

# 01

## Assurer la continuité de service

La continuité du service est un objectif primordial qui suppose de :

- Prévenir les risques techniques par une politique de maintenance et de renouvellement des installations comprenant : des contrôles réglementaires, une surveillance et un entretien réguliers, des opérations de maintenance et de renouvellement adaptées ;
- Détecter les alertes en continu au moyen d'un système de télésurveillance des installations de production et de distribution;
- Intervenir 24h/24 et 365 j/an, dans l'heure qui suit à toute alerte en se donnant les moyens :
  - De recevoir des appels des usagers et de la Collectivité via le Centre Service Clients ;
  - D'un service d'astreinte structuré aux différents niveaux hiérarchiques ;
  - De mobiliser les partenaires et matériels.

Un soutien permanent et proche de vous, grâce à notre organisation :

- Une **implantation locale** à Noisiel, située à moins de **30 minutes** des sites d'exploitation,
- Une **astreinte technique** spécifique pour la gestion technique des usines,
- Un **numéro unique d'astreinte pour vos services** : 01.64.37.72.73
- Une **astreinte disponible et joignable pour les usagers** au **0 969 360 400**.
- Une **astreinte régionale** : mise à disposition de l'ensemble des moyens de Veolia Ile-de-France en cas de crise (unités de secours, équipes de renforts, laboratoire d'analyse 24h/24, entreprises partenaires, groupes électrogènes), soit près de 100 personnes au total mobilisables 24h/24.
- Une **équipe dédiée** au suivi de la qualité de l'eau pour la veille réglementaire et le contact régulier avec les autorités sanitaires.

## GÉRER LES CRISES

Notre méthodologie repose sur une gestion de crise en 3 temps:

- en amont et en prévention, pour éviter la crise ou en limiter l'impact ;
- durant la crise, de façon ciblée, rapide, réactive ;
- et à la fin de la crise, pour piloter un retour à la normale le plus rapide possible.

Il existe plusieurs niveaux de crise, pour cela, un plan de gestion de crise est nécessaire. En fonction de chaque situation, nos équipes traitent la situation soit :

1. Au niveau de la zone d'intervention : pour une crise mineure, localement gérable ;
2. Au niveau du territoire : cas le plus courant. Pour une crise connue de nos équipes, parfois prévisible, inattendue mais maîtrisable ;
3. Soit au niveau national : niveau de crise très élevé (cas le plus rare).

Si besoin, une cellule de crise sera constituée afin d'organiser la réponse à la crise, de coordonner les actions des intervenants et d'établir les communications avec les intervenants internes et externes, notamment les services de l'Etat.

Nos services opérationnels se chargeront de communiquer les informations nécessaires avec des instances dédiées à tout moment : collectivité, ARS, police de l'eau, Préfecture, pompiers, gendarmerie, médias, etc.

A l'issue, un bilan de fin de crise, chaque fin de crise un bilan chronologique complet et détaillé des événements, des moyens mobilisés, des actions réalisées et des résultats obtenus est établi. Une analyse est réalisée avec vous. L'objectif est de tirer des enseignements de ces situations d'urgence et, si besoin, d'engager des actions d'amélioration en fonction des exigences émergentes.

**Concernant les situations 1 et 2**, outre les moyens locaux du Territoire, un large panel de moyens matériels et logistiques mobilisables sont mis en place.

Nous vous garantissons une totale réactivité incluant la mise en place, outre les moyens du territoire, d'un large panel de moyens matériels et logistiques.

Nous mobilisons les astreintes du Territoire Marne & Oise ; gestion de l'usine, automatismes, électrotechniciens, mécaniciens,

- Nous sollicitons nos sous-traitants et fournisseurs en cas de besoin pour :
  - Mettre à disposition des groupes électrogènes en cas de perte d'alimentation électriques (location auprès de partenaires).
  - Déclencher rapidement les réparations de fuite importante en astreinte,
- Certaines analyses peuvent être réalisées pendant les heures ouvrées en semaine, dans notre laboratoire de l'usine.
- Du matériel spécifique tel que pompe de forage où nous établirons avec nos fournisseurs des engagements de livraison sous 24h.

