



Présentation Projet
Livret d'animation

« Crise au Beffroi »

Que contient ce livret ?

- ❖ Un peu de contexte
 - ❖ Le PCA c'est quoi ?
 - ❖ Présentation de l'exercice de simulation « *Crise au beffroi* »
 - Matériels
 - Installation de l'exercice
 - Déroulé de l'exercice
 - Prise en main de l'exercice
 - ❖ Le rôle et la posture de l'animateur
- 

La création de « crise au Beffroi »



- éléments de contexte:

Le service organisation et projets a été sollicité dans l'objectif de doter chaque direction du Pôle Ressources d'un PCA et d'un référent PCA pour la mise à jour. La démarche a débuté en février 2024. 60 réunions avec les services Ressources ont été organisées. La démarche est toujours en cours

- enjeux, à quelle problématique cela répond:

En cas de crise, comme une cyberattaque, une inondation ou une pandémie, les Mairies sont appelées à agir. C'est précisément pour gérer ce genre de situations que le Plan de Continuité d'Activité doit être préparé et construit. Le projet, pensé et présenté par la Ville de LILLE se divise en deux étapes : le soutien à la rédaction du PCA dans un premier temps, puis la mise en place d'un exercice de mise en situation ludique et personnalisé permettant à chaque agent de tester la gestion de crise. Le projet se conclut par une évaluation visant à perfectionner l'outil.

- présentation du service orga:

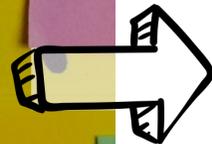
Nous sommes 4 conseillères en organisation au sein des Ressources Humaines, à la fois accompagnatrices, conseillères, partenaires du changement pour les services. Notre rôle : activer les leviers sur lesquels la collectivité peut agir pour atteindre les objectifs stratégiques et opérationnels fixés

Déjà, qu'est-ce que le PCA ?



Plan de **C**ontinuité d'**A**ctivité

Un PCA « a pour objet de **décliner l'ensemble des dispositions qui sont prévues pour garantir à une organisation la reprise et la continuité de ses activités à la suite d'un sinistre ou d'un événement perturbant gravement son fonctionnement normal.** Il doit permettre à l'organisation de répondre à ses obligations externes ou internes et de tenir ses objectifs » *(Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale, 2013)*



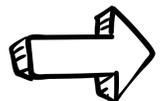
Le PCA représente l'ensemble des mesures visant à **assurer, selon divers scénarios de crises, le maintien des prestations de services ou d'autres tâches opérationnelles essentielles, puis la reprise planifiée des activités**

Présentation de l'exercice de simulation « *Crise au Beffroi* »

- Exercice de simulation en situation réelle avec des cartes narratives et des documents existants
- 3 phases dans le jeu qui suivent et respectent le déploiement du PCA en situation :
 1. Alerte et mobilisation
 2. Maintien des activités
 3. Relance des activités
- Une demi-journée (*briefing, jeu, débriefing*), dont 1h30 d'exercice
- Un espace unique d'exercice
- Acteurs : animateurs, participants et observateurs

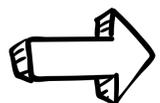


Présentation de l'exercice de simulation « Crise au Beffroi »



Les objectifs :

1. Créer les principes et bonnes pratiques de gestion de crise
2. Identifier les processus à mettre en œuvre sur divers enjeux (ex. *continuité d'activité en cas d'absence de Ressources Humaines, de matériel, de lieu...*)



Modalité de l'exercice :

- Les participants vont recevoir des stimuli par l'animateur (*mail, appel, carte...*)
- Les participants vont devoir analyser ces stimuli et réagir en conséquence (*partager des informations, définir un plan d'action, contacter des acteurs (observateurs dans l'exercice), évaluer les impacts, anticiper...*)

NB : Toute action entreprise l'est de manière fictive, elle n'a aucun impact sur l'activité réelle.





Matériels



Les cartes :

- Les cartes « déroulé » réparties en trois phases
- Les cartes « options » relatives aux événements fâcheux



Les fiches :

- Les fiches supports pour les activités et les activités critiques
- Les fiches supports pour l'inventaire



Les documents :

- Le document « gestion de crise » de la direction
- L'annuaire
- La « main courante » à remplir tout au long de la simulation
- La grille d'observation pour les participants extérieurs à la simulation
- Le chronogramme, à destination de l'animateur, qui retrace l'ensemble du parcours de la simulation



Installation de l'exercice

Rappel de quelques règles

Procédure pour contacter une personne:

- Si elle est connue, contactez la personne en utilisant son numéro de téléphone ou son adresse email.
- Si elle n'est pas connue, contactez la cellule d'urgence des services publics ou contactez-la sur son lieu de travail.

