

## FICHE N°23 : LES FICHES ACTION

La fiche action est un outil précieux durant la phase d'intervention. Elle doit permettre à l'intervenant qui va l'utiliser d'être guidé, aidé dans son action. Concrètement, **elle doit répondre à la question "comment"** c'est-à-dire décrire précisément à la réalisation d'une mission.

**Cette fiche doit suivre quelques grandes règles :**

- être très simple et courte,
- être la plus claire possible,
- expliquer "comment faire **pratiquement**".

Pour ce qui concerne la simplicité, il est conseillé d'avoir recours à l'illustration : schéma, photo, tableau... Tous ces outils doivent permettre à l'utilisateur de comprendre ce qu'il doit faire en un temps record.

A priori, tous les thèmes peuvent être traités sous cette forme. Exemples de fiches possibles :

- sur le règlement d'emploi des moyens d'alerte,
- décrivant les modalités d'ouverture d'une salle de relogement : où trouver les clés, le code de l'alarme, comment activer le chauffage ...,
- proposant un communiqué de presse pré rédigé,
- indiquant les points stratégiques à surveiller en cas de fortes pluies,
- indiquant les modalités pratiques d'évacuation d'un quartier : carrefours à bloquer, rues à emprunter, balisage à mettre en place...

### 1 - Comment élaborer ces fiches concrètement ?

Etant donné l'objectif opérationnel de ces outils, **ils ne peuvent en aucun cas être réalisés par le seul chef de projet communal et encore moins par un éventuel sous-traitant.**

Il est nécessaire que ces fiches soient rédigées par les personnes “ressources” de la commune, c’est-à-dire celles qui disposent du savoir-faire, de la compétence.

Concrètement :

- le chef de projet provoque des réunions techniques avec les personnes compétentes,
- le (ou les) scénario(s) sur lesquels travailler sont présentés aux participants,
- les missions identifiées correspondantes sont proposées et validées ou complétées par les participants,
- pour chaque mission nécessitant d’être explicitée, les participants proposent les actions concrètes à mener (mode d’emploi, procédure à suivre),
- si possible, les intervenants proposent des éléments d’illustration : photos, tableau...,
- le chef de projet synthétise et met en forme ces informations sur des fiches action,
- relecture par une personne néophyte pour vérifier la pertinence de la fiche.



**Conseil pratique**

*Pour les collectivités ayant des services assez importants, la participation de certaines personnes “ressources” à la rédaction des fiches d’action permet d’insuffler la démarche dans les services par effet “boule de neige”.*

*En effet, elles ne disposent pas forcément de toutes les informations. Elles sont donc obligées, de retour dans leur service, d’en discuter avec leurs collègues. Le PCS devient alors un sujet d’échange au sein même des services.*

## 2 - Exemple de fiche action

Logo  
de la commune

Commune de XX  
Plan Communal  
de Sauvegarde  
**Fiche Action**

Page 1/2  
FA 01 LOGISTIQUE  
Version 1.0  
Du XX/XX/05

### FA 1 : MISE EN PLACE DE LA CELLULE LOGISTIQUE

Liste des personnes à contacter :

Personne à contacter	Rôle dans la cellule	Alerté ? Oui / Non	Heure
	Responsable de la cellule		
	Adjoint au responsable de cellule		
	Membres de la cellule		

Toutes les missions définies sont un cadre d'intervention. Dans tous les cas, c'est le DOS (le maire ou son adjoint) et le RAC (le DGS ou son représentant) qui estiment la marche à suivre. Il convient donc de suivre les missions définies dans ce document sauf contre-ordre de l'une de ces personnes.

Logo  
de la commune

Commune de XX

Plan Communal  
de Sauvegarde

**Fiche Action**

Page 2/2

**FA 01 LOGISTIQUE**  
Version 1.0  
Du XX/XX/05

### **Répartition des missions dans le cas général :**

- La cellule se réunit dans les locaux des services techniques et attend les demandes du PCC pour regrouper puis acheminer le matériel nécessaire.
- Les techniciens informatiques se rendent au PCC (en salle du Conseil) pour mettre en place les moyens de transmission prioritaires.
- **Mettre en place les lignes de téléphone et de fax supplémentaires prévues (PCC en priorité).**
- À la demande du DOS, une personne reste (si possible) au PCC pour coordonner les missions de la cellule.

