

# Le CRAIOL, un acteur de Nantes métropole au cœur de la gestion de crise

---

Journée d'échange organisée par le CEREMA  
« Méditerranée »

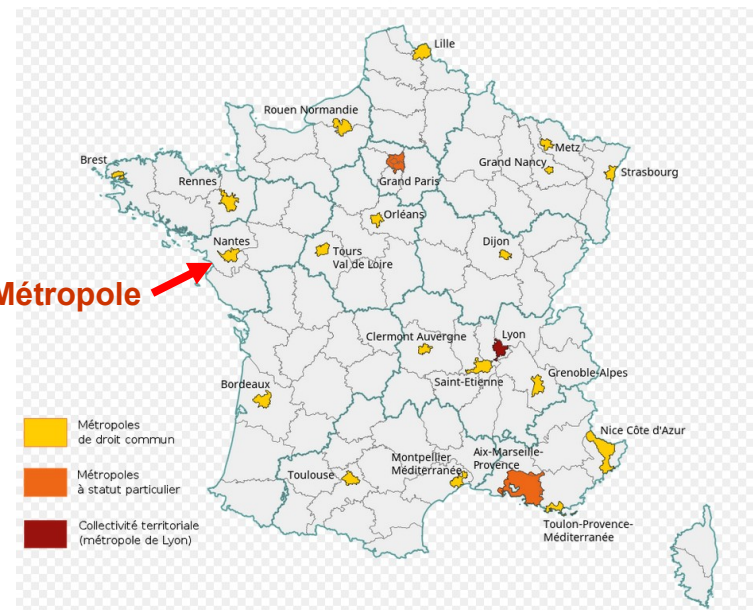
La gestion de la donnée au fil de la crise

Jeudi 14 novembre 2024

# Nantes métropole : le territoire



- 24 communes  
(de 2 000 à 323 000 habitants)
- 680 000 habitants
- 10 000 agents (Nantes, Nantes métropole et CCAS)



Nantes Métropole



- 11 quartiers nantais
- 6 pôles de proximité

# Nantes métropole : les compétences



## Les compétences

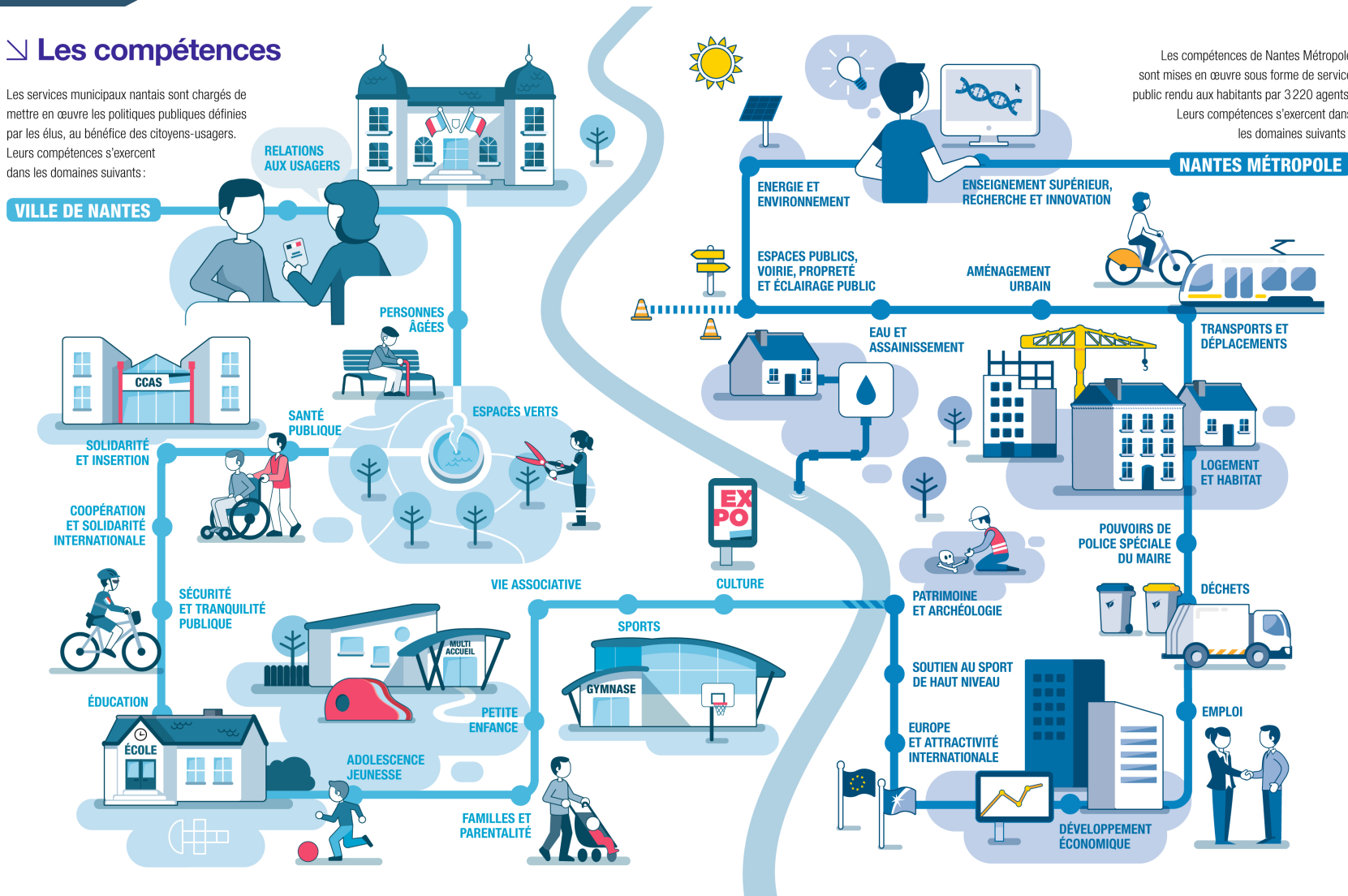
Les services municipaux nantais sont chargés de mettre en œuvre les politiques publiques définies par les élus, au bénéfice des citoyens-usagers. Leurs compétences s'exercent dans les domaines suivants :

Les compétences de Nantes Métropole sont mises en œuvre sous forme de service public rendu aux habitants par 3 220 agents.

