

GESTION DES CRISES



Face à des situations d'urgence qui mettent ou sont susceptibles de mettre en péril la continuité du service ou d'altérer la qualité des rejets de la station d'épuration, Veolia Eau a mis en place des moyens permettant d'agir efficacement dans les plus brefs délais.

1 LA GESTION DES CRISES : UN METIER

L'identification des risques, tant sur les réseaux que sur les installations fait partie intégrante des missions qui nous sont confiées, afin d'en limiter au maximum la survenance. La gestion des concentrations en boues des bassins biologiques ou les procédures de réparation de canalisation sont des outils visant à éviter certaines crises.



Certaines situations ne sont néanmoins pas anticipables (pollution de la ressource ou du réseau, casse de conduite majeure...). Il convient alors de gérer au mieux la crise.

Notre dispositif s'appuie sur plusieurs outils :

➤ Le guide régional de gestion de crise

Ce **guide régional contient l'ensemble des informations nécessaires** à une gestion efficace des crises qui pourraient survenir. **Actualisé annuellement**, il permet de promouvoir les bonnes pratiques développées en région et uniformiser le système de gestion de crise au niveau national.

Il contient notamment :

- ✚ Un ensemble de « **fiches de gestion de crise** » destinées à aider le responsable local du suivi de la crise dans les différentes phases de gestion. Elles décrivent les actions à mener en fonction de la nature de l'événement rencontré, permettant d'obtenir directement l'information nécessaire.

Il s'agit par exemple de la fiche de déclenchement d'alerte, la fiche rappelant la structure et le fonctionnement de l'astreinte depuis le niveau local jusqu'au niveau national, la fiche d'analyse de gravité d'une pollution d'eau, la procédure de prélèvement d'eau brute ou traitée, les bonnes pratiques de traitement d'une pollution ou d'une casse sur réseau.

Des exemples concrets de fiches de gestion de crises sont présentés en annexe.

Le guide de gestion de crise est diffusé dans chaque site de la région Nord Ouest de Veolia Eau. Il est notamment mis à disposition de tous les agents amenés à assurer un service d'astreinte (cadres, techniciens, opérateurs, etc.).

✚ **La liste et les coordonnées de tous les moyens externes disposant d'une astreinte et donc facilement mobilisables sur l'ensemble du territoire régional** (fournisseurs de groupe électrogène, fournisseurs de matériels de pompage, camions citerne, moyens de transport rapide d'échantillons, fournisseurs d'eau embouteillée).

✚ **La liste des moyens disponibles en interne**, comme les unités de traitement mobiles, les engins de chantier, les groupes électrogènes ou encore le laboratoire central, les directions techniques régionale et nationale, le système d'alerte téléphonique qui permet d'informer sur le déroulement de la crise, et les contacts nécessaires pour leur mise en œuvre.

✚ **Les coordonnées des acteurs locaux que sont la Préfecture, l'ARS, , le SDIS, les sapeurs pompiers, la police, ou encore la gendarmerie.**

➤ L'identification et la prévention des crises

La première étape consiste à identifier les risques, tant sur les réseaux que sur les installations, afin d'en limiter au maximum la survenance. Cette analyse des risques de défaillance fait partie de notre Programme de Management Environnemental et fait l'objet d'une mise à jour régulière, en fonction de la survenance ou la disparition de risques de défaillance.

Dès le début du contrat, Veolia Eau mettra en œuvre cette démarche d'identification des risques et procèdera à des simulations de crises afin d'identifier les éventuelles lacunes dans les procédures.

Nos moyens humains et matériels sont adaptés, en nombre et en qualification ou affectation, aux risques identifiés.

➤ Les moyens de réaction et d'analyses

Du personnel qualifié et habilité est mobilisable 24h/24 pour faire face à tout incident ou situations de crise. En dehors des heures ouvrées, l'équipe d'astreinte peut intervenir sur le réseau ou sur les ouvrages, et faire appel, si nécessaire, aux moyens et compétences des sites voisins ainsi qu'aux ressources régionales voire nationales.

Le diagnostic de l'évènement est réalisé en moins d'une demi-heure ; les moyens lourds pouvant être quant à eux mobilisés en moins d'une heure.

Le suivi de la qualité du rejet pendant la crise est réalisé par le laboratoire central de Veolia Eau. Disponibles 24h/24 et 7j/7, les équipes du laboratoire assurent une réactivité immédiate

pour toute caractérisation de l'eau et recherche de pollution grâce à des méthodes analytiques poussées (recherche de toxiques, chromatographie en phase gazeuse, etc.).

➤ **Les moyens humains et matériels mobilisables**

D'importants moyens humains et matériels sont disponibles en cas de crise. Ils sont détaillés dans nos fiches « moyens » et « astreinte ».

➤ **La communication**

Les services opérationnels disposent d'un répertoire d'urgence qui comprend les numéros de téléphones et fax des différents organismes et services d'urgence à alerter (Communauté de Communes, Mairies, ARS, Police de l'Eau, Préfecture, Pompiers, Gendarmerie, médias, ...). Des précautions particulières en termes de communication et d'intervention sont également prises vis à vis des clients sensibles ou prioritaires (hôpitaux, dialysés, ...).