### **Pour les interventions ne nécessitant pas d'évacuation / relogement :**

- Assurer le regroupement du matériel nécessaire aux services techniques.
- Acheminer ce matériel sur les lieux du sinistre en fonction des demandes du PCC.
- Sauf impossibilité, faire en sorte que du personnel reste toujours aux services techniques pour préparer le matériel nécessaire au fur et à mesure des besoins (selon les directives du PCC).

### **Pour les interventions nécessitant une évacuation – relogement :**

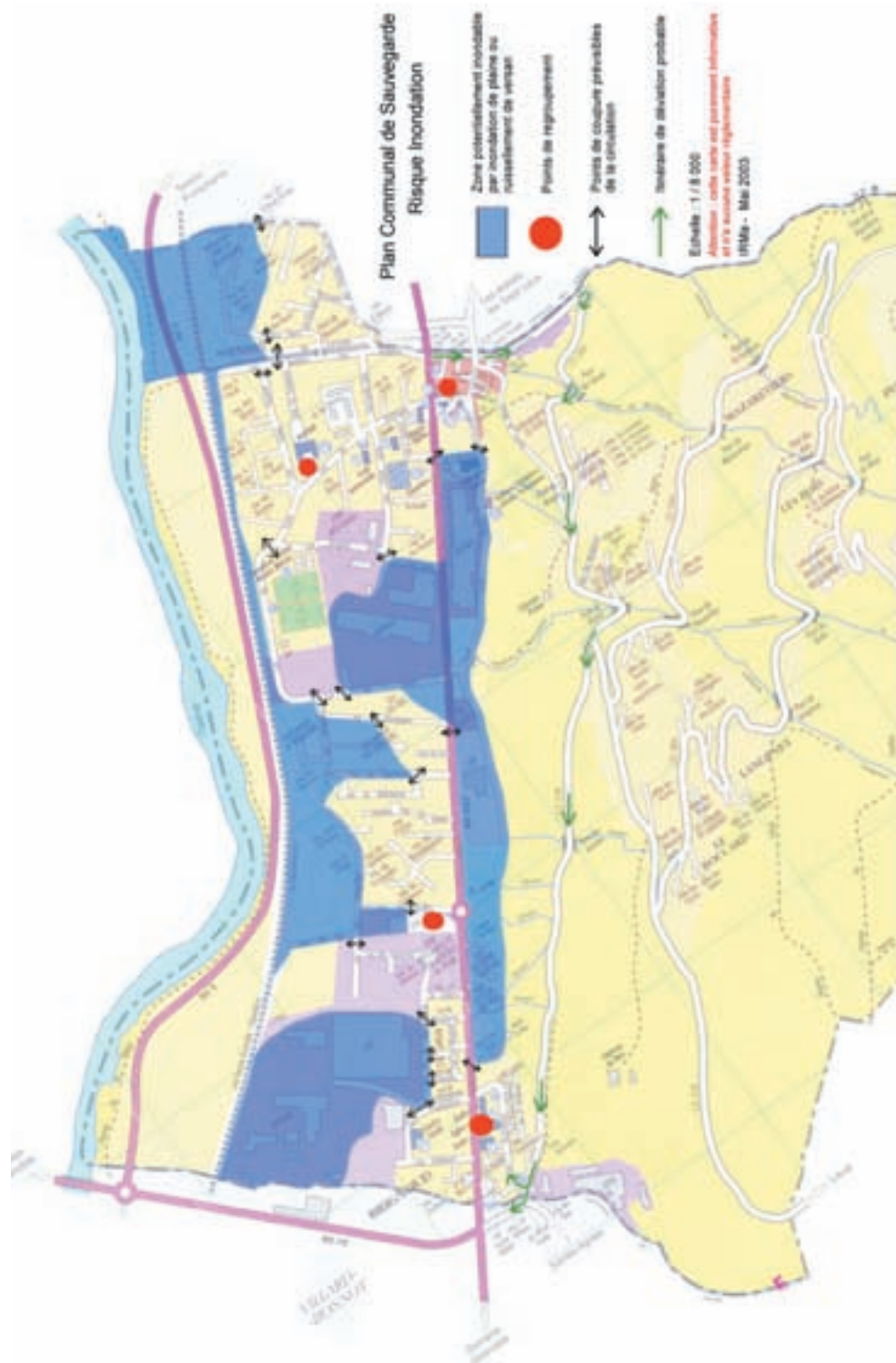
- Si le PCC en donne l'ordre, détacher le nombre de personnes demandées pour aider la cellule accompagnement.
- Si le sinistre peut nécessiter un acheminement de matériel sous peu, laisser 2 à 3 personnes aux services techniques chargées de préparer le matériel nécessaire.

