**1-Définition de simulation de crise :**

La simulation de crise est un outil considéré comme une pratique exemplaire dans le domaine de la gestion des risques. Mentionnons que la simulation de crise n’est ni une prédiction ni une prévision. Elle sert à évaluer la résilience à des scénarios extrêmes très peu susceptibles de se produire et à faire des plans en conséquence.

**2-Les objective de simulation de crise**

* Contrôler les compétences de votre organisation
* Repérer les points forts et les bonnes pratiques de votre organisation
* Déterminer les points faibles et les améliorer
* Inspecter le bon fonctionnement de l'ensemble du matériel utilisable en cas de situation d'urgence
* Entraîner et mobiliser votre équipe afin observer les différentes réactions sur le terrain
* Sortir de votre zone de confort et prendre des décisions dans l'urgence
* Se préparer à faire face et s'entraîner à être surpris

**3-Comment simuler un événement ?**

Le but d’un exercice est de se substituer à un événement réel afin de former et d’entraîner Les hommes. Il s’agit aussi de tester l’organisation et les procédures dans des conditions Proches de la réalité.

**3.1. Les principes de base des exercices** Sur la base d’un concept et d’un vocabulaire communs, plusieurs types d’exercice sont Possibles.

**3.1.1. Les types possibles** Les exercices peuvent être classés en deux types :

* **Les exercices partiels**, consistant à mettre en œuvre une ou plusieurs parties du P.C.S. en faisant travailler certains organismes ou personnes prévus au plan.

Il existe une grande variété d’exercices partiels. Les exercices partiels visent en pratique à évaluer clairement le caractère opérationnel “des dispositions organisationnelles et fonctionnelles”. Pour certains, la dimension temporelle (délais réels de mise en œuvre des actions) est essentielle.

* **Les exercices généraux**, consistant à mettre en œuvre l’ensemble des dispositifs du P.C.S. en réponse un événement, y compris les moyens prévus sur le terrain. On parle d’exercices “grandeur nature». CE sont les plus ambitieux.

Ces exercices permettent également de valider “les dispositions de coordination entre les organisations infra et supra communales”

**1.1.2. La logique de progression** Il est vivement conseillé à toute commune disposant d’un P.C.S. de manière régulière à des exercices.

* **Dans un premier temps**, il est souhaitable d’éprouver le dispositif par des exercices de complexité croissante, en commençant par exemple avec des tests (déclenchement de l’alerte des intervenants au P.C.S., d’armement du P.C.C. …) puis des exercices impliquant uniquement le Poste de Commandement Communal (P.C.C.) pour aboutir in fine à un exercice plus général mettant en action d’autres “joueurs” : services de l’Etat, associations, réserve communale… jusqu’à une partie de la population.

De même, il apparaît plus formateur et mobilisateur vis-à-vis des élus et agents de commencer par des simulations portant sur la mise en œuvre d’actions plus simples que celles nécessairement engagées pour une catastrophe de grande ampleur, mais où le P.C.S. prouve aussi toute sa pertinence. Par exemple, il peut être envisagé des exercices tels que le relogement de personnes suite à un incendie, l’établissement d’un périmètre de sécurité et la prise en charge des personnes évacuées suite à une fuite de gaz, la mise en place d’une cellule d’information du public suite à un cas de maladie dans une crèche …

* **Dans une seconde étape**, une fois les équipes aguerries, il est possible de faire varier la Difficulté des exercices :
* en fonction des informations communiquées au préalable,
* en intégrant des situations inattendues et déstabilisantes, telles que le Poste de Commandement Communal inutilisable, une rupture d’alimentation électrique, une saturation du réseau de téléphonie mobile…

**1.1.3. Les étapes** Les trois étapes d’un exercice sont :

* **la préparation**, laquelle revêt un caractère particulièrement important Car les étapes suivantes dépendent d’elle. Elle peut inclure tout un travail de formation préalable à la réalisation de l’exercice.
* **la simulation proprement dite**, “jouée” conformément aux principes définis lors de la préparation. Sa durée peut couvrir une période allant d’une heure à une journée.
* **le retour d’expérience**, clôturant la simulation. Il permet de tirer tous les enseignements et de formaliser un plan d’actions à mettre en œuvre pour faire évoluer le dispositif.

**1.1.4. Les participants** On distingue trois catégories de participants :

* **les joueurs**, personnes qui jouent le rôle qu’elles devraient tenir en situation réelle. De manière à ne pas fausser le déroulement de l’exercice, ils ne doivent pas avoir participé à la préparation. Seules doivent être mises à leur disposition les informations “joueur”
* **le ou les animateurs**, dont les tâches consistent à fixer les règles et les limites de l’exercice mais également à élaborer sa chronologie. Ils doivent surtout se préoccuper des aspects pratiques ou logistiques qui contribuent à placer les joueurs dans une situation réaliste.

