

# **In-Formation**

à la gestion de l'urgence  
des risques majeurs

le cas Uneska

# 1 Enoncé et hypothèses

La spécificité première de la formation recherchée par Uneska, est de s'inscrire dans un événement qui peut intervenir n'importe quand et dans le cadre d'une mise en alerte rapide. L'événement à traiter est une éruption volcanique qui pourrait se produire sur l'île de la Réunion. On pourrait ainsi parler de formation événementielle, qui a pour public cible des secouristes ayant des profils et des fonctions différents selon des besoins à déployer sur le terrain.

Il existe généralement 4 phases lors d'une mise en alerte .  
Il convient de les suivre :

## **Phase 1 : la mise en alerte.**

Activation de la salle opérationnelle. Selon les qualifications et les besoins, les membres sont contactés. Les ordres de missions pour les employeurs sont établis et faxés.

## **Phase 2 : le rassemblement des personnels.**

L'ensemble des personnels contactés pour la mission se rend au point de transit.

## **Phase 3 : le rassemblement du détachement National et départ.**

Cette phase se déroule généralement dans l'aéroport de départ. Il faut noter que la procédure d'alerte et de départ peut être stoppée à tout moment. En effet, des problèmes diplomatiques, administratifs peuvent intervenir. Quand cela est le cas, la mission est stoppée ici.

## **Phase 4 : l'arrivée et engagement sur zone.**

Le détachement est placé sous la responsabilité et le commandement d'un représentant de l'organisation, principal interlocuteur auprès des autorités du pays sinistré, de l'ONU et de tout autre organisme. Chaque membre qui participe à la mission est porteur d'une carte nominative et numérotée et se voit remettre un ordre de mission au moment du départ.

**1000 personnes** doivent être formées et envoyées sur le terrain. Entre le moment de l'alerte et de la formation s'écouleront entre 24 et 48h.

Pour mettre en action 1000 personnes il faudra avoir une liste de candidats bien supérieure, certainement dans les 5000 ou plus pour des raisons de logistique globale : en fonction du moment de l'alerte "volcan" peuvent exister des besoins saisonniers (incendies, inondations) qui ne permettent pas que tout le monde se libère pour la mission.

## **Une phase 0...**

Il sera intéressant de mettre en place un module de formation "00" **pour sensibiliser globalement tous les volontaires au départ**, avant la période d'alerte. Le degré d'aguerrissement sur ce type de mission est variable, il sera aussi souhaitable de les mettre en contact avec des organisations relais qui pourront les former à répondre à ce type d'alerte.

Chronologiquement, il faudra que soit mise en place une première cellule de coordination et faire un premier "tri" des volontaires.

## **... et une phase 5**

Pour que le dispositif de formation évolue qualitativement au fil des missions, une phase 5 dans le dispositif de formation est préconisée :

Elle intervient **après l'intervention sous la forme d'un debriefing et d'une analyse de pratiques d'intervention d'urgence.**

L'objectif est de recueillir les informations nécessaires à l'évolution du projet (évaluation du dispositif de documentation, expérience des secouristes, données techniques concernant la situation vécue et étude du dispositif appliqué, etc.)

## **Les 6 phases représentent des moments très hétérogènes quant aux contraintes.**

Les phases 0 et 5 sont des phases où la technologie mise en œuvre peut être considérée comme homogène. L'ordinateur peut être considéré comme la base de la formation, en conservant quelques ponts vers des systèmes plus restrictifs quant aux contenus.

Les phases 1 à 4 obligent par la mobilité du public cible et la disparité des systèmes de diffusion de penser en terme plus restrictifs quant au poids et à la qualité (visuelle, ou plus généralement de perception) des médias. Les écrans de visualisation des téléphones portables ou autres mobiles ayant des dimensions limitées ainsi que leur bande passante sur zone.

Uneska a besoin d'un support logistique sur la formation. L'organisme aura à sa charge la délégation des experts multiplicateurs pour l'encadrement des apprenants.

# 2 Scénario de formation

## Le scénario

Les éléments de scénario de la formation sont étroitement liés aux phases d'alerte. Cependant certains besoins peuvent recouvrir plusieurs phases. Il faudra donc fournir des parcours souples, constructibles, pour permettre aux secours de se docu-former dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement des secours.