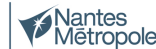
Leurs compétences s'exercent dans les domaines suivants :

### NANTES MÉTROPOLE

### VILLE DE NANTES



Création Nantes Métropole - Direction communication interne



# Nantes métropole : la collectivité

- 9 directions générales, des services mutualisés

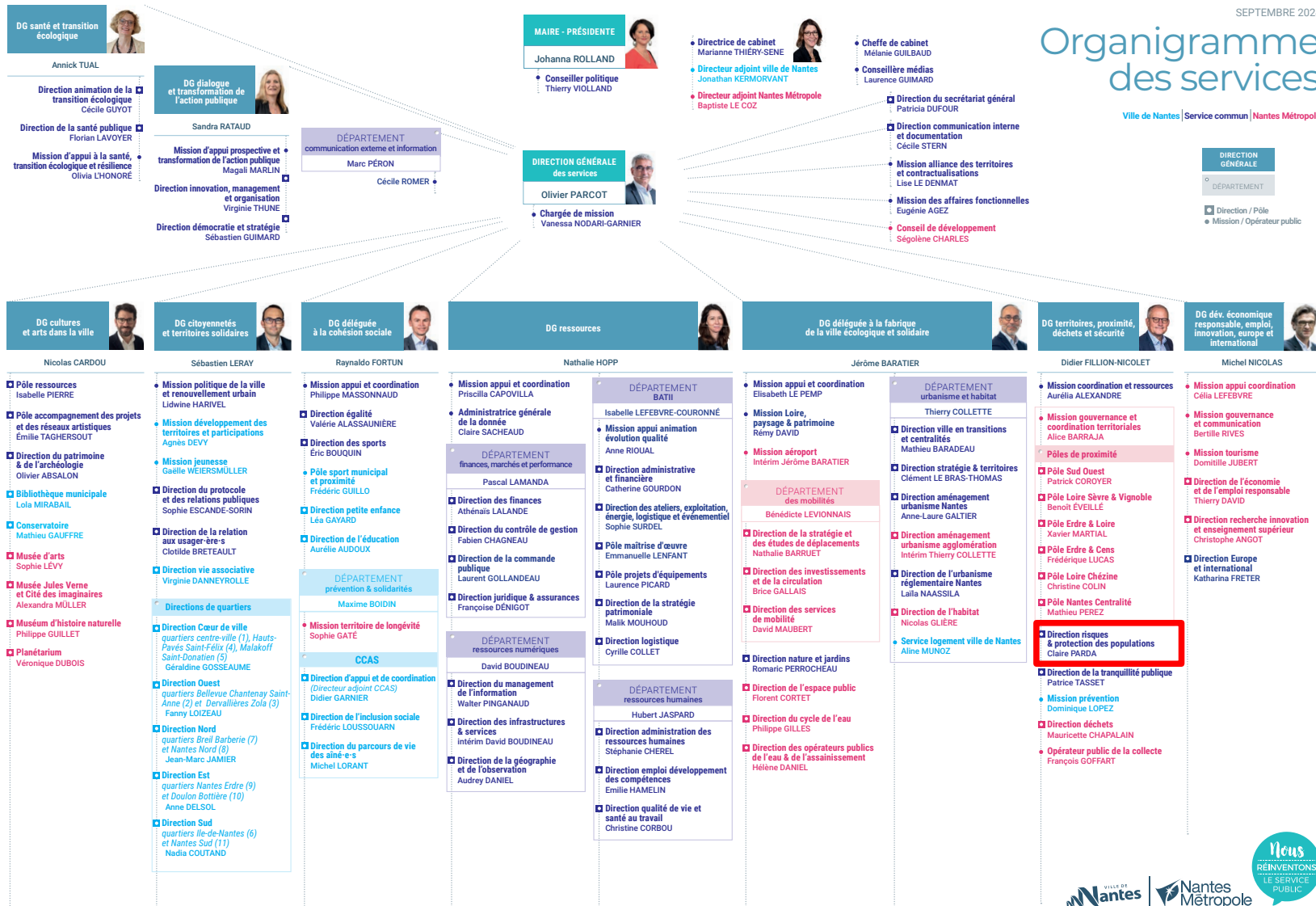
+ des services communs avec des communes de la métropole