Lors de la phase de jeu, ils contrôlent et adaptent le déroulement de la simulation en fonction des réactions des joueurs.

* **le ou les évaluateurs**, chargés d’évaluer l’exercice en observant et en analysant son déroulement. Contrairement aux animateurs, ils n’interviennent en aucun cas dans le déroulement de la simulation, ils doivent donc être le plus discret possible.

Les évaluateurs doivent avoir acquis au préalable un minimum de connaissance sur l’organisation du P.C.S., les objectifs de l’exercice et disposer d’une grille d’évaluation préétablie. Les personnes qui viennent assister à l’exercice sans aucune implication sont qualifiées d’observateurs.

**1.1.5. Les objectifs** Il n'y a pas d’exercice sans objectifs. La question de départ qui doit être systématiquement Posée est la suivante : “que recherche-t-on en réalisant une simulation ?”. La réponse à cette interrogation permet de définir le ou les objectifs généraux de l’exercice. Ces derniers peuvent être par exemple :

* mettre en œuvre une ou des parties du P.C.S. pour tester leur efficience, les ajuster ou les compléter ;
* acquérir un savoir-faire en matière de gestion des situations d’urgence pour le personnel (comportements, actions réflexes…) ;
* permettre aux joueurs et services impliqués de mieux se connaître et apprendre à travailler ensemble …

**1.2. Comment préparer un exercice ?**

Quel que soit le type d’exercice, une équipe peut être désignée pour en assurer la Préparation. Elle aura pour tâche de définir :

* Échelle de la simulation,
* les conditions de sa réalisation,
* les modalités de son évaluation.

La charge de travail lors de la préparation est notamment fonction du type d’exercice, du Nombre de joueurs impliqués, des moyens mobilisés et de la complexité du scénario.

**1.2.1. Définir son envergure :** Le choix de l’objectif général permet de déterminer le type d’exercice et le niveau d’implication de la commune.

* **Dans un premier temps**, il convient de définir précisément qui seront les joueurs.

Cela Peut varier de quelques personnes (équipe du P.C.C.) jusqu’à l’ensemble des personnes prévues dans le P.C.S..

* **Dans un second temps**, un thème peut être choisi, basé sur des faits soit passés, soit imaginés pour l’occasion.

Il doit, avant tout, être réaliste et proche de la nature des risques que peut encourir la commune. Il peut s’agir d’un thème :

* identifié et parfaitement localisé dans le P.C.S.. Les exercices reprennent ainsi des sujets reconnus comme probables ou attendus par les joueurs (inondation, feux de forêt, risque technologique faisant l’objet d’un P.P.I. …) ;
* lié à un risque diffus, donc non cartographié, mais pour lequel des réflexions Ont été menées par les joueurs (accident de transport de matières dangereuses, Pollution d’un cours d’eau, intempéries de type tempête…) ;
* portant sur un risque “courant” mais impliquant fortement la commune, hors des sujets identifiés du P.C.S. et forçant les joueurs à sortir de la routine (accident de la route impliquant un transport collectif soit sur le territoire communal, soit en dehors, mais avec un groupe d’habitants de la commune ; incendie dans un immeuble à 3h du matin avec hébergement de nombreuses personnes…).

**Dans un troisième temps**, il faut fixer la date et l’heure de l’exercice en tenant compte de :

* ses objectifs,
* les contraintes liées à la participation de joueurs spécifiques(le maire, une école…) et donc de leur disponibilité le jour.

Enfin, il convient de définir les informations pouvant être données préalablement à l’exercice, c’est à dire déterminer :

* qui doit être informé de sa tenue : le maire, l’ensemble des élus et des agents, les membres du dispositif, de la réserve communale, la population…
* de quoi : période, date de l’exercice (semaine, jour, heure exacte…), thème…

**1.2.2. Fixer les conditions de sa réalisation** Cette étape permet de préciser les règles d’organisation et de jeu, mais aussi de régler tous Les problèmes de logistique. Cela nécessite l’élaboration de différents outils, notamment une Convention d’exercice et un dossier d’animation.