Document à remplir

Les moyens de communication utilisés

- Si les joueurs ont leur PC à disposition avec un accès à internet et à la messagerie, ils peuvent envoyer des messages instantanés.
- Changez le mail principal / envoi direct commentez en objet et dans le corps du mail: **URGENT - ALERTE - SÉCURITÉ**.
- La cellule d'animation sera mise en copie de tout échange de mail.

Les joueurs doivent prendre l'annuaire de la ville de Lille en compte au moment de l'alerte. L'annuaire est disponible sur le site de la ville de Lille et peut être consulté par le 3117.

Cartes « option »



Cartes « déroulé »



Fiches supports « inventaire »

Inventaire des ressources nécessaires

- Bâtiment
- Ressources humaines
- Système d'Informations
- Fournisseurs
- Mobilier / Matériel

Fiches supports « activité » et « activité critiques »

Activité critique :

RESSOURCES MINIMALES NÉCESSAIRES

- Ressources Humaines
- Ressources matérielles
- Systèmes d'Informations minimum nécessaires

DOCUMENT À REMPLIR : FEUILLE PAR ACTIVITÉ CRITIQUE

Le PCA de la direction

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ MAIRIE DE LILLE

PCA PÔLE Ressources

PLAN DE CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ PÔLE RESSOURCES

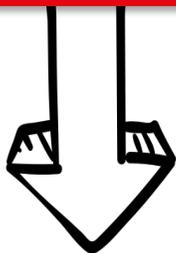
EXERCICE DE GESTION DE CRISE MAIN COURANTE ET RELEVÉ D'ACTIONS

DOCUMENT DE TRAVAIL À DIFFUSER

| Numéro de l'action | Date | Heure | Type Information /Description /Action | Description | Porteur (M7) | en cours |
|--------------------|------|-------|---------------------------------------|-------------|--------------|----------|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |

La main courante

Déroulé de la simulation « Crise au Beffroi »



Les participants doivent arriver dans la salle, tel qu'ils ont franchis le seuil de l'Hôtel de Ville le matin même !

1. **Rappel de ce qu'est le PCA** et de son importance
2. **Présentation de l'exercice de simulation et des objectifs**
3. **Rappel des règles techniques et des conditions d'exercice de la simulation** : timing, matériel, rôle de chacun...

→ **Lancement de l'exercice** : 3 phases, dévoilez les cartes au fur et à mesure de l'avancée des participants dans la simulation.

Les *cartes « options »* sont retournées lorsque les participants ont omis un élément dans la simulation. Elles reflètent des événements fâcheux que les participants doivent contrôler.

NB : l'objectif pour les participants est d'y faire face le moins possible, preuve d'une gestion maîtrisée de la crise.

4. **Fin du jeu et débriefing** : retour d'expérience, mise en place de règles communes du PCA, mise à jour du PCA



Exemple du déroulé d'une phase d'exercice

**EXERCICE DE GESTION DE CRISE
MAIN COURANTE ET RELEVÉ D'ACTIONS**

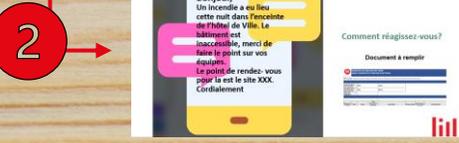
Mode d'emploi : Cette main courante constitue le trace écrite de tous les événements se déroulant entre le début et la fin de la crise.

Ouverture de la main courante : Date : _____ Heure : _____
 Fermeture de la main courante : Date : _____ Heure : _____
 Nom des rédacteurs : _____

| N° de l'incident | Date | Heure | Type d'information (Discussion / Action) | Description | Porteur (pr/n) | Statut (fait ou en cours) | Commentaire |
|------------------|------|-------|--|-------------|----------------|---------------------------|-------------|
| | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | |



Les participants tirent les premières cartes et reçoivent les premiers stimuli. Ils doivent réagir collectivement et noter ce qu'ils feraient dans la main courante.



Un incendie a eu lieu dans la nuit, le bâtiment de l'Hôtel de Ville est inaccessible. Que faire ?
Objectif : informer toute son équipe, rassembler les personnes présentes sur le nouveau site.