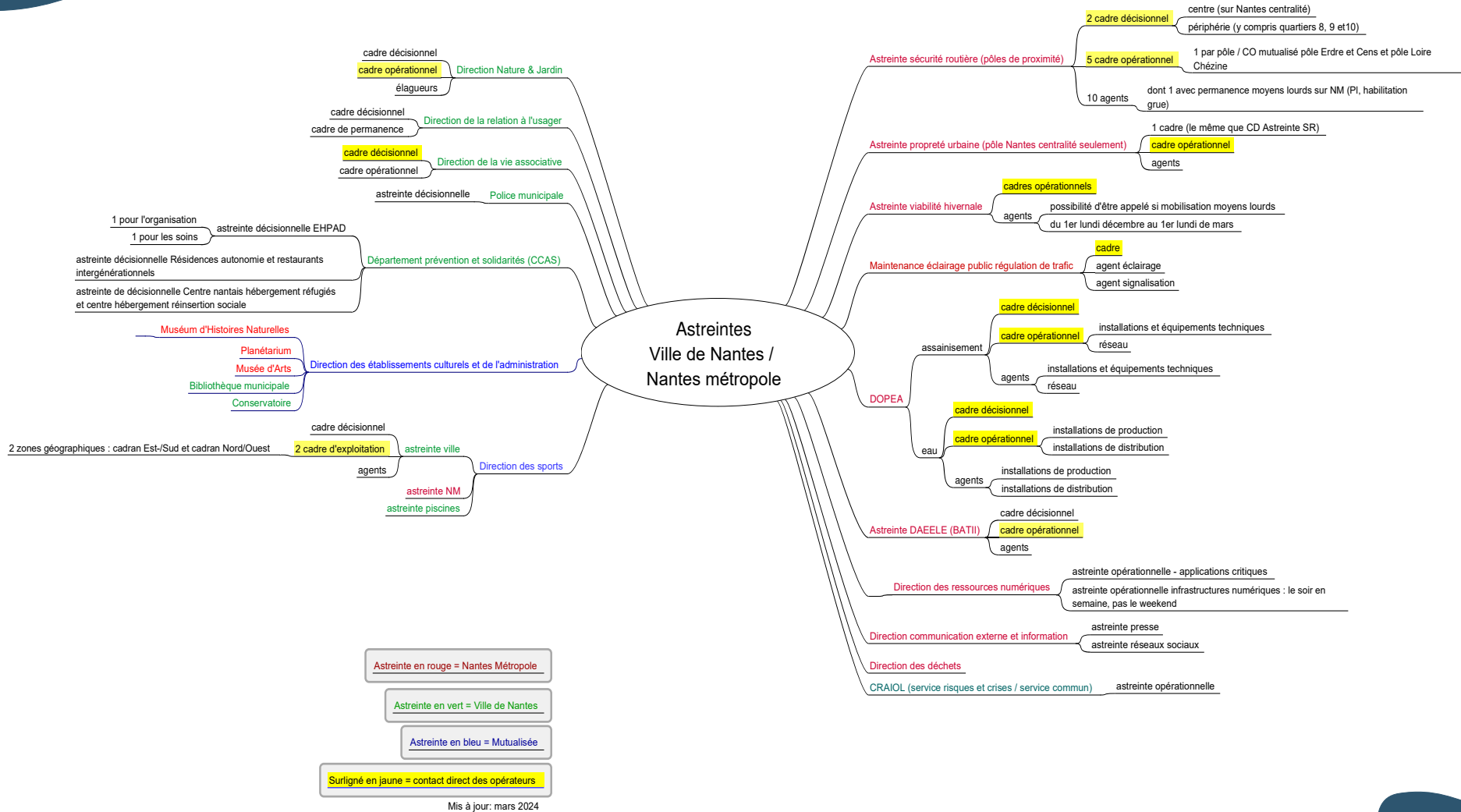
SEPTEMBRE 2024

## Organigramme des services

Ville de Nantes | Service commun | Nantes Métropole









Continuité du service public

Sécurité et salubrité



Mise en sécurité des personnes, des biens et de l'environnement

Sécurité juridique des élus

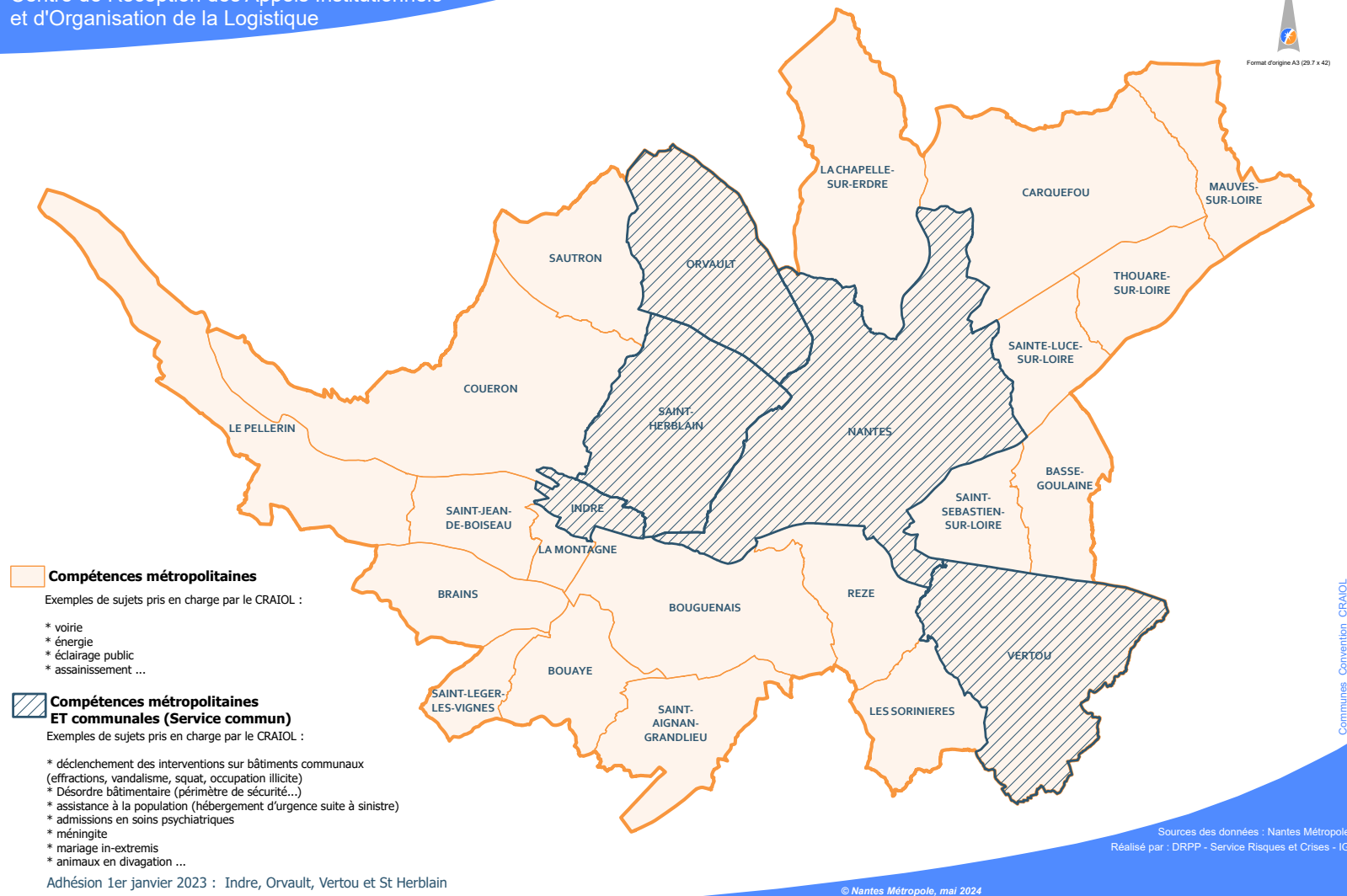


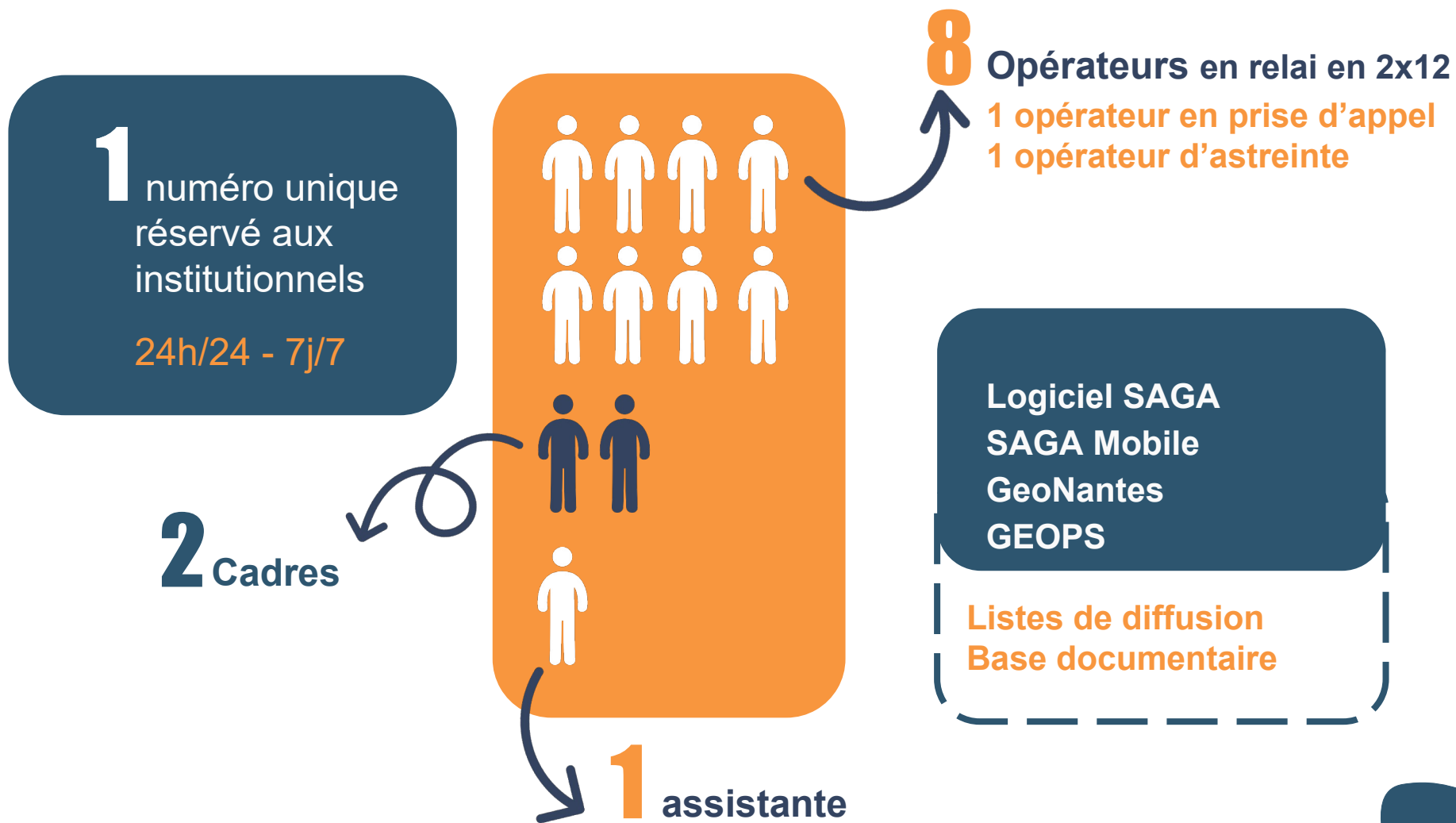
Compétences Nantes Métropole