## FICHE N°24 : LES AUTRES TYPES D'OUTILS

De nombreux outils peuvent être utilisés pour la mise en forme du PCS afin de le rendre plus lisible, accessible et donc opérationnel.

Type d'outil	Description	Observations
<b>La cartographie</b>	<p>Cartes permettant aux intervenants de disposer d'une vision d'ensemble du phénomène ou de détail pour l'opération</p> <p><b>Echelle :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vision globale du risque sur le territoire : approche au 1/2500<sup>ème</sup></li> <li>■ Approche précise de terrain (visualisation des rues à bloquer, des zones à évacuer) : approche au 1/5000<sup>ème</sup></li> </ul> <p><b>Type de fond :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ IGN : le plus répandu et précis pour le 1/2500<sup>ème</sup> surtout</li> <li>■ Cadastral : pour des approches très précises</li> <li>■ Carte "touristique" : pour identifier les établissements sensibles, tracer des circuits de répercussion d'alerte...</li> </ul>	<p><b>Les cartes produites dans ce cadre n'ont aucune portée juridique, en particulier en terme d'urbanisme.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Vision spatiale voire temporelle pour certains événements</li> <li>■ Visualisation plus simple et rapide des zones d'intervention ou de points particuliers (lieux à surveiller, sensibles...)</li> <li>■ Cartes IGN : reproduction et diffusion soumises à des droits</li> <li>■ Adapter le type de fond aux besoins : pas toujours nécessaire d'avoir un fond très précis pour un rendu opérationnel (cf exemple)</li> </ul>
<b>L'approche par logigramme</b>	<p>Représentation, sous forme graphique, d'une suite d'actions ou de décisions par une sémantique des formes adaptée (cf exemple)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Outil particulièrement puissant et complet</li> <li>■ Représentation peu appréciée par certaines personnes qui préfèrent une fiche rédigée</li> </ul>
<b>Les fiches "prêt à l'emploi"</b>	<p>Outil à réaliser pendant le projet car l'urgence rend difficile la création de certains de ces outils</p> <p><b>Exemples :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ tableaux vierges pour recenser les personnes relogées (nom, âge, particularités médicales...)</li> <li>■ communiqués de presse</li> <li>■ arrêté de réquisition</li> <li>■ main courante vierge pour le PCC</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Gain important d'efficacité en situation opérationnelle</li> <li>■ Attention à la mise à jour de certaines informations (réglementaires par exemple)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ difficultés possibles</li> </ul>	

# 1 - Exemple de carte



## 2 - Description de l'outil logigramme

### 2.1 - Utilité du logigramme

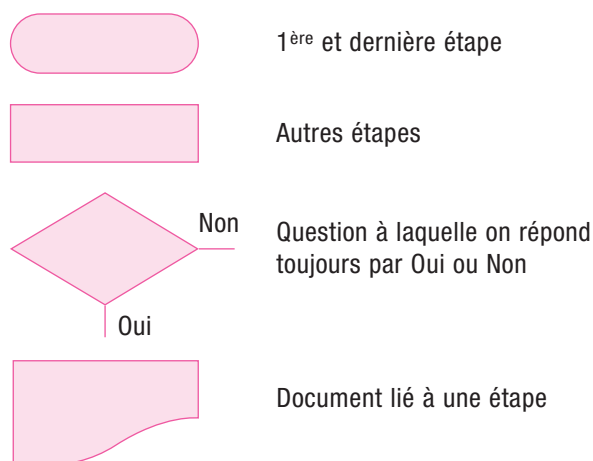
Le logigramme est une représentation graphique détaillée d'un processus ou d'une chaîne de décisions.

### 2.2 - Comment procéder ?

La méthode consiste :

- d'abord à décrire puis analyser l'action ou la chaîne de décision,
- puis grâce à l'utilisation de la sémantique à reproduire les étapes de ce processus par une suite logique d'actions ou de questions.

