

<p style="text-align: center;">CAHIER DES CHARGES AFG</p>	<p style="text-align: center;">INTERVENTIONS DE SECURITE EN CAS D'INCIDENT OU D'ACCIDENT METTANT EN CAUSE LA SECURITE</p>	<p style="text-align: center;">RSDG 9 30 juin 2003</p>
---	--	--

SOMMAIRE

1. - OBJET DU CAHIER DES CHARGES	2
2. - SIGNALEMENT DU DEFAUT	3
3. - RECEPTION ET TRAITEMENT DE L'APPEL	3
4. - MISE HORS DE DANGER	4
5. - ENREGISTREMENT	5
6. - CAS DES EVENEMENTS EXCEPTIONNELS	5
7. - CONTROLE	6
8. - DATE D'EFFET	5

1. - OBJET DU CAHIER DES CHARGES

a) L'article 17 de l'arrêté du 13 juillet 2000 portant règlement de sécurité de la distribution de gaz combustible par canalisations est ainsi rédigé :

« Dispositions générales pour la sécurité de l'exploitation.

L'exploitation du réseau de distribution est réalisée dans le cadre d'une démarche documentée s'appuyant notamment sur des dispositions préétablies et systématiques permettant de garantir un haut niveau de sécurité.

Cette démarche tient compte en particulier:

- De la prévention des accidents lors des différentes opérations d'exploitation, notamment chez les usagers lors de la remise en pression du réseau ;

- De l'organisation à mettre en œuvre en cas de fonctionnement anormal des équipements, signalé par des témoins internes à l'opérateur de réseau ou par des tiers, ou en cas d'accident pour mettre en sécurité, aussi rapidement que possible, les personnes et les biens.

Le public et les consommateurs doivent être informés de l'existence d'un numéro spécialement dédié à la réception des appels relatifs aux incidents.

L'opérateur devra conserver un enregistrement sur un support de son choix de tous les appels relatifs aux incidents et aux interventions d'urgence aussi longtemps que nécessaire et en tout état de cause pendant une durée minimale de deux mois.

L'organisation de l'opérateur doit tenir compte de la nécessaire proximité des moyens indispensables au traitement des interventions d'urgence.

En cas de fuite sur un élément du réseau de distribution ou sur une installation alimentée par ce dernier, l'opérateur doit intervenir directement ou indirectement sur la zone considérée dans les délais les plus brefs pour prendre les premières mesures destinées à assurer la sécurité des personnes et des biens ou avoir interrompu l'alimentation de la partie du réseau en cause.

Les dispositions de sécurité mentionnées ci-dessus seront précisées dans un cahier des charges.

Le gaz distribué doit posséder une odeur suffisamment caractéristique pour que les fuites soient perceptibles à l'odorat. A cet effet, l'opérateur applique les dispositions du cahier des charges de concession ou d'un cahier des charges particulier. »

b) Le présent cahier des charges a pour objet de définir les dispositions principales que l'opérateur de réseau doit respecter pour se conformer à ces exigences de l'arrêté.

c) Il précise les dispositions à prendre en cas de fonctionnement anormal des équipements (signalé par des témoins internes à l'opérateur de réseau ou par des tiers) lorsque ce fonctionnement met en jeu la sécurité (exemple : fuite, surpression, baisse de pression ...) ou en cas d'accident externe aux installations de gaz susceptible d'avoir des répercussions sur la sécurité de celles-ci.

Les dispositions sont abordées en fonction des étapes qui jalonnent le traitement d'un défaut.

2. - SIGNALEMENT DU DEFAUT

L'opérateur doit mettre en place un numéro de téléphone dédié, accessible 24 heures sur 24, rappelé périodiquement au client dans les documents qui lui sont destinés.

