



Ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie  
Ministère des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes  
Ministère de l'intérieur  
Ministère de l'économie, de l'industrie et du numérique

# GUIDE ORSEC

## DÉPARTEMENTAL ET ZONAL

# MODE D'ACTION

**RÉTABLISSEMENT ET APPROVISIONNEMENT  
D'URGENCE DES RÉSEAUX ÉLECTRICITÉ,  
COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES,  
EAU, GAZ, HYDROCARBURES**



**GUIDE G5**



**DIRECTION GÉNÉRALE DE LA SÉCURITÉ CIVILE  
ET DE LA GESTION DES CRISES**

Ce guide a été réalisé par le ministère de l'intérieur, direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises avec les contributions actives des différents services et directions des ministères chargés de l'écologie et de l'énergie, de la santé, de l'industrie.

Les rédacteurs remercient, pour leurs précieux apports à ce document, les opérateurs, les fédérations d'opérateurs et les représentants de collectivités publiques

# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

Objectif général du guide

4

## 1 CADRE GÉNÉRAL DU RÉTABLISSEMENT OU DE L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE DES RÉSEAUX

- 1.1 Les différents niveaux de réponse
- 1.2 Le périmètre ORSEC
- 1.3 Les principes de la planification RETAP RESEAUX
- 1.4 Articulation du dispositif RETAP RESEAUX avec les démarches de résilience et de continuité d'activité

## 2 LA DESCRIPTION DES RÉSEAUX

- 2.1 Description sommaire des réseaux
  - 2.1.1 Description sommaire du réseau électrique
  - 2.1.2 Description sommaire des réseaux de communications électroniques
  - 2.1.3 Description sommaire des réseaux d'eau et d'assainissement
  - 2.1.4 Description sommaire des réseaux de gaz
  - 2.1.5 Description sommaire des réseaux d'hydrocarbures
  - 2.1.6 Présentation sommaire des interdépendances entre réseaux
- 2.2 Objectif de planification de la description des réseaux

## 3 LA HIÉRARCHISATION DES USAGERS POUR LE RÉTABLISSEMENT OU L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE

- 3-1 D'une politique de délestage ou de contingentement à celle de gestion de crise.

- 3-2 Les étapes pour la mise en place d'une méthode d'aide à la décision.

- 3-2-1 Etape 1 : Le recensement de tous les usagers potentiellement sensibles du département

- 3-2-2 Etape 2 : L'identification des usagers classés sensibles et le devenir des autres usagers recensés

- 3-2-3 Etape 3 : L'établissement des listes des usagers sensibles

- 3-2-4 Etape 4 : L'exploitation des listes lors de la crise

## 4 ÉCHANGES D'INFORMATIONS

- 4.1 Identification des informations utiles : principes
- 4.2 Tableaux des indicateurs d'informations

## 5 LA STRATIFICATION DES COMPÉTENCES ET LA COORDINATION DES ACTIONS

- 5.1 Le principe général de stratification des compétences
- 5.2 Rappel du rôle des directions déconcentrées ou des agences régionales
- 5.3 La notion du point d'entrée unique pour les opérateurs
- 5.4 La représentation des opérateurs auprès des centres publics de décision
- 5.5 L'intérêt de l'anticipation

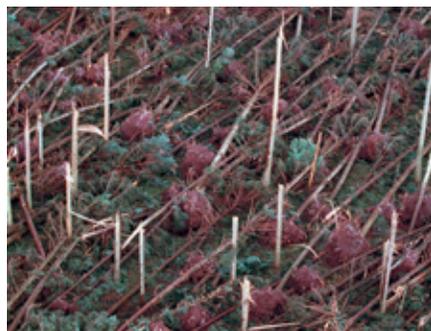
## 6 MISE EN PLACE ET SUIVI DE LA PLANIFICATION ORSEC RETAP RESEAUX

- 6.1 Au niveau national
- 6.2 Au niveau zonal, régional et départemental
- 6.3 Au niveau communal
- 6.4 Formalisation
- 6.5 Mise à jour et évolution de la doctrine RETAP RESEAUX

## INTRODUCTION

Ces dernières années, la France a connu plusieurs événements qui ont fortement perturbé sur des parties parfois étendues du territoire la distribution d'électricité, la fourniture d'eau potable, de communications électroniques, de gaz ou d'hydrocarbures.

A titre d'exemples, des phénomènes naturels extrêmes : fortes tempêtes, cyclones, tornades ou importantes chutes de neige en plaine, ont endommagé les installations aériennes de communications électroniques et d'électricité. Des inondations majeures ont affecté gravement le fonctionnement des réseaux d'adduction d'eau potable. Enfin, dans certains de ces cas, la rupture d'alimentation électrique a entraîné l'interruption, en cascade, du fonctionnement des installations d'alimentation en eau potable, de collecte et de traitement des eaux usées et de communications électroniques fixe et mobile, voire de celles du gaz.