* **La convention d’exercice**

Le but est de fixer les règles et les limites de l’exercice afin que celui-ci reste dans un cadre Bien défini. Il s’agit d’éviter par exemple la mobilisation de moyens non souhaités, les appels Téléphoniques à des acteurs extérieurs que l’on ne veut pas solliciter… Divers points peuvent être précisés dans ces conventions d’exercice, tels que :

* l’exercice se déroule-t-il totalement en temps réel ?
* pour la phase initiale de mobilisation : les joueurs sont-ils prévenus et arrivent-ils avec des délais normaux ou, certains joueurs ou moyens sont-ils prépositionnels?
* la date et l’heure de l’exercice sont-elles réelles ou simulées ?
* utilise-t-on les numéros de téléphones réels ou fictifs ?
* limite-t-on ou non les moyens de transmission habituels (téléphonie fixe ou portable considérés comme hors service) ?
* les moyens matériels sont-ils déployés ou non sur le terrain ?
* les actions sont-elles réellement jouées ? (par exemple la fermeture d’une route ou l’évacuation d’un bâtiment…)
* la population est-elle associée ou non ?
* les conditions météorologiques sont-elles simulées ou réelles ?
* **Les outils de l’animation**

Une fois les objectifs et le thème définis, le travail consiste à bâtir un scénario crédible et Réaliste. Le scénario doit permettre l’évaluation des objectifs retenus. Il peut être élaboré à partir :

* d’un risque identifié dans le P.C.S.,
* d’un non-événement ayant eu lieu sur la commune, c’est à dire une situation qui aurait pu dégénérer et se transformer en accident ou catastrophe et alors nécessiter le déclenchement du plan,
* d’un évènement extrait de l’actualité et appliqué au contexte de la commune.

Pour les études de cas et certains tests, le scénario se résume à une description succincte Du contexte ayant uniquement pour but de mettre en situation les joueurs pour les réflexions sou les actions qu’ils vont mener. Pour les autres exercices, le scénario doit être développé de manière chronologique, pour Fournir au fur et à mesure du déroulement de l’exercice des nouveaux éléments modifiant le Contexte. Le scénario est alors formalisé dans une fiche d’animation. En fonction de l’envergure de l’exercice, la réalisation de la fiche animation peut être plus Ou moins complexe. Il est souhaitable que les scénaristes aient une expérience de la gestion Des situations d’urgence. A cet égard, les communes peuvent trouver un appui auprès des Services de secours. Pour les exercices impliquant plusieurs services, il est conseillé de vérifier auprès de chacun d’eux la pertinence de la partie du scénario les concernant

**La fiche d’animation comporte :**

* les groupes horaires, c’est à dire le planning de transmission des informations,
* les vecteurs d’information utilisés (voix, téléphone ou radio, fax…),
* les évènements ou informations à donner,
* la désignation des émetteurs théoriques de l’information auxquels les animateurs vont se substituer,
* les destinataires de l’information transmise,
* les réactions attendues.

Pour des animateurs peu expérimentés, il est possible de développer leurs actions dans des Fiches complémentaires.



**1.2.3. Organiser son évaluation**

L’évaluation a pour but de mesurer si les objectifs définis lors de la préparation sont Atteints. Il s’agit de tirer les enseignements des actions sans porter de jugement de valeur sur les choix et comportements des joueurs. Durant l’évaluation, il convient de ne pas négliger les obstacles matériels qui contribuent à gêner l’action ou la réflexion des joueurs. L’outil le mieux adapté est la grille d’évaluation. Elle constitue un guide reprenant les Objectifs de l’exercice et doit permettre de mesurer leur degré de réalisation. La trame de la Grille doit, tout en étant ciblée sur l’atteinte des objectifs, rester suffisamment souple pour S’adapter aux évolutions. Pour les critères de choix des évaluateurs, au-delà de la contrainte de la ressource disponible Dans la commune, il convient de prendre en compte les aspects suivants :

* la neutralité et le recul sont souhaitables dans la mesure où toute approche passionnelle dans la production de l’évaluation est préjudiciable à la démarche de retour d’expérience. En effet, il est difficile de faire part de son expérience dans un climat tendu et conflictuel ;
* la légitimité est une condition nécessaire à la fonction d’évaluateur, considérant qu’en son absence, la pertinence des observations produites peut être remise en cause.

Il est important de définir au préalable avec les évaluateurs leur positionnement, ainsi que Leur champ d’évaluation :

* la cellule de décision du P.C.C.,
* la mise en place du périmètre de sécurité sur le terrain,
* l’ouverture du centre d’hébergement,
* le traitement des appels téléphoniques arrivant en mairie.

**1.2.4. Formaliser sa préparation : la note d’organisation** Le travail de préparation doit être finalisé dans une note d’organisation regroupant tous les Éléments nécessaires au bon déroulement de la simulation. Quel que soit le type d’exercice, Cette note doit comprendre les rubriques suivantes :

* les éléments du contexte général,
* la convention d’exercice,
* la mise en situation,
* le dossier d’animation,
* la (ou les) grille(s) d’évaluation(s).