Compétences communes : Nantes, Saint Herblain, Vertou, Orvault, Indre

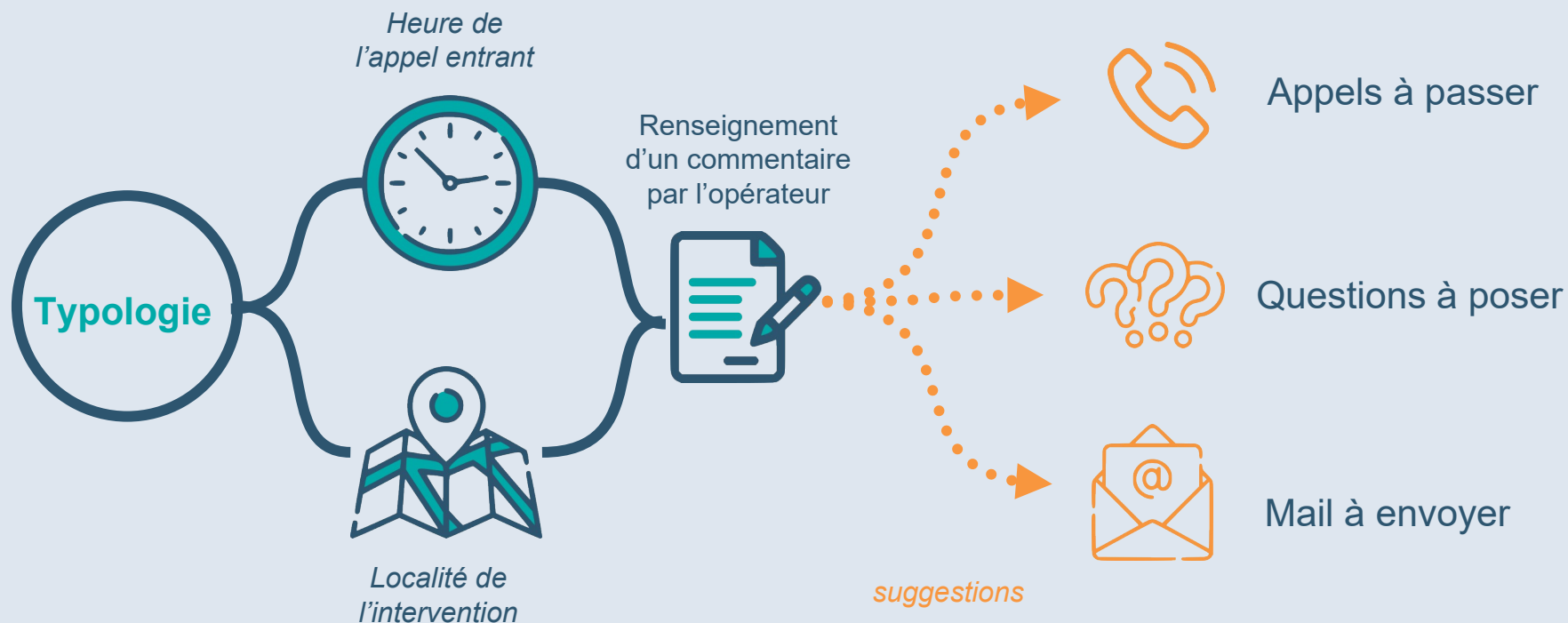
## Périmètre d'intervention du CRAIOL

Centre de Réception des Appels Institutionnels et d'Organisation de la Logistique





## Logiciel SAGA



Traçabilité de l'appel





## Appels

- ligne dédiée aux acteurs institutionnels
- ligne attribuée à chaque commune
- n° dédié à la téléalerte de la préfecture
- ligne téléphonique de secours



## Mails

- adresse générique : & CRAIOL
- mails types (51) et listes de diffusion pré-établies (24)

## SMS



## TEAMS

**SAGA mobile** : visualisation sur le téléphone d'astreinte des demandes d'intervention effectuées par les opérateurs du CRAIOL



1

Réception des appels/mails,  
renseignement de la fiche d'appel



2

Déclenchement des interventions  
(services - astreintes)



