .....</i></p>
--	-----------------------------------	---

Annexe 4 - Gérer les médias sur le terrain

	Pour réussir la communication sur le terrain, mettre au plus vite en place un cadre de collaboration avec les journalistes sur le terrain.
	En concertation avec le Dir-Pc-Ops, définir le périmètre d'exclusion des journalistes (tout en veillant à leur mettre à disposition une zone sécurisée pour la prise d'image hors zone d'exclusion)
	En concertation avec le Responsable de la D5, définir les informations diffusées via un Mémo spécifique (personne de contact sur le terrain, porte-parole, centre de presse,...) ainsi que les consignes (de sécurité et de respect de la vie privée, du secret médical et du secret de l'instruction)
	En concertation avec le Dir-Pc-Ops et le Responsable de la D5, organiser une prise d'images des lieux (en toute sécurité, sans perturber le travail des services d'intervention)

	Désigner une personne de contact, reconnaissable et présentée aux journalistes sur le terrain (comme point de contact pour la presse, il doit veiller aux accords convenus)
	Désigner un lieu pouvant servir de parking aux véhicules des médias (camions satellitaires ou autre)
	Ouvrir un centre de presse ou désigner d'un Point de rendez-vous pour la presse
	Transmettre aux journalistes un Mémo spécifique
	Transmettre un Mémo D5 aux différents membres des services d'intervention sur le terrain quant à la gestion des médias (zone d'exclusion, personne de contact, consignes quant à la prise d'image,...)
	Transmettre aux journalistes des communiqués de presse officiels diffusés par le Comité de coordination
	Informers les médias quant aux heures et lieux d'éventuels points/conférences de presse (sur le terrain ou dans un autre lieu tel que la Maison communale)
	Mettre à disposition des journalistes d'« experts » pour la réalisation d'interviews sur le terrain
	Si nécessaire, demander au Comité de coordination via le Dir-Pc-Ops l'interdiction de survol des lieux (hélicoptères de médias, drones,...)

Annexe 5 - Centre de presse sur le terrain

	En concertation avec le Responsable de la D5, décider de l'ouverture ou non d'un Centre de presse (à défaut déterminer un Point de rendez-vous sur le terrain pour les médias)
	En concertation avec le Dir-Pc-Ops et le Responsable de la D5, désigner le lieu qui pourra accueillir le Centre de presse (à proximité du lieu de l'incident afin de faciliter la collaboration avec les journalistes mais en dehors de la zone orange pour éviter de perturber le travail des secours)
	Informez les journalistes sur le terrain de l'ouverture du Centre de presse et de sa localisation
	Informez les disciplines sur le terrain de l'ouverture du Centre de presse et de sa localisation

	Prévoir un espace couvert, chauffé et éclairé
	Composé d'une grande salle (qui peut recevoir entre 10 et 30 journalistes)
	Disposant de tables et chaises en suffisance
	Prévoir un catering pour les journalistes en fonction de la durée de la situation d'urgence (boissons rafraichissantes ou chaudes, sandwiches...)

Annexe 6 - Mémo pour le PC-OPS

<b>Responsable de la D5</b>	Nom :	Prénom :
	GSM :	E-mail :
<b>Représentant D5 au PC-OPS</b>	Nom :	Prénom :
	GSM :	E-mail :

<b>Site web de référence</b>	
<b>Médias sociaux de référence</b>	
<b>Numéro d'information</b>	

	<b>SPOC MEDIAS</b>	Nom :	Prénom :
		GSM :	E-mail :
	<b>LIEU RDZ-V PRESSE</b>	Centre de presse : ..... (adresse/lieu)	
		Point de rendez-vous : ..... (adresse/lieu)	
	<b>Parking Presse</b>	..... (adresse/ lieu)	
		Personne de contact : .....	

<b>Attitude envers les médias</b>	Les journalistes sont des partenaires en communication de crise. Par leurs canaux, une grande partie de la population peut être informée. Il est donc important de comprendre et de tenir compte de leur fonctionnement (et vice-versa).
<b>Personne de contact sur le terrain pour les médias</b>	Nom : _____ Prénom : _____ GSM : _____ E-mail : _____
<b>Messages-clés types</b>	- « Pour répondre à vos questions, voyez la personne de contact... »
<b>Zone(s) autorisée(s) pour les médias</b>	Pour des raisons évidentes de sécurité, de respect du secret médical et de l'instruction, mais également afin de ne pas perturber le bon fonctionnement des services de secours et d'intervention, une limite a été définie quant à l'accès des lieux par les médias.  La zone rouge / orange / jaune est donc interdite aux journalistes.  Concrètement, cette zone est matérialisée/localisée comme suit : - ..... (rubalise ?barrières ?) - ..... (croisement de rues ? parc ? zoning industriel ?)
<b>Zone de parking pour les véhicules des médias</b>	La zone de parking pour les véhicules des médias est la suivante : - ..... (où?) - ..... (limites ?) - branchements électriques possibles : oui ou non ? - personne de contact pour la gestion du parking : ..... - .....
<b>Prise d'image</b>	L'espace suivant est accessible aux médias afin qu'ils puissent prendre des images de la situation d'urgence, en toute sécurité et sans gêner les secours : - ..... (où ?) - ..... (limites?)
<b>Centre de presse ou point de rendez-vous</b>	Un Centre de presse a été ouvert à .....