Pour des échantillons avec des analyses plus spécifiques (microtox, chromatographie en phase gazeuse, plasma, autres) le laboratoire partenaire CARSO – certifié COFRAC - peut être mobilisé 24h/24 et 7j/7 avec une navette dédiée pour l'acheminement de ces échantillons.

Lorsque la crise atteint le niveau 2 et 3, la crise nécessite l'ouverture d'une cellule de crise à l'échelle du territoire ou national. Le Directeur des Opérations du ou bien le Directeur du Territoire pilote la cellule en :

- Organisant la réponse à la crise ;
- Coordonnant les actions des équipes opérationnelles de terrain ;
- Établissant les communications avec les intervenants internes et externes, notamment les services de l'Etat.

Si nécessaire, le Centre Service Clients peut être renforcé en dehors des heures normales d'ouverture de jour, par simple mobilisation des personnels de la Direction Consommateurs du Territoire.

Ozoir est informée dès que possible de tout dysfonctionnement sur le réseau de distribution pouvant avoir comme conséquence une baisse de pression de l'eau au robinet des usagers ou bien une coupure ponctuelle (rupture de conduite etc..).

Nos services pourront transmettre les informations sur les travaux et incidents de façon proactive aux autres délégataires œuvrant sur votre périmètre et concernés par les opérations.

Nous proposons :

- une information immédiate à Ozoir en cas d'incidents grave ou sortant du cadre habituel de l'exploitation : un appel téléphonique et/ou un SMS ou un mail en service normal ou d'astreinte est complété par des points téléphoniques réguliers,
- une information au fil de l'eau pour les interventions urgentes ou non programmées mais rentrant dans le cadre habituel de l'exploitation : les travaux d'urgence, rendus nécessaires sont pris en charge par les équipes en place.
- information urgente en cas de crise : dans la cellule de crise, un référent communication est identifié et a pour mission de gérer la communication, tant en interne qu'en externe.

Pour les situations d'interruption du service programmable :

- interruption de grande ampleur : une information via une fiche d'événement, une réunion de coordination avec toutes les parties prenantes 1 mois avant la date, une diffusion par mail de la fiche d'événement pour rappel 15 jours avant l'événement.
- interruption moins de 8h : une information sera effectuée via une fiche d'événement et une diffusion par mail au moins 15 jours avant l'événement. Chaque interlocuteur pourra compléter la validation de l'événement.

Globalement la démarche se décompose et s'appuie sur :

- Un support d'enregistrement partagé avec tous les services : Veolia, le syndicat, les services importateurs d'eau
- L'identification de l'ensemble des interlocuteurs
- Une communication adaptée et ciblée (par téléphone, SMS, mail, plateforme)

# PLAN DE GESTION DE CRISE

Le mode opératoire du plan de gestion de crise défini au sein du Territoire Marne & Oise est le suivant :

## Objectif

Déployer une gestion et une réponse homogènes aux situations à risques.

## Définitions et niveaux

Une crise est une situation dont la survenue est imprévue avec des conséquences graves ou susceptibles de le devenir.

Que l'origine de la crise soit naturelle ou non, celle-ci peut se concrétiser par l'atteinte :

- de la sécurité des personnes ;
- du milieu naturel ;
- de la qualité de l'eau ;
- de la continuité du service ;
- 

La maîtrise des crises a pour objectifs de :

- garantir l'alerte rapide des acteurs sur un problème en facilitant et systématisant la remontée des alertes et des informations auprès des cellules de crise à chaque échelon ;
- centraliser les informations pour une juste évaluation du risque et être en mesure d'apporter dans les meilleurs délais une réponse adéquate ;
- favoriser l'amélioration de la maîtrise des crises.