Dans toutes ces situations, les retours d'expérience ont démontré que la remontée d'information sur les dommages observés, préalable à toute action, nécessite de disposer d'un réseau de communications électroniques. De plus, la mise en place d'une alimentation électrique palliative requiert notamment le maintien de capacités d'alimentation en hydrocarbures.

Il est ainsi établi que la réponse opérationnelle face aux défaillances des différents réseaux, c'est-à-dire l'approvisionnement d'urgence ou leur rétablissement, doit être simultanée et coordonnée.

La révision du dispositif de planification de sécurité civile mis en œuvre pour mieux pourvoir aux besoins prioritaires des populations et à leur protection générale est donc nécessaire. Elle prend la forme d'un mode d'action intégré dans les dispositions générales de l'organisation de la réponse de sécurité civile (ORSEC) relatif au rétablissement ou à l'approvisionnement d'urgence des réseaux appliqué à l'énergie électrique, aux communications électroniques, à l'eau, au gaz et aux hydrocarbures, tenant compte de l'interdépendance de ces réseaux tel que prévu par la loi de modernisation de la sécurité civile, codifiée aujourd'hui dans le code de la sécurité intérieure.

### PRECISIONS SEMANTIQUES

Il doit être précisé que le présent guide évoque de manière générique :

- la notion de « réseau d'eau » qui comprend sous ce vocable, outre les services de production et de distribution d'eau pour la consommation humaine, également les services d'assainissement (collecte et traitement des eaux usées) au sens de l'article L732-1 du code de la sécurité intérieure;
- la notion de « réseau de gaz » qui couvre le transport et la distribution de gaz par canalisation et les installations concourant à leur fonctionnement ou à leur approvisionnement ;
- la notion d' « hydrocarbures » qui couvre le stockage, le transport et la distribution de combustibles ou de carburants liquides ou liquéfiés utilisés pour le fonctionnement des véhicules automobiles, des aéronefs, des trains à traction diesel, des chauffages, des moyens de production industriels , des groupes électrogènes,...

Ce mode d'action a pour objet de pallier les défaillances séparées, simultanées ou en cascade des réseaux, quelle qu'en soit la cause (phénomène naturel, technologique ou sociétal) en :

- pourvoyant aux besoins prioritaires des populations pour limiter les effets de ces perturbations ;
- complétant et appuyant la réponse première des opérateurs en situation dégradée ;
- coordonnant la réponse des opérateurs entre eux et des opérateurs avec les autorités publiques (Etat, autorités organisatrices, communes et leurs groupements en charge de ces services publics).



## INTRODUCTION

Il intègre les directives du « plan national de continuité électrique » publié le 18 septembre 2009 par le Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale dans un cadre plus large. En effet, le champ d'intervention (SGDSN) de la présente doctrine s'étend au-delà des problématiques du seul réseau électrique en intégrant les situations qui impactent isolément les autres réseaux.

Celle-ci a été élaborée en partenariat avec les opérateurs de réseaux, leurs administrations de tutelle ou de contrôle et les collectivités territoriales organisatrices de ces services.

Elle a vocation, au travers de ce guide méthodologique, à être déclinée dans les dispositifs ORSEC territoriaux et mise en œuvre par les préfets de département et par les préfets de zone de défense et de sécurité (dans leur mission de coordination et d'appui des départements).

Les opérateurs de réseaux sont invités à ajuster la partie interfaces et relations avec les pouvoirs publics de leur organisation de gestion de crise à l'aune des principes opérationnels édictés par ce guide. Ces principes seront complétés, en tant que de besoin, par des ajustements départementaux et zonaux précisés lors des échanges locaux qui viseront à mettre en place, de manière pratique, cette nouvelle planification.

Les principes développés dans ce guide doivent être adaptés aux particularismes principalement insulaires des zones de défense et de sécurité et départements d'outre-mer.

### Important

ORSEC s'appuie sur la **préparation en commun de tous les acteurs** publics et privés impliqués permettant de développer une culture commune de sécurité civile : services de secours et de sécurité, opérateurs de réseaux, communes et leurs groupements, conseils généraux, entreprises de travaux publics, etc. L'ensemble est coordonné par le **préfet**. Cette préparation permet à chacun d'identifier à la fois les missions dont il est chargé et les missions devant être remplies par les autres acteurs partenaires.

Les communes, premier maillon de la chaîne de protection générale des populations, mettent en place leur **propre organisation** qui, constituant un des éléments du plan communal de sauvegarde, s'y intègre totalement.