<b>Consignes à respecter</b>	Pour des raisons évidentes de sécurité, de respect du secret médical et de l'instruction, mais également afin de ne pas perturber le bon fonctionnement des services de secours et d'intervention, une limite a été définie quant à l'accès des lieux par les médias.  Concrètement, cette zone est matérialisée/localisée comme suit : - ..... (rubalise?barrières?) - ..... (croisement de rues ? parc ? zoning industriel ?)
<b>Personne de contact sur le terrain pour les médias</b>	Nom : _____ Prénom : _____ GSM : _____ E-mail : _____
<b>Zone de parking attitré</b>	La zone de parking pour les véhicules des médias est la suivante : - ..... (où) - ..... (limites?) - branchements électriques possibles : oui ou non ? - personne de contact pour la gestion du parking : .....
<b>Prise d'image</b>	L'espace suivant est accessible aux médias afin qu'ils puissent prendre des images de la situation d'urgence, en toute sécurité et sans gêner les secours : - ..... (où ?) - ..... (limites?)
<b>Centre de presse ou point de rendez-vous</b>	Un Centre de presse a été ouvert à .....

Annexe 9 - Mémo pour les impliqués

Pour bien informer les impliqués, la D5 doit s'accorder avec la D2 afin de leur mettre à disposition (notamment au centre d'accueil) ce Mémo ainsi que les communiqués de presse !

	<b>Centre d'Accueil</b>	Le Centre d'accueil est à disposition des personnes évacuées et/ou impliquées. Les journalistes n'ont en principe pas accès à cet endroit calme qui vous est réservés.
	<b>Attitude envers les médias</b>	<p>Si un journaliste vous aborde, réfléchissez avant de répondre. Mettez-vous bien d'accord !</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prenez le temps de réfléchir : voulez-vous que les médias parlent de vous ? Si oui, comment ?</li> <li>• Vous pouvez désigner un « porte-parole ». Cette personne sera le seul point de contact pour les médias. Cela peut être un ami, un membre de votre famille, une connaissance ou un professionnel.</li> <li>• Si vous accordez une interview, préparez-vous y soigneusement. Notez quelques mots-clés sur papier. Demandez si vous pouvez relire le texte de l'interview.</li> <li>• Mettez-vous d'accord sur le matériel filmé et les photos. Fournissez éventuellement une belle photo de la victime aux médias.</li> <li>• Vous n'êtes pas obligé de donner une interview ou des photos. Vous pouvez insister auprès des journalistes pour qu'ils respectent votre vie privée et celle de votre famille.</li> <li>• Soyez particulièrement vigilant si des enfants sont concernés. Les mineurs impliqués dans une affaire judiciaire ne peuvent pas apparaître dans les médias.</li> </ul> <p>Plus d'info : <a href="http://www.victimsetmedias.be">http://www.victimsetmedias.be</a></p>
	<b>Personne de contact pour les médias</b>	<p>Nom : _____ Prénom : _____</p> <p>GSM : _____ E-mail : _____</p>
	<b>Messages-clés types</b>	<p>- « Je ne peux / veux répondre à vos questions, voyez la personne de contact... ».</p> <p>- « Je suis d'accord pour vous expliquer ce que j'ai vécu mais je ne souhaite pas être filmé / enregistrée ».</p>
	<b>Prise d'image</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les images sont essentielles pour les médias. Laissez-les filmer ou prendre quelques photos (le lieu où s'est produit l'événement, la foule en deuil) plutôt que de courir le risque qu'ils ne diffusent des images prises en catimini.</li> <li>• Mettez-vous d'accord avec les photographes et caméramans. Exemple : pas de gros plans de la famille pendant la cérémonie des funérailles, ...</li> <li>• Si vous ne voulez absolument pas que des photos de la victime soient publiées, demandez aux médias de respecter l'article 10 de la loi sur le droit d'auteur. En résumé, cette disposition légale stipule que votre photo ne peut être publiée que moyennant votre assentiment explicite ou celui de vos ayants droit (généralement la famille).</li> </ul>

Annexe 10 - Kit pratique D5 sur le terrain

<b>Ordinateur portable 3G</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas oublier le chargeur de l'ordinateur</li> <li>• Prévoir un sac pour transporter l'ordinateur de manière protégée</li> <li>• Au préalable, veiller à une actualisation continue de l'ordinateur</li> </ul>
<b>GSM Smartphone</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ne pas oublier le chargeur du GSM</li> <li>• Prévoir un GSM avec abonnement (pour éviter les cartes limitées)</li> <li>• Au préalable, introduire les numéros des contacts utiles en situation d'urgence</li> </ul>
<b>Chasuble</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porter la chasuble noir et blanche D5</li> <li>• Prévoir des chasubles en suffisance pour tous les collaborateurs D5 sur le terrain</li> </ul>
<b>Liste des contacts D5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer d'une liste de contacts D5 reprenant tant les collaborateurs D5 (de sa commune ou d'autres partenaires publics ou privés) que les journalistes.</li> </ul>
<b>Radio ASTRID</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir éventuellement des radios ASTRID</li> <li>• Au préalable, être formé à son utilisation et disposé d'un groupe propre</li> </ul>
<b>Papier, bics,...</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer d'un bloc de papier suffisant</li> <li>• Prévoir des bics, crayons,...</li> </ul>
<b>Clé USB</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposer d'une clé USB contenant tous les documents utiles : PII, fiches réflexes, liste des contacts D5, templates de communiqué de presse, FAQ...</li> </ul>
<b>Imprimante</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prévoir (si possible dans le PC-OPS) une imprimante afin de pouvoir réaliser sur le terrain les mémos utiles et les diffuser immédiatement aux intéressés</li> </ul>