L'organisation et les moyens à mobiliser sont en adéquation avec l'ampleur de la crise, qui est déterminée selon 3 niveaux de gravité :

niveau 1 : impact faible
niveau 2 : impact significatif
niveau 3 : impact fort

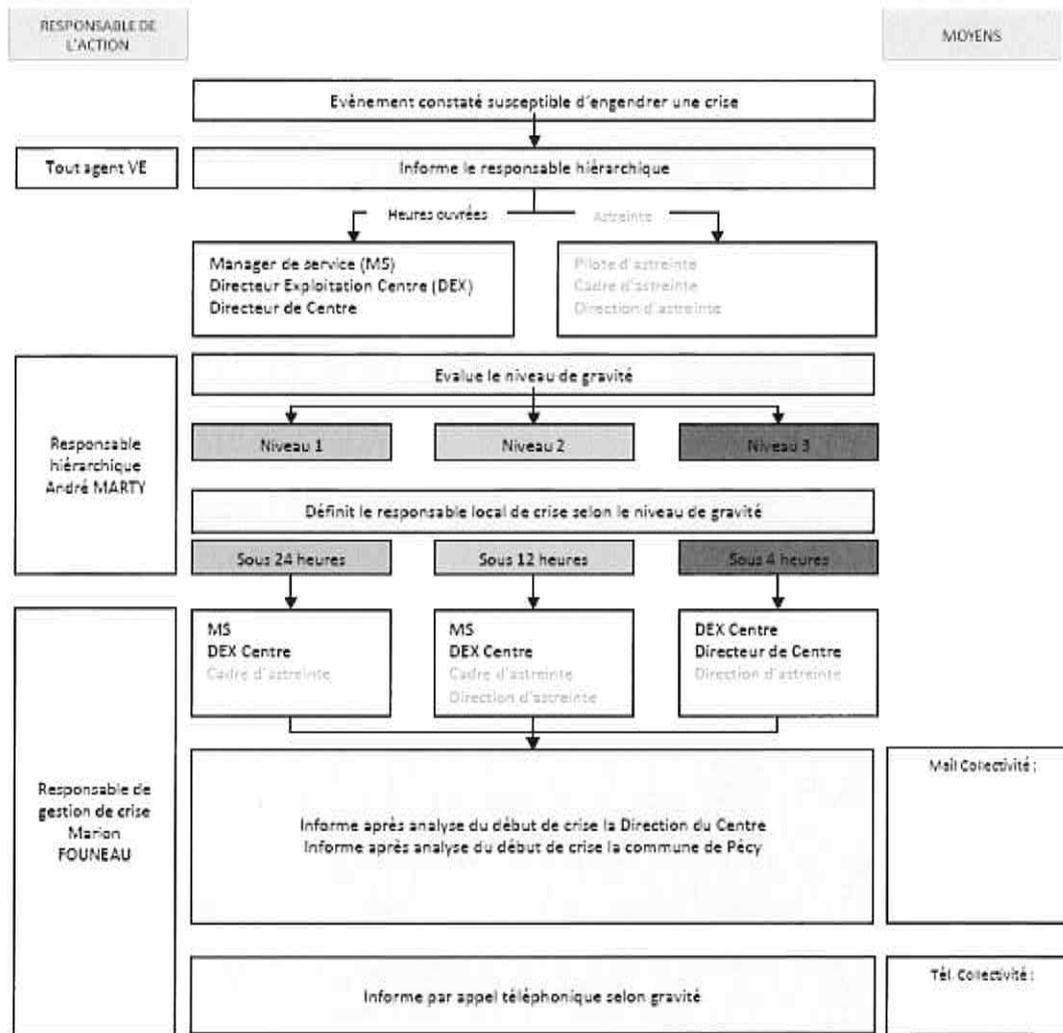
Type de crise	Evènement ou origine de l'alerte	Exemples de niveaux de gravité
Catastrophes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evènement météorologique : crues, inondations, tempête, sécheresse</li> <li>- Tremblement de terre</li> <li>- Acte terroriste</li> <li>- Urgence sanitaire (pandémie)</li> </ul>	Niveau 1 : -
		Niveau 2 : Crue localisée suite à orage, tempête de faible amplitude