Il engage une démarche dont l'objectif sera de faire connaître ce numéro du public, des consommateurs et des services de sécurité. Il doit en garantir la tenue à jour systématique, en particulier dans les rubriques " Urgences " des différents supports pour chaque commune où se situent un ouvrage ou une installation de gaz placés sous sa garde. La sensibilisation du consommateur sera améliorée par exemple grâce à l'inscription de ce numéro sur sa facture de gaz.

Les installations téléphoniques dédiées doivent être dimensionnées pour faire face aux appels simultanés habituellement constatés sur la zone desservie par le réseau. Elles doivent notamment permettre un accès privilégié des appels des services de secours vers l'opérateur de réseau.

Si la taille de l'exploitation et le nombre des interventions de sécurité le justifient, un protocole de communication entre les Services de secours et de lutte contre l'incendie et l'opérateur de réseau est établi.

3. - RECEPTION ET TRAITEMENT DE L'APPEL

L'appelant doit être mis en communication dans les plus brefs délais avec une personne physique devant prendre en charge son appel. Cette procédure n'exclut pas que la communication puisse débuter par un court message d'accueil émis par un dispositif interactif (serveur vocal interactif...) demandant à l'appelant de confirmer par le choix de l'option pertinente parmi celles proposées que son appel concerne bien le dépannage gaz ou l'intervention de sécurité.

Dans ce cas, ainsi que dans l'absence de choix dans un délai imparti, il est mis en relation avec une personne physique. Dans les autres cas, le dispositif propose une réponse enregistrée.

La personne qui prend en charge l'appel dispose des moyens et des compétences résultant notamment d'une formation adaptée, pour assurer la mission suivante :

- Permettre à la personne appelant de garder son sang-froid et de décrire l'incident de façon rationnelle.
- Localiser très précisément le lieu de l'incident.
- Etablir un diagnostic à distance dans le but de déclencher la juste réponse en moyens de secours.
- Apporter des conseils adaptés pour secourir la personne ou lui permettre de s'auto-dépanner ou de s'auto-protéger.
- Informer la personne sur la suite qui sera donnée à sa demande.
- Enfin déclencher le niveau de secours approprié.

Pour les appels aboutissant ailleurs qu'au numéro de téléphone dédié, ou pour prendre en compte les informations provenant d'un autre canal ou concernant d'autres ouvrages et installations de gaz que ceux dont l'opérateur a la garde, une procédure est établie par celui-ci afin que l'acheminement et le traitement de l'appel restent efficaces.

4. - MISE HORS DE DANGER

L'opérateur doit être capable à tout moment de mettre en œuvre dans les plus brefs délais les moyens nécessaires pour assurer la sécurité des personnes et des biens et réaliser la mise hors de danger.

Au travers des enregistrements qu'il effectue, l'opérateur doit être en mesure de montrer que les moyens mis à disposition lui permettent de maîtriser le délai d'intervention. Ces moyens sont dimensionnés pour pouvoir traiter les demandes d'intervention simultanées raisonnablement prévisibles.

La mise hors de danger appelle deux étapes importantes, qui peuvent être réunies en une seule et même opération dans les cas courants, mais qui doivent être scindées lorsque la situation exige le recours à une technicité plus poussée :

- la mise en sécurité des personnes,
- la neutralisation de la source du danger.

Dans tous les cas, un intervenant se rend dans les plus brefs délais sur les lieux de l'incident pour assurer la sécurité des personnes : il a la mission suivante :

- Recueillir les informations nécessaires à compléter le diagnostic,
- Se mettre à la disposition des Services d'Incendie et de Secours lorsque ceux-ci sont sur place,
- Prendre les premières mesures de sécurité en liaison avec les autorités présentes. Il s'agit la plupart du temps d'établir un périmètre de sécurité permettant d'éloigner les personnes des zones présumées dangereuses,
- Dans les cas courants, effectuer lui-même la mise hors de danger.

La mise hors de danger s'obtient :

- soit par l'interruption de l'alimentation en gaz (sur place par un intervenant ou préalablement par commande à distance),
- soit par réparation de la partie défectueuse pour supprimer la cause de l'incident,
- soit par toute disposition permettant la neutralisation de la source du danger.