Parallèlement à l'information des administrations et des clients prioritaires, l'ensemble des usagers du service peut être informé par le « Système d'alerte téléphonique » lorsque la situation l'exige (restriction de consommation, arrêt prolongé de la distribution).

Formés à la communication avec les médias, les cadres opérationnels peuvent, en collaboration avec les services de votre Collectivité, maîtriser l'information à destination du grand public (communiqué de presse, interview, etc.).

Lorsque l'ampleur de la crise le nécessite, une cellule de crise est constituée à l'initiative du Directeur de Centre ou du Directeur Régional, voire, si l'ampleur de la crise est nationale, de la Direction Nationale. Cette cellule a pour mission d'organiser et de coordonner les actions à mettre en œuvre, et d'établir les communications avec les intervenants internes et externes.


➤ **Bilan de fin de crise**

Lorsque la crise est terminée, un rapport chronologique complet et détaillé des événements, des moyens mobilisés, des actions réalisées et des résultats obtenus est établi. Une analyse à froid des crises est réalisée afin d'en tirer des enseignements et, si besoin, d'engager des actions d'amélioration soit localement, soit au niveau régional.

2 EXEMPLE DE GESTION D'UNE CRISE

- **Dysfonctionnement système d'assainissement (Bassin Tampon Houlgate) suite à orages au mois de juin 2011.**

Fiche de déclenchement de crise

 Région Normandie		Formulaire FICHE DE SUIVI DE CRISE		COM14/FOR04 Indice A
				19/09/07 Page 1 / 2
DÉCLENCHEMENT				
Date : 04/06/2011	Heure : 22 h 24	Lieu / secteur géographique : BASSIN TAMPON HOULGATE (CCED)		
Pilote de crise : Thierry CHANUSSOT		Composition de la cellule de crise (nom, fonction) :		
Responsable de la fiche : Thierry CHANUSSOT		Patrice GERVIS		
Porte parole : Thierry CHANUSSOT		Béatrice GUILLAUME		
Portée de la crise : <input type="checkbox"/> Agence <input checked="" type="checkbox"/> Centre Opérationnel <input type="checkbox"/> Région / National / crise VE				
DESCRIPTION DE LA SITUATION (Qui, Quand, Où, Quoi, Comment)				
Problème suite orages et pluies du 4 Juin 2011 (voir descriptif des événements ci-joint) : document 1)				
Date du retour à la situation normale :		Le 05/06/2011		
REMARQUES COMPLÉMENTAIRES				
Nouveaux désordres le 13/06 sur la même installation : voir mail				
CLÔTURE DE LA CRISE				
Date : 18/08/2011		Par : Thierry CHANUSSOT		

Le 4 juin 2011 un orage associé à une forte pluviométrie entraîne des débordements au milieu naturel et des dysfonctionnements sur le Bassin Tampon d'Houlgate. En particulier, des briques sont retrouvées au pied du dégrilleur du Bassin Tampon pouvant laisser supposer une dégradation très importante de l'ovoïde se situant en amont du bassin.

Face à cette situation de crise, Veolia Eau., tout en organisant l'intervention sur le terrain, prévient les services de la collectivité et suit la crise au travers d'une fiche de suivi.

SUIVI CHRONOLOGIQUE :

Date et heure	Faits / Actions entreprises	Intervenants	Personnes informées et contactées	Moyens humains, matériels et financiers engagés	Documents associés
4-5 Juin 2011	Situation de crise	P. Dalle/B. Guillaume	M. Sochon CCED	Astreinte	Document 1)
6 Juin 2011	Réception fax de prise en charge des dysfonctionnements des autres ouvrages sur Dives sur Mer				
7 Juin 2011	- Débriefing interne avec B. Guillaume/A. Rabillard/P. Gervis ⇒ élaboration d'une synthèse et d'un plan d'action - DCO informé par mail - Echanges avec la Direction Technique sur l'événement, notamment pour un rendez-vous entre M. Sochon et F. Deberles				Document 2)
11 Juin 2011	Article dans la presse				
13 Juin 2011	Nouveaux soucis sur le bassin tampon vers 15 heures	J. Elie/T. Chanussot	M. Sochon/M. Letensorer/M. Pupin	Astreinte	
14 Juin 2011	- Diffusion compte rendu avec proposition de plan d'action pour l'événement du 4 Juin - Diffusion compte rendu événement du 13 Juin				Document 3) Document 4)
15 Juin 2011	Début investigation caméra Ovoides Houlgate CCED/Autobilan ⇒ RAS				Document 5)
15 Juin 2011	Réunion avec le Président/M. Pupin/M. Sochon et M. Letensorer	T.Chanussot/JM. Bodénès/P. Gervis			Document 6)
17 Juin 2011	Mail d'info sur actions réalisées et restant à réaliser sachant que des orages sont prévus pour le 18 Juin		M. Sochon/M. Letensorer/M. Pupin		
18 Juin 2011	Décision, puisque le Sous-traitant n'a pas terminé l'inspection caméra, de le faire nous même	T.Chanussot/JM. Bodénès (DCO)	M. Sochon/M. Letensorer/M. Pupin/ M. Colin passe sur site	Equipe caméra Caen	
20 Juin 2011	Envoi mail récapitulatif des actions du 18 Juin				Document 7) Document 8)
21 Juin 2011	Réunion avec ETDE, SAFEGE et la CCED ⇒ prochaine réunion le 19 Juillet 9 h 30	ETDE		B. Guillaume/A. Rabillard/T. Chanussot	Document 9)
23 Juin 2011	Mail finalisant les inspections télé : RAS	T. Lavallée T Chanussot	M. Sochon/M. Letensorer/M. Pupin	Equipe hydro + caméra	
23 et 27 Juin 2011	Diffusion de consignes concernant l'information à la CCED en cas de dysfonctionnement des installations (Agence et CO) ⇒ procédure finale en cours d'élaboration Diffusion de la procédure d'information	T Chanussot			Document 10) et 11)
19 juillet 2011	Réunion avec ETDE et la CCED				
18 août 2011	Réunion avec F. Deberles et S. Sochon sur le reporting du fonctionnement du système d'assainissement	T Chanussot /F Deberles (DT)	M. Sochon		