Atteinte aux personnes	- Décès ou accident grave (collaborateur, sous-traitant, tiers présent sur une installation ou un chantier)	Niveau 1 :-
		Niveau 2 :-
Contamination de l'eau potable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Message d'alerte venant des Autorités Sanitaires</li> <li>- Douleurs gastriques signalées par plusieurs consommateurs, liées à l'eau de manière avérée</li> <li>- Plusieurs analyses bactériologiques non-conformes dans une même zone de distribution</li> <li>- Chute du taux de chlore en réseau</li> <li>- Série de réclamations clients au sein d'une même zone de distribution</li> </ul>	Niveau 1 : Baisse niveau de chlore en réseau
		Niveau 2 : Apparition dépassement d'une limite de qualité sur l'eau potable
Pollution de l'environnement	- Appel de tiers ou constat visuel de l'exploitant : Impact visuel et/ou manifeste sur le milieu naturel	Niveau 1 : Dégradation dans un environnement ne présentant pas de sensibilité particulière
		Niveau 2 : Dégradation dans milieu sensible
Interruption de la distribution d'eau	- Appel d'usagers pour manque d'eau ou baisse de pression	Niveau 1 : Manque d'eau non programmé (durée inférieure à 24 h) ne mettant pas en situation de danger des abonnés sensibles
		Niveau 2 : Manque d'eau non programmé >24 h ou pour une population > 5 000 hab.

Atteinte à l'image	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Présences d'autorités sur place</li> <li>- Action juridique médiatisée</li> <li>- Erreur importante de facturation</li> <li>- Interruption du service clients</li> <li>- Mise en cause de la Collectivité et/ou de la Société des Eaux de Melun par les médias, la société civile, etc.</li> </ul>	Niveau 1 :-
		Niveau 2 : Présence des médias locaux, engagement d'une action juridique
Atteinte aux biens	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actes de malveillance (vol, dégradation, etc.)</li> <li>- Intrusion sur une installation d'eau potable</li> <li>- Explosion, incendie</li> <li>- Rupture de canalisation</li> <li>- Dégagement toxique</li> <li>- Information de l'exploitant quant à un déversement de produits chimiques risquant de porter atteinte à l'environnement et à l'intégrité des agents de la Société des Eaux de Melun et/ou à la population à proximité</li> </ul>	Niveau 1 : Panne maîtrisable (réparation, remplacement dans délais satisfaisants pour le service) d'équipement majeur (surpresseur, centrifugeuse, alimentation électrique, ...) intervenu sur des installations ne mettant pas en danger des personnes
		Niveau 2 : Incendie, explosion, accident lors de dépotage de réactifs sans implication du SDIS

**Gestion de la crise**

**Transmission de l'alerte en début de crise**



**Cellule de crise**

Lorsqu'une cellule de crise s'avère nécessaire, le responsable de gestion de crise la constitue afin d'assurer au moins les missions suivantes :

- Appels entrants : prendre en charge tous les appels entrants ;
- Porte-parole de crise : pour gérer les relations avec les partenaires extérieurs, la préfecture, les autorités sanitaires ou les autorités en charge du service de la police de l'eau, les services de secours, ... ;
- Main courante : enregistrer les faits, les heures de survenue, les commentaires des différents intervenants et les hypothèses successives ;
- Communication : transmettre les informations aux correspondants de la OZOIR

**Fin de crise**

Le responsable de gestion de crise :

- Gère la crise jusqu'au retour à la normale ;
- Établit le « compte rendu post-crise » qui comprend au minimum :
  - lieu, date, heure, nature des symptômes, provenance de l'information qui a entraîné l'ouverture de la crise ;
  - composition de la cellule de crise ;

- analyses de suivi de l'eau distribuée, des rejets, du milieu récepteur selon les besoins ;
  - informations transmises ;
  - actions mises en œuvre pour le retour à une situation normale ;
  - levée de crise argumentée, date, heure.
- Transmet ce « compte rendu post-crise » aux correspondants de la OZOIR ;
- Informe également les autorités sanitaires ou les autorités en charge de la police de l'eau ;
- Complète par appel téléphonique selon la gravité des événements survenus.



# | 02

## Un outil de suivi des crises : CRISIS

Via le portail collaboratif Hypervision 360, CRISIS est notre outil pour la gestion des situations de crise. Pour chaque événement, ce module vous permet un suivi au fil de l'eau de l'ensemble des actions réalisées.

Cet outil permet notamment d'enregistrer la liste des interlocuteurs avec leurs coordonnées. Chaque événement programmable fait l'objet d'une fiche de suivi reprenant l'ensemble des informations nécessaires. Cette fiche sera à construire avec la OZOIR.