3

Mobilisation de moyens



4

Relai d'information en interne

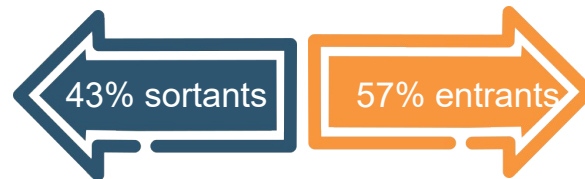


5

De la gestion courante à la gestion  
de crise → montée en puissance



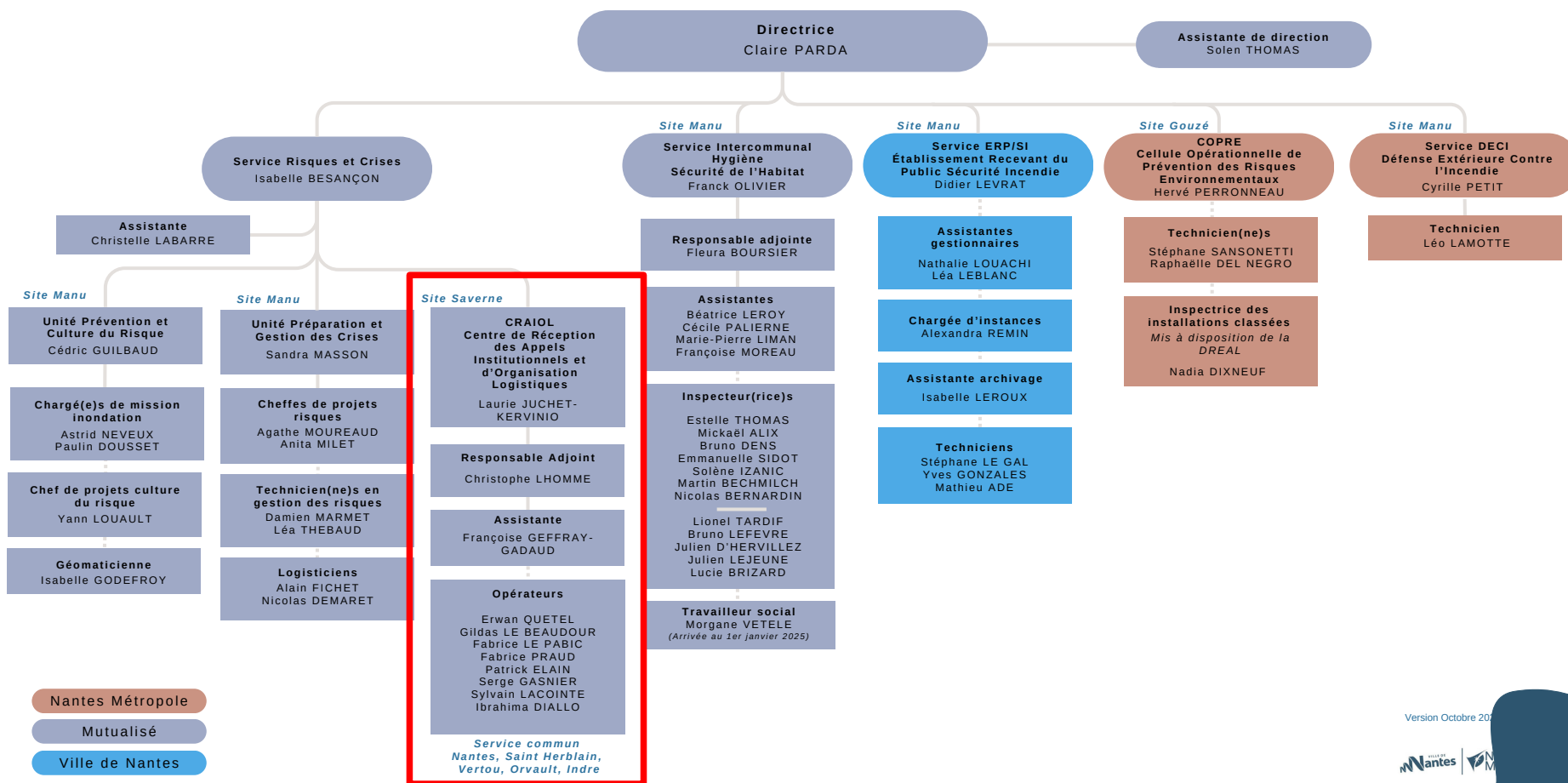
# 21 267 APPELS



## Les temps **FORTS** en mode « crise »

	<p>Tempête Ciaran Le 2-3 novembre 2023</p>	<p>Tempête Nelson Le 28 mars 2024</p>	<p>Orages Le 19 juin 2024</p>
	<p>De 19h à 8h</p>	<p>Sur 24h</p>	<p>De 12h à 13h30 : 100 appels entrants</p>
	<p>Plus de 100 appels entrants</p>	<p>environ 300 appels entrants et sortants 100 appels entrants</p>	<p>De 20h30 à 1h : plus de 150 appels entrants et sortants</p>

## Direction Risques et Protection des Populations Rattachée à la DG Territoires, Proximité, Déchets, Sécurité (DG TPDS)



## Direction Risques et Protection des Populations Rattachée à la DG Territoires, Proximité, Déchets, Sécurité (DG TPDS)

### PRÉVENTION DES RISQUES DU TERRITOIRE

#### UNITÉ PRÉVENTION ET CULTURE DU RISQUE

- Connaissance des aléas et des enjeux, données géographiques
- Cartographies et applications SIG
- Programme d'Action de Prévention des Inondations - PAPI Loire aval 2023/2029
- Risques et urbanisme :
  - PPRi, PLUM, appui aux instructeurs
  - Autorisation Droit des Sols,
  - ZAC en zones inondables
- Stratégie culture du risque des habitants
  - Stratégie de formation des acteurs
  - Citoyenneté et crise

### PRÉPARATION À LA CRISE

#### UNITÉ PRÉPARATION ET GESTION DES CRISES

- Plans de crise opérationnels et coordonnés avec ORSEC :
  - Plans communaux de sauvegarde de Nantes et appui aux PCS des 23 autres communes
  - Plan Intercommunal de Sauvegarde (organisation de la solidarité en cas de crise et continuité des compétences métropolitaines)
  - Plans de continuité d'activité
- Gestion logistique de crise
- Formations, exercices de simulation
- Retours d'expérience