Ces parcours doivent tenir compte :

- du temps disponible entre l'alerte et l'intervention,
- des accès et outils utilisés pendant ce temps,
- des choix du secouriste,
- des informations essentielles et urgentes qu'il faut nécessairement leur communiquer,
- des temps "hors alerte" où d'autres informations peuvent être communiquées.

La construction du parcours est réalisée en autonomie par le secouriste, mais facilitée par des interfaces intuitives et la possibilité d'un parcours en 4 questions dès l'alerte lancée :

- Quelle est l'alerte ?
- Dans combien de temps serez-vous sur place ?
- Quels outils allez-vous utiliser avant d'être sur place ?
- Quel est votre ordre de mission (profil) ?

Une fois les réponses données, le parcours se construit en fonction d'elles.

En parallèle, laisser l'ouverture à la construction d'un parcours personnalisé sur chaque plateforme et trouver des médias capables de faire passer systématiquement les informations essentielles.

Le temps de formation étant très limités et les objectifs pouvant varier en fonction des périodes et moments d'intervention, pour chaque phase existeront des particularités au niveau de l'information, des outils et des contacts.

## Les partenaires

Le dispositif de formation se doit d'être au plus proche du terrain, car son but final est justement d'optimiser le travail des secouristes lors d'une alerte afin de mieux organiser les secours.

Il sera ainsi important d'obtenir un partenariat avec la **World Organization of Volcanic Observatories (Wovo)**, qui rassemble les différents observatoires et instituts volcanologiques mondiaux. L'objectif est d'obtenir d'eux des données précises et exploitables dans le cadre de la formation, et de disposer d'une base de donnée précise et en constante mise à jour sur l'état des zones à risque.

Il sera également indispensable de lier le dispositif aux **ONG (Organisations Non Gouvernementales)** et aux **OSI (Organisations de Solidarité Internationale)** susceptibles d'intervenir sur place lors d'une alerte. Si un travail en étroite collaboration existe, le contenu de la formation doit en tenir compte.

# Le séquençage

## Phase 0

### Les informations stables à transmettre

Objectif : être prêt en cas d'alerte. Vulcanologie, concepts généraux, Les principaux volcans, Passports et pièces d'identités, Vaccinations obligatoires, Les procédures d'évacuation, Utilisation des cartes, Utilisation du GPS, Site Uneska.

### Les informations de l'évolution sur le terrain

Echelle des risques, rapport des différents observatoires.

### Les outils / médias utilisés

Tous types d'appareils connectés à Internet.

### Contact expert

Communauté virtuelle de pratiques, suivi par des animateurs Uneska.

## Phase 1

### Les informations stables à transmettre

Construction des parcours automatisés.

### Les informations de l'évolution sur le terrain

Infos géographiques, démographiques, politiques et culturelles.

### Les outils / médias utilisés

Particularités techniques à la mission. Incidence du climat sur les actions. Information sur les liaisons qui pourront être utilisées sur place (mobile, wimax, etc.)

## Phase 2

### Les informations stables à transmettre

Convocation.

Les points de ralliement

### Les informations de l'évolution sur le terrain

Vérification de la disponibilité. si disponible check-in moyens de transport

### Les outils / médias utilisés

site / email

### Contact expert

désignation d'un expert : contact (par exemple email ou sur plateforme) par l'expert pour motiver le secouriste à prendre contact en cas de problème ou question.

Vérifier que l'ordre de mission est bien perçu, bien compris

## Phases 3 et 4

### Les informations de l'évolution sur le terrain

Procédures d'intervention (PSS)

### Les outils / médias utilisés

Outils de communication permettant la liaison et la Coordination avec OSI et respo locaux (recensement des outils fait lors des phases 0 et 1)

## Phase 5

### Les informations stables à transmettre

Prévention des risques majeurs : Retour d'observation en direction des instituts de vulcanologie.

Formation continue sur la gestion des risques majeurs: Feed Back pour le R&D sur les interventions de secours en vue par exemple d'une mutualisation et une efficacité des moyens et des pratiques disponibles (utilisation de nouveaux matériels ou nouvelles procédures)

Sensibilisation aux innovations procédurales

### Les informations de l'évolution sur le terrain

Compétences UNESKA en matière de prévention des risques,

Plan de Prévention des Risques naturels prévisibles (PPR),

Dossier Communal Synthétique (DCS),

Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs (DICRIM),

Étude technique Risques naturels,

Cahier de Prescriptions de Sécurité,

Plan de Secours Communal (PSC) .