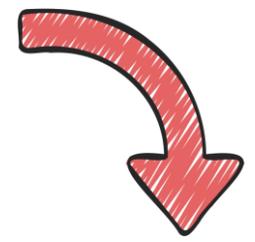


Tout le monde est soit présent sur site soit en télétravail, comment peuvent-ils poursuivre leurs activités ?
Objectif : mettre en place une nouvelle organisation temporaire pour la Direction.



Les Organisations Syndicales souhaitent se renseigner sur les nouvelles modalités de contact des Directions. Que faire ?
Objectif : faire face aux évènements imprévus, débiter la priorisation des demandes et la répartition des missions.

Prise en main de l'exercice



| CHRONOGRAMME "INCENDIE" | | | | | | Les joueurs ne doivent pas prendre connaissance du chronogramme | |
|--------------------------------------|------|-----------|---|--------------------------|--|---|--|
| N° | JOUR | HORAIRE | ÉMETTEUR (non joueur - simulé par la cellule d'animation) | MODALITÉ DE TRANSMISSION | DESTINATAIRE (= les joueurs pour action) | CONTENU STIMULI (contenu du mail ou de l'appel téléphonique) | RÉACTIONS ATTENDUES |
| Préambule | | | | | | | |
| Mise en situation | J-15 | - | Animation | salle | Tous les joueurs de la cellule de | Présentation de l'exercice-modalités-contenus et attendus Envoi du KIT JOUEUR + DOSSIER DE MISE EN SITUATION + ANNUAIRE DES JOUEURS + MAIN COURANTE pour une prise de connaissance avant l'exercice. | Prise de connaissance des informations. Aucune action particulière attendue. |
| Mise en situation (MES) | J-5 | - | Animation | Mail | Tous les joueurs de la cellule de crise | Préciser dans le mail d'envoi que l'animation est à disposition pour répondre aux éventuelles interrogations. | Prise de connaissance des informations. Aucune action particulière attendue. |
| Début de l'exercice | | | | | | | |
| Briefing | J | 9h - 9h15 | Animation | Salle | Tous les joueurs | Installation des joueurs dans la salle. L'équipe animation briefe les joueurs en s'appuyant sur support dédié. | Aucune action particulière attendue. |
| DEBEX | J | 9h15 | Animation | Salle | Tous les joueurs | L'exercice commence maintenant. N'hésitez pas à contacter l'animation pour toute interrogation (n°0600000000 / xxxxxx@marie-lille.fr) | Aucune action particulière attendue. |
| Phase 1 : Alerte mobilisation | | | | | | | <i>Gestion managériale</i> |

Ce document « chronogramme » retrace l'ensemble des étapes de l'exercice

- Il présente phase par phase :
- **l'ordre des cartes,**
 - **leurs contenus (stimuli),**
 - **les réactions attendues** de la part des participations et les actions à mener,
 - **l'apparition d'événement fâcheux** selon les actions des participants
 - **les objectifs à atteindre**

Les participants ne doivent pas en prendre connaissance, **seul l'animateur peut suivre le déroulé de l'exercice avec cet outil**

Le rôle et la posture de l'animateur

- * **Neutralité et Bienveillance** : vous devez créer un espace de confiance où chaque participant se sent libre de s'exprimer sans jugement. Rappelez par exemple qu'il n'y a pas de mauvaises réponses.
- * **Clarté et transparence** : dès le début de l'atelier, vous devez clairement rappeler les objectifs et les règles de participation.
- * **Observation** : il faut que vous soyez attentif aux communications, aux dynamiques de groupe et aux actions choisies pour aguilier, suivre et intégrer les participants dans le déroulement de l'exercice.
- * **Ecoute active** : afin d'encourager la participation et de maintenir un climat respectueux et productif, assurez-vous de la compréhension mutuelle des participants tout au long de l'exercice. Rappelez-vous, l'objectif est qu'ils sortent de cet exercice en ayant acquis de nouveaux fonctionnements.



Un exercice de simulation est fondé sur l'**apprentissage par l'expérience**, il s'agit donc de laisser les participants expérimenter et parfois se tromper ! *Ces essais / erreurs sont précieux pour la compréhension profonde et pratique des concepts.*

Pendant l'exercice, votre mission est de laisser les participants expérimenter sans intervenir sur « ce qu'il faut faire ». Vous devez les accompagner dans toutes les phases du PCA.

C'est lors du débriefing qu'il est pertinent d'analyser ces erreurs / réussites de l'exercice pour ancrer les apprentissages.