La construction d'un logigramme doit suivre, si possible, la sémantique suivante :

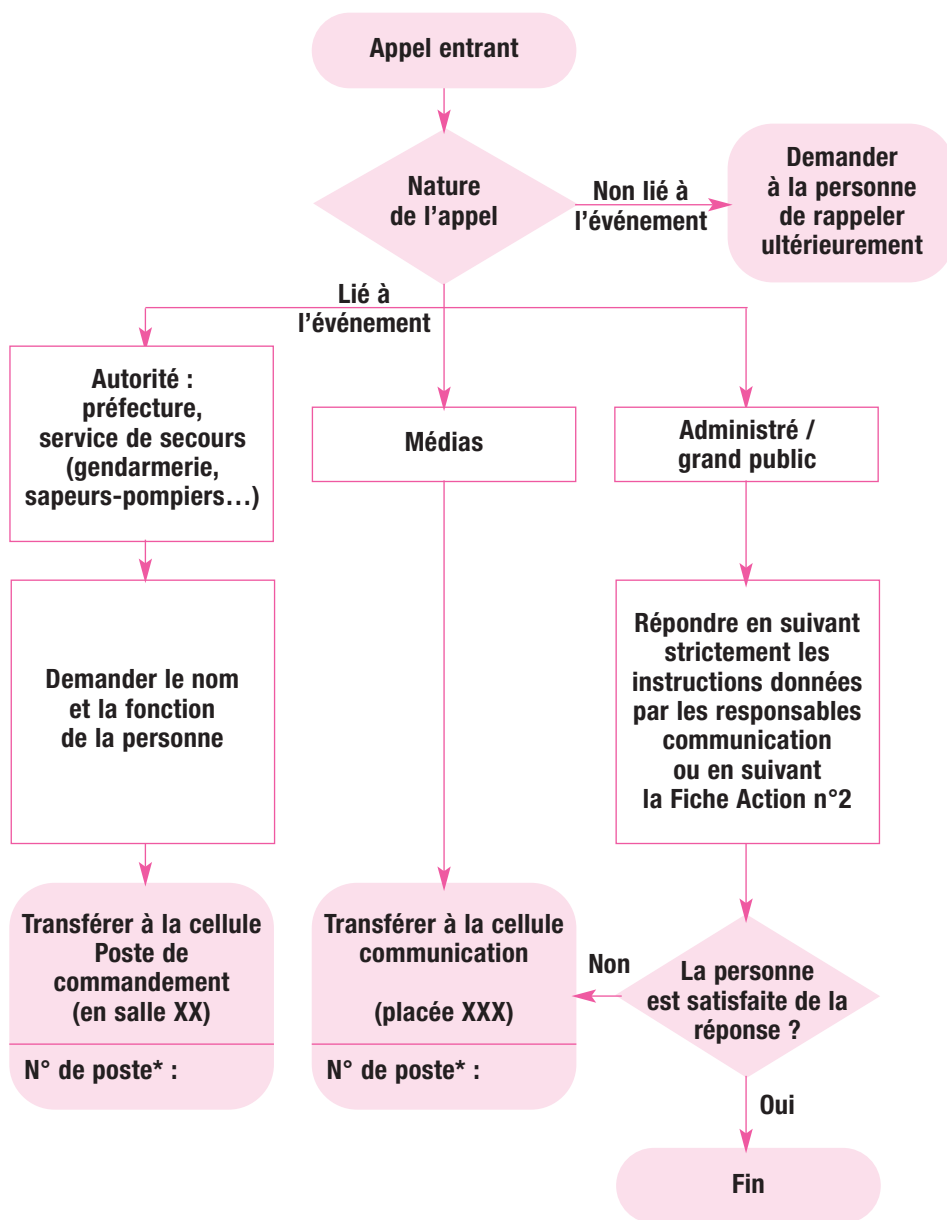


Cependant, selon le contexte d'utilisation de cet outil, il est possible de ne pas suivre à la lettre cette sémantique. **L'essentiel étant que le logigramme soit adapté aux besoins des utilisateurs et compréhensible.**

L'exemple en page suivante décrit la manière dont une personne au standard de la mairie doit gérer les appels entrants en cas d'événements. Les appels risquant d'être nombreux, la standardiste doit disposer d'une procédure simple et explicite évitant toute confusion ou perte de temps.

## 2.3 - Exemple de logigramme :

### LOGIGRAMME PERMETTANT D'AIDER LE STANDARD À GÉRER LES APPELS ENTRANTS EN MAIRIE



\*Information à saisir dès le début de l'événement