

25

Mise en place de centres d'accueil

Pilote : ministère de l'intérieur

En lien avec : ministère chargé de la santé, ministère chargé du logement

1. OBJECTIFS DE LA MESURE

- La mise en place des centres d'accueil et d'information du public, guichet unique de proximité, rassemblant dans un lieu unique des informations et différentes prestations est réalisée dans l'objectif de :
 - accueillir le public ;
 - dans le domaine sanitaire :
 - assurer une prise en charge sanitaire (en particulier psychologique) de première intention ;
 - délivrer des conseils et enregistrer les demandes et questions ;
 - participer à l'enregistrement des populations (cf. fiche n°19) ;
 - informer les professionnels de santé ;
 - orienter vers les examens permettant la mesure de la contamination interne.
 - dans le domaine médico-social :
 - recenser les besoins en aidants des personnes âgées ou handicapées isolées à domicile ;
 - mobiliser les professionnels de l'aide et du soin à domicile pour repérer les personnes en difficulté à domicile ;
 - informer les populations sur les services de l'aide à domicile ;
 - mettre en place les moyens appropriés d'information des personnes sourdes et aveugles.
 - dans le domaine de l'information sur l'accident :
 - informer sur l'état de la contamination de l'environnement et des denrées ;
 - informer sur les décisions publiques ;
 - informer sur les activités professionnelles (agriculture, industrie,...).
 - fournir des conseils et des bonnes pratiques en matière d'exposition radiologique ;
 - dans le domaine de l'aide sociale et matérielle :
 - informer les populations sur les dispositifs d'aide (aide sociale générale ou dispositifs ad hoc) ;
 - aider au transport et à l'hébergement des personnes et familles vivant dans la précarité qui doivent être relogées.
 - recueillir les demandes d'indemnisation ;
 - offrir aux résidents un lieu d'échanges sur les problèmes posés par la vie dans les territoires contaminés.
- *Toutes les prestations attendues par la population dans les centres d'accueil ne sont pas nécessairement fournies sur place. Dans la logique du concept de « guichet unique », les centres d'accueil constituent une tête de réseau renvoyant, en tant que de besoin et pour certaines prestations, la population vers d'autres structures. Aussi*

un réseau santé structuré par les ARS ou un réseau social structuré par les DRCS sont-ils mis en place pour répondre aux sollicitations exprimées à partir de ces centres.

- *Des centres d'accueil « virtuels » via internet ou la télévision relaient les informations et l'action des centres « physiques ».*

2. CONDITIONS DE DECLENCHEMENT ET DE LEVEE DE MESURE

➤ *Déclenchement*

Dès la phase d'urgence, dès lors que des populations sont susceptibles d'être impliquées dans un accident nucléaire ou radiologique sur décision des préfets du ou des départements concernés. La préparation de l'armement effectif de ces centres doit intervenir suffisamment en amont.

➤ *Levée*

L'existence des centres d'accueil s'inscrit dans la durée et couvre la phase post accidentelle. Les missions qui y sont conduites n'ont pas toute la même temporalité. Les structures des centres d'accueil vont ainsi évoluer dans le temps.

3. QUESTIONS A POSER PAR LE DECIDEUR

- *Combien de centres d'accueil ont-ils été activés?*
- *Quelles sont les demandes récurrentes formulées par la population qui y est accueillie ?*
- *Quelles sont parmi ces demandes celles qui nécessitent des réponses élaborées au niveau national (par la complexité des questions, par la nécessité de délivrer un message homogène...)?*
- *Des moyens zonaux ou nationaux de renfort humains et matériels pour armer ces centres ont-ils été activés, sont-ils suffisants ? Y a-t-il besoin de renforts ou de relève de personnel dans des domaines spécialisés ?*

4. GRADATION POSSIBLE

/

5. MODE OPERATOIRE

- Les prestations précitées sont fournies soit dans un cadre individualisé, soit dans un cadre collectif (réunion)
- Les centres d'accueil sont mis en place, sur décision du préfet, par les collectivités territoriales (communes, intercommunalités...), en lien avec le conseil général, avec le soutien de la préfecture de département. Ils s'appuient sur l'organisation des Centres d'accueil et de regroupement prévus dans les plans communaux de sauvegarde et dans le dispositif ORSEC départemental de soutien des populations.
- Les centres d'accueils spécifiques peuvent être mis en place sur décision des autorités nationales ou des préfets de département afin d'accueillir les ressortissants Français éventuellement rapatriés à l'occasion d'un accident survenant respectivement dans un état étranger éloigné ou frontalier.
- Les centres d'accueil sont armés par :
 - les services communaux,
 - les associations agréées de sécurité civile,
 - les cellules d'urgence médico psychologique (CUMP),
 - des personnels de santé (médecins, étudiants en médecine, aides-soignants, élèves infirmiers...),

- des associations de formations aux risques, les commissions locales d'informations (CLI),
 - des travailleurs sociaux, notamment des centres communaux d'action sociale,
 - l'assureur de l'exploitant,
 - des bénévoles des associations caritatives,
 - des représentants d'associations d'aide aux victimes reconnues par le ministère chargé de la justice.
- Les centres d'accueil sont créés au plus près des populations affectées par l'accident, au sein de la zone de protection des populations (ZPP). Leur nombre et leur répartition géographique sont liés à l'ampleur de la population concernée et à la superficie de la zone touchée. En première approche, il convient de compter un centre d'accueil pour 2000 habitants.

6. LES ENTITES EN CHARGE DE LA MISE EN ŒUVRE

- Les collectivités territoriales
- Ministère chargé de la santé
- Ministère de l'intérieur
- Ministère chargé des finances
- Ministère chargé des affaires sociales
- Ministère chargé du logement
- Ministère des affaires étrangères

7. REFERENCES JURIDIQUES ET/OU DOCUMENTAIRES

- Rapport validé du groupe de travail « Centre d'accueil et d'information du public » du CODIRPA, décembre 2011
- Guide méthodologique ORSEC départemental tome G2 « soutien des populations » édité en 2009 par le ministère de l'Intérieur, direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises
- Plaquette « plan communal de sauvegarde, organiser le soutien des populations » éditée en 2012 par le ministère de l'Intérieur, direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises

8. INDICATEURS ET CONTROLE D'EXECUTION

- Nombre de centres d'accueil activés et leur fréquentation.

9. ELEMENTS RELATIFS A L'INFORMATION DE LA POPULATION

- Informer la population sur un large territoire de l'existence de ces centres d'accueil, de leurs objectifs et des modalités d'accès pour les populations concernées.
- Développer pour les centres d'accueil, en lien avec les services de communication des différents départements ministériels concernés, les éléments de langage pour expliquer aux personnes concernées par un accident nucléaire ou radiologique, les consignes de comportement, les dispositifs mis en place ou l'évolution générale de la situation.

10. AUTRES FICHES EN LIEN

6	Préparation, mise en œuvre ou évolution des actions de protection des populations
10	Suivi de l'évolution de l'opinion publique et détection des rumeurs
18	Prise en charge sanitaire des populations
19	Enregistrement des populations
24	Maintien de l'ordre public, sécurisation des lieux et contrôle des flux
28	Mise en œuvre des secours financiers d'extrême urgence et préparation des procédures d'indemnisation
35	Concours de la société civile à la gestion post-accidentelle dans le cadre de l'implication des parties prenantes
39	Mise en place de la surveillance épidémiologique

11. COMMENTAIRES

/