**1.3. Comment tirer les enseignements De l’exercice : le retour d’expérience** A la fin du jeu intervient la troisième phase, celle de la synthèse, étape délicate mais Essentielle pour faire fructifier les expériences acquises collectivement ou individuellement. Tout exercice doit faire l’objet d’un retour d’expérience. Le but est de renforcer les liens entre tous les participants et d’identifier des pistes de progrès afin d’améliorer le fonctionnement du P.C.S.. Cette période est ponctuée par deux réunions, une première à la clôture de la phase de jeu, Une deuxième qui permet de dégager un plan d’actions pour l’amélioration et la mise à jour Du P.C.S.

**1.3.1. La réunion de débriefing**

Cette réunion rassemble l’ensemble des participants à l’exercice, animateurs, joueurs et Évaluateurs, quel que soit leur niveau hiérarchique. Organisé “à chaud” immédiatement après la phase de jeu, le débriefing est une étape indispensable. Son organisation doit être préparée (réserver le temps nécessaire dans le planning, prévoir le lieu et éventuellement une collation…). Animée par le maire, l’élu réfèrent, le chef de projet P.C.S. ou l’animateur principal, cette Réunion a plusieurs objectifs :

* remercier l’ensemble des participants ;
* leur donner une vision générale des principaux axes et objectifs réalisés lors de l’exercice. Cet aspect est particulièrement important lorsque celui-ci se déroule sur plusieurs sites, certains joueurs n’en ayant qu’une vision partielle liée à leurs propres actions ;
* dégager les remarques générales sur son déroulement ;
* permettre aux joueurs de décrire leurs impressions personnelles.
* Il est recommandé de solliciter auprès des joueurs qui le désirent la rédaction d’un compte Rendu sur leurs perceptions et leurs propositions d’amélioration. Les évaluateurs doivent prendre note des remarques pour compléter leurs fiches d’évaluation. Ils peuvent également présenter les principaux points de leurs observations sans rentrer dans le détail car cette réunion doit être courte.

**1.3.2. La synthèse**

La réunion de débriefing “à chaud” est souvent l’occasion de recueillir de nombreuses Remarques, constats et idées concernant le fonctionnement du P.C.S., les modalités d’intervention, la répartition des missions… Elle est souvent riche de propositions d’améliorations ou de corrections à tous niveaux : organigramme de crise à revoir, achats complémentaires à effectuer, missions à spécifier, fiches réflexes à compléter… Ces remarques étant parfois contradictoires, il est important que l’animateur principal Effectue une synthèse écrite, à partir de l’analyse :

* des fiches d’évaluation,
* des remarques de chaque intervenant.

Les différents points à faire apparaître dans cette synthèse sont :

* le rappel du scénario,
* quelques éléments de chronologie,
* les objectifs,
* la synthèse des observations, points forts, points faibles,
* des propositions d’amélioration

**1.3.3. La réunion d’échanges et d’établissement du plan d’actions**

Cette réunion ne rassemble que les acteurs essentiels de l’exercice :

* les principaux joueurs,
* l’organisateur de l’exercice/ auteur de la synthèse,
* le responsable du P.C.S.,
* quelques évaluateurs,
* les personnes impliquées dans la mise en place des propositions d’amélioration Les objectifs de cette réunion sont :
* de tirer les enseignements de l’exercice,
* de corriger ou d’adapter les procédures,
* d’identifier les besoins complémentaires.

Elle doit, si possible, être réalisée peu de temps après l’exercice (délai ne dépassant pas deux Mois ) de manière à ce que ce dernier soit encore en mémoire. Les points suivants peuvent être abordés :

* synthèse globale de l’exercice, en fonction des objectifs de départ et avec une chronologie sommaire des situations et actions menées ;
* synthèse des comptes rendus des évaluateurs ;

Points positifs à capitaliser, tant au niveau des moyens techniques, des compétences humaines ou d’organisation ;

* actions correctives et préventives, pouvant concerner :
* l’organisation de dispositifs (la fusion de deux cellules qui se sont révélées indissociables sur le terrain, le besoin de compléter le poste de commandement par un élu ayant des connaissances particulières pour aider le D.O.S. …) ;
* la modification de l’outil documentaire (fiches d’aides à la décision, cartes, procédures incomplètes, manquantes, mise à jour de l’annuaire…) ;
* la réalisation d’achats nécessaires au bon fonctionnement du plan (moyens de communication supplémentaires, systèmes d’identification des membres du P.C.S. …)
* la prise en compte de petits détails très pratiques
* la mise en place d’outils spécifiques (nouvelles fiches…)

Les propositions doivent être formalisées au travers d’un plan d’actions synthétisant l’ensemble des démarches à réaliser (mise à jour du document opérationnel, achats nécessaires, organisation de formations, action de sensibilisation …). Ce plan d’actions permet de maintenir la mobilisation des acteurs et de montrer que le P.C.S. Doit être continuellement mis à jour et amélioré. Un des derniers points devant figurer dans le plan d’actions est la programmation du prochain exercice.