### OPÉRATIONNEL, GESTION DE CRISE

#### CENTRE DE RÉCEPTION DES APPELS INSTITUTIONNELS ET D'ORGANISATION DE LA LOGISTIQUE (CRAIOL)

- Guichet unique 24/24, 7j/7
- Coordination des astreintes
  - Relais d'informations et déclenchement des interventions opérationnelles
  - Service commun avec 5 communes : Nantes, St Herblain, Indre, Orvault, Vertou
- Montée en puissance en cas de crise
- Gestion des interventions courantes de sécurité civile à Nantes incendies avec relogements, chutes de matériaux sur l'espace public
  - Appui à la coordination et à la gestion des crises Nantes et métropole
  - Participation aux cellules de crise
  - Logistique et anticipation
  - Sauvegarde des populations



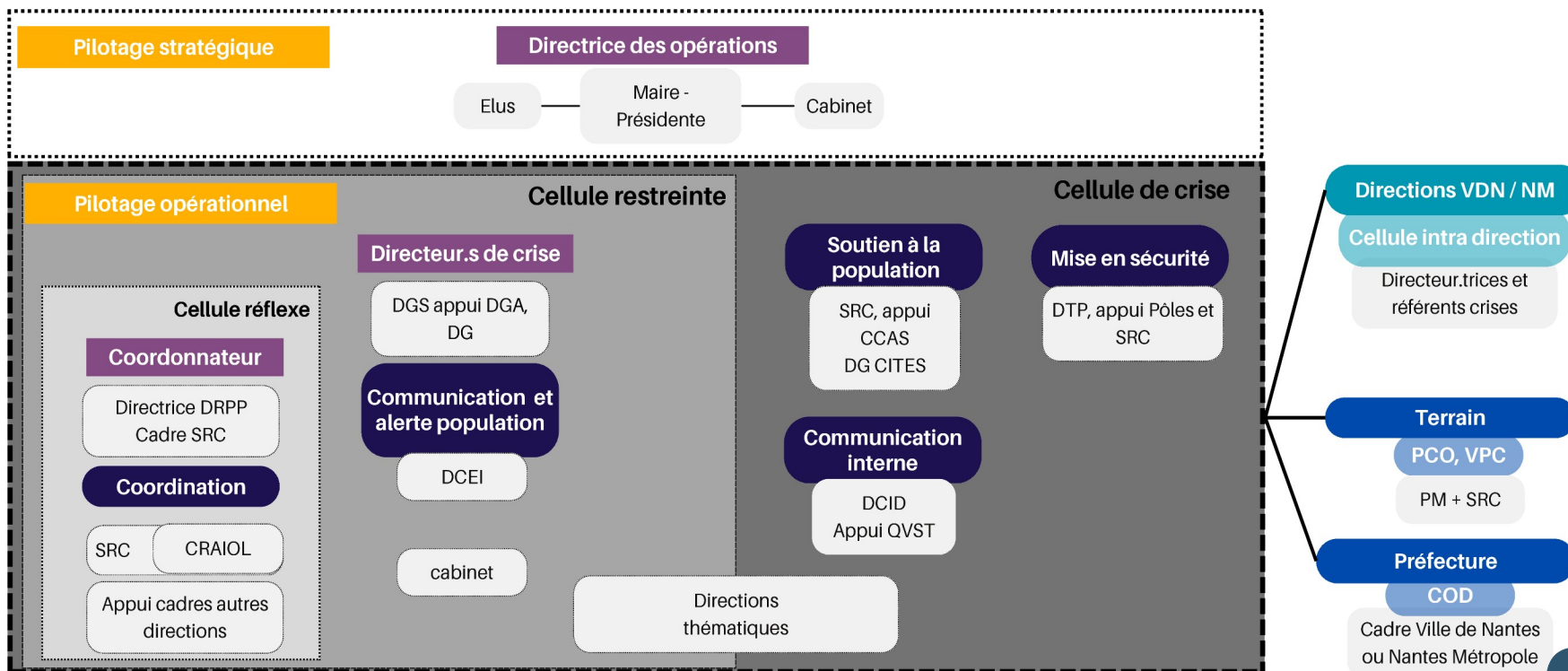
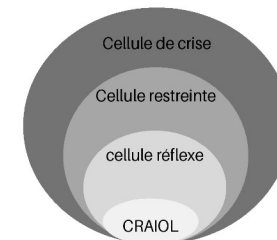
# Organisation de crise