De même, chaque opérateur doit préparer sa propre organisation pour faire face à ses missions

## INTRODUCTION

ORSEC. Ces organisations propres sont dénommées « plans internes de crise » et leurs objectifs décrits aux articles R 732-1 et suivants du code de la sécurité intérieure (définition des besoins prioritaires de la population et mesures à prendre par les exploitants d'un service destiné au public lors des situations de crise). En pratique, ces organisations répondent à des dénominations diverses données par les différents opérateurs eux-mêmes. Leur démarche peut avantageusement être commune avec une partie de celle des plans de continuité d'activité.

Ainsi, la planification ORSEC permet, en cas d'événement, de se concentrer sur la résolution des problèmes et non sur l'organisation à mettre en place, qui doit être construite préalablement.

Dans le cadre des **dispositions générales de l'ORSEC**, l'organisation de missions pré-identifiées, appelées **modes d'action**, permet d'atteindre un **objectif** ou un **effet** précis en s'appuyant sur une tactique, une méthode d'aide à la décision, des bases de données, des hommes et des organisations préparés, pour tous types d'événements.

Le dispositif ne vise ni à se substituer aux opérateurs, ni à rétablir le fonctionnement normal de ces réseaux, mais à offrir aux populations concernées le minimum vital : ce que l'article L732-1 du code de la sécurité intérieure précité appelle les « besoins prioritaires ». Ces besoins sont précisément fixés en fonction de la vulnérabilité de certains groupes de populations.

Les perturbations d'un réseau peuvent être dues à :

- un dysfonctionnement interne du réseau ;
- la défaillance d'un autre réseau (interconnexions, ...) ;
- des conséquences d'une catastrophe, d'un accident ou sinistre majeur provoqué par :
  - un phénomène naturel : aléas climatiques (tempête, tornade, cyclone, fortes chutes de neige, fortes pluies,...) mouvements de terrain, incendies de forêts, ... ;
  - un phénomène technologique : explosion dans une industrie, rupture de barrage, ... ;
  - des conséquences d'un autre phénomène : mouvement social, actes de malveillance ou de terrorisme, ... ;
  - ....

Par conséquent, ces perturbations peuvent être d'ampleurs très diverses et nécessiter des réponses à plusieurs niveaux. Il convient donc de bien caractériser ces différents niveaux de réponse afin d'appréhender le périmètre dans lequel le mode d'action s'inscrit.

## 1.1 Les différents niveaux de réponse

La réponse opérationnelle dans la gestion des réseaux peut être schématiquement découpée en plusieurs niveaux. (Cf. schéma ci-après)

**Cas 1 :** Ce niveau correspond au fonctionnement normal du réseau. L'opérateur est sollicité pour fournir les services prévus et alimenter le réseau. Ce niveau de réponse correspond également au traitement des incidents courants.

**Cas 2 :** Ce niveau correspond aux situations où l'opérateur est confronté à un événement qui affecte le fonctionnement normal de son réseau. Il s'agit des situations de « crise » pour l'opérateur et ce dernier décide alors d'utiliser des procédures internes de gestion de crise. Celles-ci font en principe appel à des moyens et une organisation différents de ceux utilisés dans le cadre du fonctionnement normal. Dans certains cas, ces crises gérées par l'opérateur ne sont pas perceptibles par les utilisateurs des réseaux (exemples : perte de la facturation chez un opérateur de téléphonie, actions prévues dans le plan interne de crise permettant de limiter les conséquences de la perturbation d'un réseau d'eau pour des interruptions inférieures à une journée).

**Cas 3 :** Il existe des situations où les perturbations sont telles que, face aux besoins de la population, la réponse qui doit être apportée dépasse les capacités mêmes de l'opérateur. L'Etat décide alors d'intervenir avec l'ORSEC en appui aux opérateurs impactés, dont la réponse opérationnelle propre maximale est maintenue. Ce sont des événements exceptionnels.