Le module CRISIS permet d'avoir :

- une vision de l'ensemble des événements en cours et clôturés avec mention du type d'événement, la date, la durée, les communes concernées, une rapide description de l'événement et la possibilité d'ouvrir la fiche détaillée de cet événement ;
- l'accès à tous les documents de gestion de crise (procédures internes, fiches-réflexes...) avec la possibilité d'ajouter des documents locaux ;
- un annuaire de crise paramétrable
- **les documents ajoutés** lors de la situation d'urgence ou de crise (photo, procès verbaux, fiches de mesures...) ;
- **une bibliothèque de Retours sur Expérience (REX)** de Veolia Eau France.

Il offre la traçabilité complète des événements de crise, l'archivage de l'historique et le traçage exhaustif des échanges avec OZOIR

**Nous nous engageons, dès le début du contrat, à définir le plan de gestion en cas d'incidents avec OZOIR et l'élaboration de l'annuaire des contacts et les parties prenantes.**

Une communication adaptée sera mise en œuvre en fonction de l'événement. Nous en distinguons trois types :

1 - Interruption de service de grande ampleur programmable :

- Réalisation d'une réunion de coordination avec toutes les parties prenantes au moins 1 mois avant date
- Rédaction, diffusion et mise à disposition sur la base documentaire du compte rendu de réunion
- Rappel par mail 15 jours avant la date de l'événement
- Compte rendu de l'événement à l'issue de celui-ci puis diffusion et mise à disposition sur la base documentaire

2 - Interruption de service programmable de moins de 8 heures :

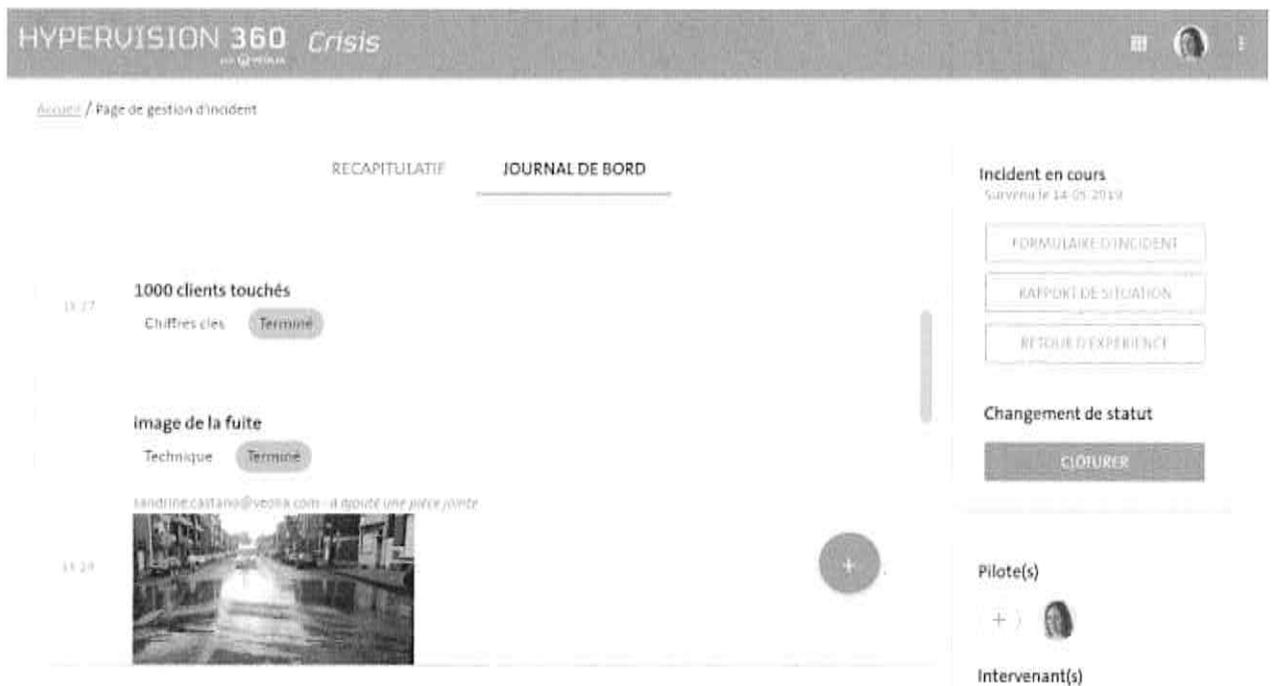
- Rédaction d'une fiche d'événement (date, tronçons impactés, durée prévue d'intervention,...)
- Diffusion de la fiche par mail au moins 15 jours francs avant l'événement
- Chaque interlocuteur pourra compléter cette fiche avec la date et la validation de l'événement