PCS Ville de Nantes

## Organigramme de crise en HO Ville de Nantes Nantes Métropole



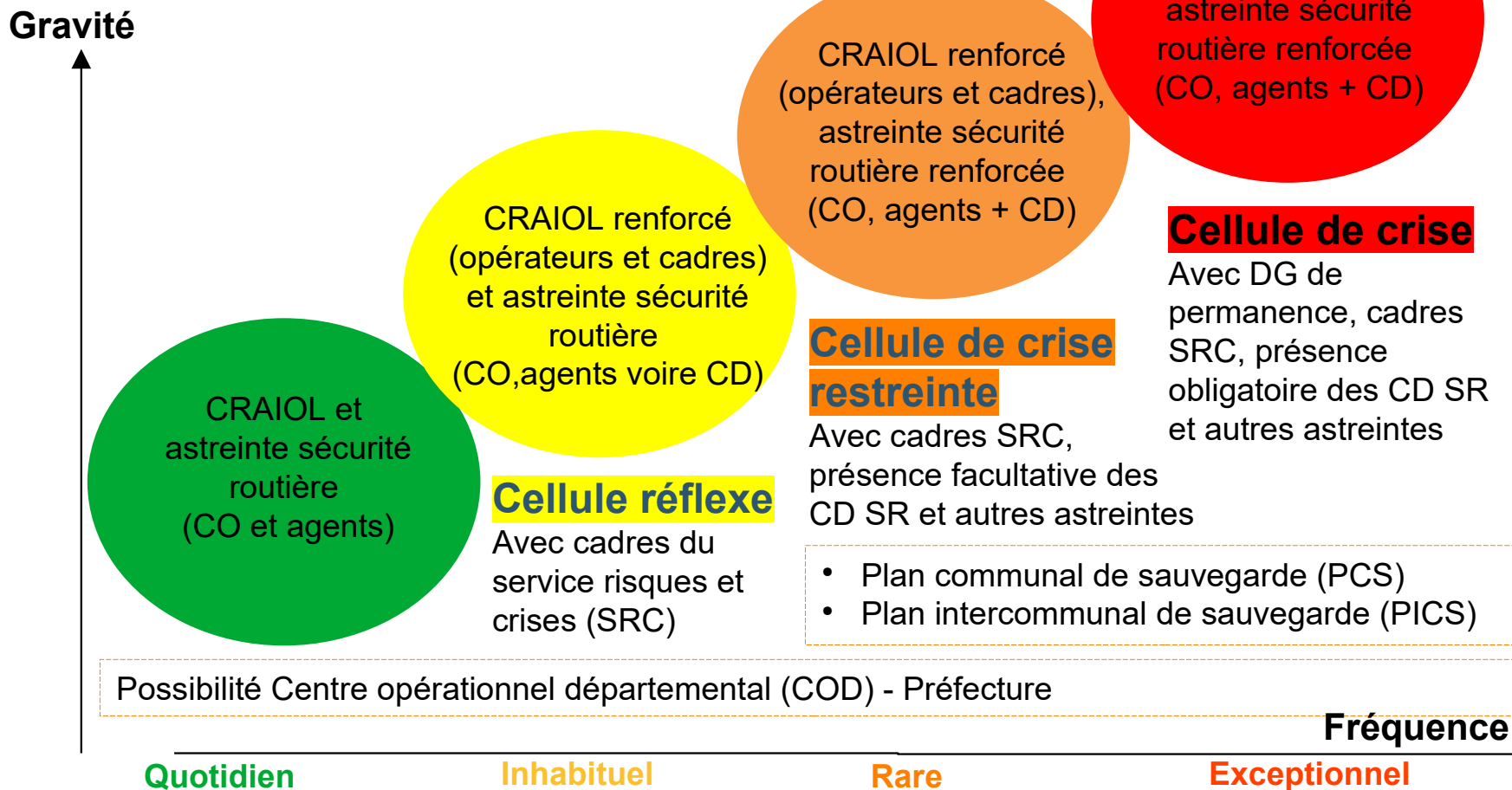
Montée en puissance  
> gradué  
> modulable  
> adaptable



- Directions VDN / NM
- Cellule intra direction
  - Directeur.trices et référents crises
- Terrain
  - PCO, VPC
  - PM + SRC
- Préfecture
  - COD
  - Cadre Ville de Nantes ou Nantes Métropole

# Montée en puissance en HNO

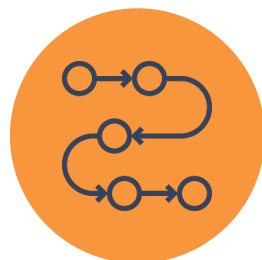
Selon le niveau de gravité estimé de l'événement (météo ou autre), le **DGA ou le DG de permanence** peut activer la montée en puissance pour assurer la coordination => **chaîne d'alerte du Plan Communal de Sauvegarde**



## Anticipation



Coordination  
des astreintes



Élaboration  
de procédures



Relai des  
alertes  
Préfecture



Suivi  
prévisions  
météo



Participation à  
cellule de  
veille –  
recensement  
des actions  
préventives

## Organisation : avant / pendant

- 2 opérateurs en prise d'appels – roulement assuré
- 2 cadres : 1 en appui aux opérateurs et 1 en lien avec la cellule de crise

## Actions

- Réception des alertes capteurs et pluviomètres
- Déclenchement des interventions
- Diffusion d'informations sur les panneaux à messages variables en HNO
- Réservation hébergement d'urgence
- Transmission d'informations par téléphone, SMS, mails
- Contribution aux points de situation de la cellule de crise





Débrief



RETEX



Statistiques /  
bilans

Axe de travail à développer : contribuer aux observatoires existants par l'exploitation des données traitées par le CRAIOL



## Sécurisation des équipements

- Contrôle d'accès
- Onduleur et groupe électrogène
- Clé 4G
- Ligne téléphonique de secours
- Assistance technique du logiciel 24h/24, 7j/7
- Vérification des outils de crise

## Sécurisation de l'accès aux données

- Sauvegarde base documentaire sur disque dur externe
- Extraction annuelle SAGA sur disque dur externe
- Tests d'intrusion

## Mode dégradé

- Procédures spécifiques
- Documentation papier
- Délocalisation du CRAIOL
- Plan de continuité d'activité

- **CRAIOL**, 24h/24, 7j/7  
craiol@nantesmetropole.fr
- **Laurie JUCHET**, responsable du CRAIOL  
02 40 99 92 43 - 07 64 61 68 53  
laurie.juchet-kervinio@nantesmetropole.fr
- **Christophe LHOMME**, responsable adjoint du CRAIOL  
02 40 99 92 48 - 06 86 34 02 82  
Christophe.lhomme@nantesmetropole.fr
- **Isabelle BESANÇON**, responsable du Service Risques et Crises  
06 07 49 08 45  
isabelle.besancon@nantesmetropole.fr  
gestion-risques@nantesmetropole.fr

**Merci**