Veolia Eau et la Collectivité ont su faire face à cette situation grâce à leur **expertise technique** et celle des services de la **Direction technique** de Veolia Eau ainsi qu'à la mise en réseau de leur savoir faire. Le personnel local a fait preuve d'une totale disponibilité et d'un souci permanent de rétablir au plus vite un service public de qualité.

3 LE SYSTEME D'ALERTE TELEPHONIQUE DE CRISE

VEOLIA EAU Eaux Direct constitue un formidable outil de communication dans de telles situations.

Le dispositif permet, avec l'appui du service communication et des services de votre Collectivité, de lancer une campagne d'appels automatique des clients (phoning) afin d'informer les clients de la situation.

La capacité du standard téléphonique (réception et envoi d'appels) est démultipliée pour éviter les encombrements.

Etre mieux informé : une exigence croissante des consommateurs

Inondations, rupture de canalisation, crise sanitaire, ...

Le Système d'alerte téléphonique de crise de Veolia Eau permet de délivrer une information ciblée aux habitants lorsque surviennent des événements susceptibles d'altérer la qualité du rejet, ou d'interrompre de façon prolongée le service public d'assainissement.

Une information en temps réel

Sous réserve de la disponibilité des coordonnées téléphoniques, les habitants concernés par les événements reçoivent des informations :

- dès le début de la crise : un message d'alerte prévient de l'incident et indique les précautions à prendre,
- en cours de crise : des informations complémentaires sont fournies, notamment pour les actions menées pour protéger les biens et les personnes,
- dès la fin de l'incident : un message de retour à la normale est diffusé.
-

Un service sélectif

10 000 foyers, soit près de 25 000 personnes, peuvent être contactés en moins d'une heure, avec une grande réactivité et de manière sélective :

- les messages sont diffusés dans le quart d'heure qui suit leur validation,
- au sein des communes, seules les zones touchées par les incidents sont ciblées : rue ou quartier,
- les informations données sont d'origine locale : nom de la ressource touchée, points d'approvisionnement en eau de secours, etc.,
- le contenu du message est adapté à chaque situation,
- les populations ou établissements « sensibles » reçoivent en priorité des informations spécifiques.

Un renforcement du système de gestion de crise

A tout moment, en cas d'alerte, Veolia Eau actionne son dispositif de crise. Le système d'alerte téléphonique vient compléter ce dispositif qui repose sur :

- une astreinte technique de jour comme de nuit pour réaliser les interventions d'urgence,
- un accueil téléphonique 24h/24 au niveau des Centres Service Client pour répondre aux demandes de la population,
- la mobilisation d'une cellule de crise locale, voire nationale lorsque l'ampleur de la crise le justifie, agissant en étroite coordination avec la collectivité locale et les autorités sanitaires,
- l'information de la population par des moyens traditionnels (communiqués dans les boîtes aux lettres, médias pour des points presse réguliers, diffusion de messages à la population par haut parleur).

Un contact direct avec les Centres Services Clients

Le consommateur appelé peut s'il le souhaite, entrer directement en relation avec un chargé de clientèle de Veolia Eau.

En cas de suspicion de risque pour la santé, une cellule de médecins mobilisable en moins d'une heure peut prendre le relais pour informer la population et diffuser des consignes de précautions.

Ce qu'en pensent les consommateurs

Une enquête menée par l'institut Louis Harris auprès d'un échantillon de 300 personnes ayant reçu un message confirme que 74% des consommateurs jugent ce dispositif très utile et que la quasi-totalité d'entre eux (99,3%) souhaitent qu'il continue à être utilisé en cas de nouvelle crise.