Elle se termine par la vérification de l'absence de risque résiduel raisonnablement décelable sur les lieux de l'incident.

Dans les circonstances où une intervention technique complémentaire sera rendue nécessaire pour neutraliser la source du danger, l'intervenant de premier niveau restera sur place en attendant l'arrivée des renforts et sera chargé de :

- Initialiser le déploiement des secours complémentaires,
- Faire respecter le périmètre de sécurité,
- Gérer l'attente de l'arrivée des moyens de renfort (en particulier en terme de communication pour éviter des gestes incontrôlés de l'entourage) ^[1].

Lorsque la fuite est localisée sur l'installation intérieure, l'intervenant interrompt la fourniture de gaz (la remise en gaz s'effectue alors suivant une procédure définie par l'opérateur).

[1] Nota : En cas d'accident grave avec victime, l'opérateur essaie, dans toute la mesure du possible, de mettre en œuvre les mesures de sécurité précitées sans modifier les installations et sans faire disparaître les indices ou éléments susceptibles d'être relevés ensuite par les enquêteurs judiciaires.

L'opérateur définit les moyens matériels (en particulier de détection et de communication) pour réaliser les interventions de sécurité et s'assurera de leur étalonnage et de leur maintien en capacité.

La coordination avec les Services Départementaux d'Incendie et de Secours s'effectue, de préférence dans le cadre de conventions préétablies, actualisées régulièrement prévoyant notamment l'information du personnel de ces Services sur le risque gaz. Celles-ci doivent notamment préciser les conditions dans lesquelles les services de secours sont autorisés à interrompre l'alimentation en gaz d'un branchement pour raison de sécurité.

Par ailleurs, l'opérateur de réseau met à la disposition des services départementaux d'incendie et de secours des plans indiquant les zones desservies en gaz tels que plans de zonage ^[2], plans à petite échelle...

5. - ENREGISTREMENT

L'enregistrement des appels liés aux incidents et aux interventions de sécurité doit porter a minima sur :

- L'identification de l'appel : identification de l'appelant / horodatage / localisation de l'incident / nature de l'incident.
- L'identification des intervenants.
- La chronologie des interventions de sécurité, notamment l'heure de transmission de l'ordre d'intervention, l'heure d'arrivée de l'intervenant de proximité et l'heure de mise hors de danger.

Les enregistrements permettent d'analyser la répartition des délais d'intervention et leurs composantes afin de détecter les dérives et d'y apporter les remèdes adaptés. Un suivi particulier du délai constaté entre la réception de l'appel et l'arrivée sur place de l'intervenant de proximité sera réalisé. La synthèse de cette analyse sera jointe au bilan annuel envoyé au DRIRE par l'opérateur de réseau.

L'opérateur assure l'archivage de ces enregistrements pendant une durée minimale de 2 mois sur tout support à sa convenance.

6. - CAS DES EVENEMENTS EXCEPTIONNELS

Les événements exceptionnels dont le traitement dépasse les moyens habituellement dévolus à l'exploitation seront supputés et feront l'objet d'un plan d'intervention préétabli et régulièrement actualisé, mettant en jeu des solutions adaptées aux risques identifiés et faisant l'objet d'exercices périodiques pour le maintien en compétence des intervenants possibles. Ces solutions seront étudiées en harmonisation avec les autorités et les services de secours.

[2] Définis pour l'application des règles relatives aux demandes de renseignements par le décret 91-1147 du 14 octobre 1991.

7. - CONTROLE

L'opérateur met en place un système de suivi et de contrôle permettant de s'assurer que les dispositions prévues par le présent cahier des charges sont bien respectées.

8. - DATE D'EFFET

Les dispositions du présent cahier des charges sont applicables à l'expiration d'un délai d'un an suivant sa publication.