3 - Interruption de service non programmable (casse, accident,...) :

- Information immédiate des parties prenantes réalisée par SMS dans l'heure dès que le dysfonctionnement est porté à connaissance de Veolia.
- Retour à la normale communiqué par SMS
- Rédaction d'une fiche événement pour partage et diffusion sur la base documentaire

L'écran d'accueil de CRISIS permet d'avoir un récapitulatif de l'ensemble des crises du périmètre, ainsi que leur état, en 1 clin d'œil.

Son journal de bord recense les actions sous la forme de "posts" contenant un titre, la description de l'événement, une sélection de catégorie et de statut.



# 03

## Simulations de crise et Retours d'expérience

### LA CONDUITE DES EXERCICES DE SIMULATION DE CRISE

Le management au sein de Veolia Eau France est certifié ISO9001, ISO14001 et ISO 50001.

Ce système de management intégré est déployé dans l'ensemble des organisations et des structures de l'entreprise ainsi que dans les services qui pilotent et exploitent les contrats : l'animateur Qualité Sécurité Environnement permet de garantir la mise en application de ce système de management au quotidien en travaillant avec les équipes pour la mise en place des procédures, la gestion des non-conformités et des actions correctives et la réalisation d'audit interne.

Il pilote également l'organisation de simulations de situation d'urgence afin de tester nos pratiques en gestion de crise.

Son travail est partagé à un réseau de référents régionaux et nationaux afin de propager au mieux les bonnes pratiques au sein de Veolia Eau France.

Chaque année, **sur la région Île-de-France**, nous effectuons **des simulations de crise** autour de **7 grands thèmes** (Arrivée toxique sur un STEP, Déversement accidentel, Incendie, Panne d'automates, Panne EDF, Vigipirate & Fuite de Chlore).

Chaque année le Territoire Marne & Oise réalise entre 1 et 2 simulations d'exercices de crise (fréquence fixée au niveau régional). Nous prévoyons donc de réaliser **entre 8 et 16 exercices** sur le contrat.

Les stratégies de réponse aux situations de crise identifiées par le plan de prévention des risques feront l'objet d'un exercice destiné à tester notre réactivité de l'organisation et celle de nos responsables ainsi que l'opérationnalité des mécanismes de gestion de crise prévus par le plan de prévention des risques.

- Le poste de commandement sera activé dans le cadre du test, soumis à évaluation, afin de permettre d'ajuster et le cas échéant de compléter les mesures que le PPR a vocation à mettre en œuvre en cas de réalisation d'un risque ;
- L'objectif est de mesurer notre capacité à faire face avec rapidité, performance et sécurité aux événements les plus divers auxquels elle est susceptible d'être confrontée ;

- L'exercice de simulation permettra de mesurer l'efficacité du dispositif de gestion de crise, avec l'objectif de prévenir au mieux les effets produits par la survenance d'un accident ou évènement impactant gravement le patrimoine et les usagers.

L'intervention s'effectue en 3 phases :

Phase I : définition du thème de la simulation (proposition détaillée de scénario de crise adaptée aux réalités des risques encourus par l'ensemble du dispositif de délégation de service public du fait de sa configuration) et préparation de l'organisation de l'exercice de simulation de crise avec nos services et cadres ;

Phase II : accompagnement du déroulement de l'exercice avec activation de la cellule de crise et évaluation en temps réel de son fonctionnement, comprenant une réunion de débriefing avec l'ensemble des participants ;

Phase III : rédaction du rapport de synthèse et de recommandations. Transmission au maître d'ouvrage et analyse conjointe.

La conception du scénario est assurée selon un principe de confidentialité absolue. Aucun cadre de Veolia, hormis le cadre référent direct, n'est informé de la teneur de l'exercice ni de son contenu.

L'exercice de simulation de crise peut être étendu à d'autres acteurs en cas de besoin.