### Contact expert

Psychosociologue (gestion des phénomènes de groupes)



# 3 Méthode de production

## La production

La production s'élabore sur deux temps distincts :

- **La production temporellement différée** regroupe les contenus développés ou intégrés avant l'évènement et la maintenance en différé.
- **La production en flux tendu** correspond aux nouvelles situations à développer pendant le déroulement des opérations, qu'il s'agisse de nouveaux modules ou la maintenance de l'existant.

La production temporellement différée s'apparente à du e-learning, même s'il existe une nécessité de portabilité : la consultation des contenus doit être possible à tous moments. La production en flux tendu aborde un nouveau concept, le p-learning (pervasive learning), une évolution du e-learning où l'on peut accéder aux formations, relié à une communauté d'apprenants ayant les mêmes besoins, quand on en a besoin et où que l'on soit. Ceci permet une compréhension et appréhension de l'apprentissage en immersion dans les réalités de l'usage.

Mettre à disposition des contenus sur des supports différents n'est pas suffisant, il faut aussi que ces contenus soient référencés et accessibles. Cela signifie l'indexation des contenus sur plusieurs niveaux, tels que le type d'information, le degré de pertinence en fonction de la situation vécue, une recherche par mots clés ou par personne ressource (demander à un expert ou à une personne désignée une information personnalisée).

De plus, les contenus doivent pouvoir s'adapter à l'outil utilisé ; si la lecture d'un texte sur un ordinateur ne pose pas en soi de difficultés particulières, il en va autrement sur des écrans format poche : les médias doivent s'adapter pour transmettre l'information d'une autre manière, selon les spécificités des appareils de mobilité. Les contenus référencés ne seront donc pas accessibles de la même manière sur l'ensemble des outils.

## La mise en place du dispositif

Le dispositif passe par le site de l'Uneska pour le matériel produit avant l'intervention. Il faut également mettre en place un forum thématique, une FAQ actualisée en permanence et des listes de discussion elles aussi thématiques. Une plate-forme peut être envisagée pour certaines phases et pour certains profils détenteurs de laptop. Il sera également possible de faire du podcasting (experts vers secouristes) sur le terrain. Pour utiliser ce type de ressources, nous recommandons aux experts Uneska de s'équiper d'ordinateurs portables multimédias. Ils devront être formés préalablement à ce types de pratiques.

Un dispositif d'indexation médias et modules de formation devra être automatiquement actualisé pour que les données soient exploitables. Un système central peut être envisagé pour relayer les demandes auprès des ressources adéquates.

# Formation Uneska Dispositif de déploiement

**WOVO**  
World  
Organization of  
Volcanic  
Observatories

Phase 0 : sensibilisation

COMVIR

Outils :  
outils  
fixes et  
portables

## Construction d'un parcours personnalisé

BDD

Etat des zones à risque

Etre prêt en cas d'alerte  
Vulcanologie  
Passeports etc.  
Vaccinations obligatoires  
Procédures d'évacuation  
Utilisation des cartes  
Utilisation du GPS  
Site Uneska

Infos géographiques,  
démographiques,  
politiques et culturelles.

Particularités techniques  
à la mission, Incidence du  
climat, Information sur les  
liaisons qui pourront être  
utilisées sur place

Phase 1 : la mise en alerte

Phase 2 : le rassemblement

EXPERT  
désigné

Outils :  
outils  
portables  
et  
mobiles

## Construction du parcours en 4 questions

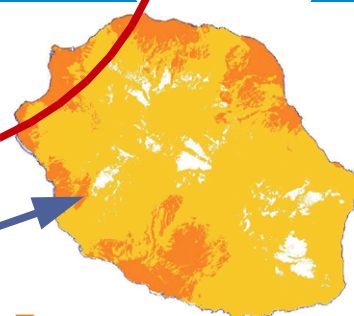
- 1 | Quelle alerte ?
- 2 | Sur place dans combien de temps ?
- 3 | Quels outils ?
- 4 | Quel profil ?

Procédures d'intervention

**OSI**  
et  
responsables  
locaux

Phase 3 : le départ

Phase 4 : l'arrivée sur place



Prévisionnel à fin 2008

Phase 5 : débriefing et analyse

Psycho-  
sociolo-  
gue

Outils fixes : ordinateurs de bureau  
Outils portables : ordinateurs portables et laptops  
Outils mobiles : téléphones mobiles 3G et +, PDA