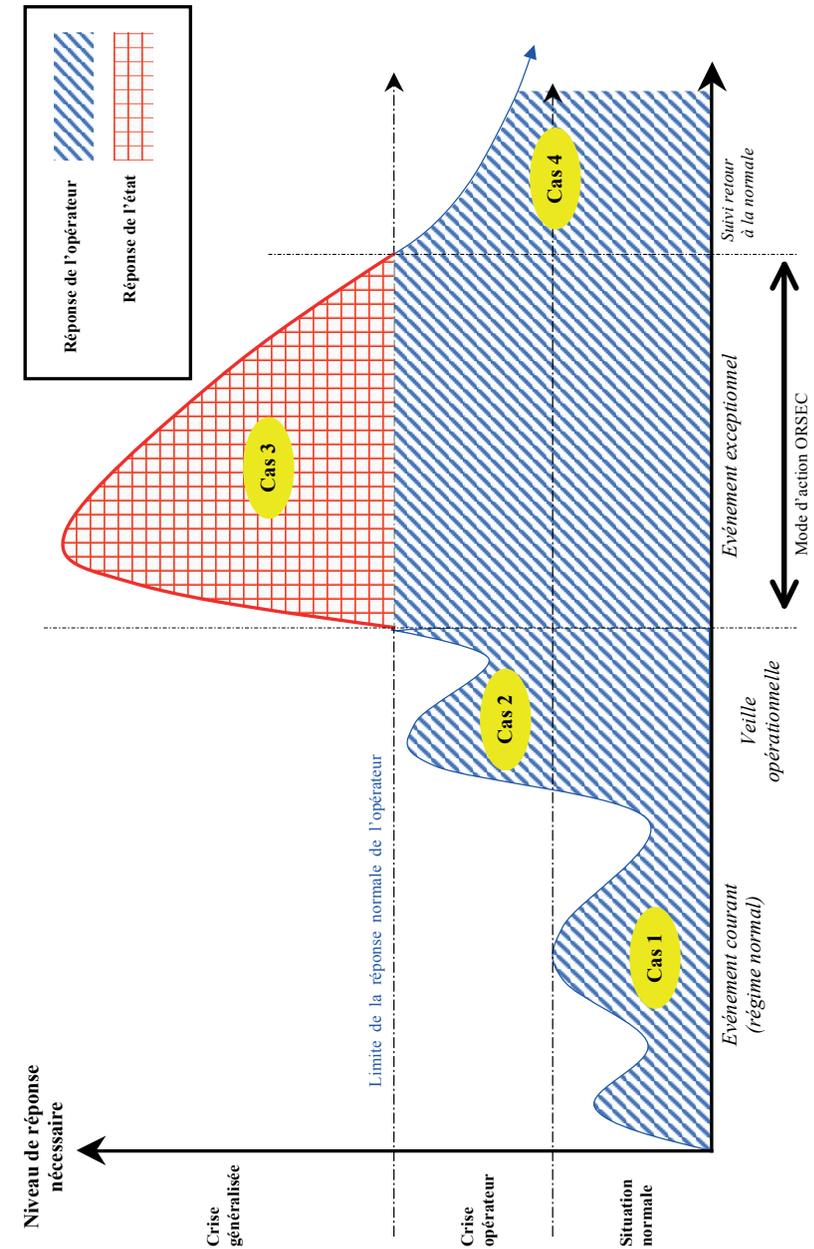
**Cas 4 :** Au fur et à mesure de l'amélioration de la situation, la réponse de l'Etat se réduit progressivement jusqu'au moment où l'opérateur peut gérer la situation seul. L'ORSEC prend fin. Pour autant, les actions

# CADRE GÉNÉRAL DU RÉTABLISSEMENT OU DE L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE DES RÉSEAUX

de l'opérateur doivent se poursuivre jusqu'au retour complet au fonctionnement normal du réseau concerné.

Il est à noter qu'en fonction de la brutalité et de la soudaineté de l'événement, il est possible de passer directement du fonctionnement normal à un événement exceptionnel ; c'est le cas des fortes tempêtes, par exemple. Dans ce cas, si l'événement est prévisible, il est précédé d'une mise en vigilance et/ou d'une alerte quelques heures avant l'arrivée du phénomène. Cette période doit être mise à profit par les opérateurs et les pouvoirs publics pour prendre toutes dispositions préparatoires. Ces dispositions peuvent au mieux être prévues dans les planifications respectives des acteurs.

**Schéma : la réponse de l'opérateur complétée par la réponse de l'Etat**



## 1.2 Le périmètre ORSEC

Le mode d'action ORSEC relatif au rétablissement ou à l'approvisionnement d'urgence des réseaux vise à répondre aux **effets sur les populations** des événements exceptionnels (effets directs : absence d'électricité, absence d'eau potable par le réseau, absence de communications électroniques... ; effets induits) en satisfaisant à leurs **besoins prioritaires**.

Il s'agit des situations pour lesquelles l'opérateur seul ne peut ni rétablir le fonctionnement de son réseau, ni fournir des compensations aux défaillances.

Il doit par ailleurs être rappelé que les engagements des opérateurs sont en général de nature contractuelle :

- un contrat de service public avec l'Etat ou les collectivités territoriales fixant les limites des engagements en la matière ;
- et / ou (selon les opérateurs) dans le cadre contractuel établi avec le client.

Dans ces cas, l'Etat et les autorités publiques appuient, renforcent ou complètent la réponse des opérateurs en mobilisant leurs propres moyens et ceux d'autres acteurs si nécessaire. Ils mettent en œuvre tout ou partie des instruments décrits ci-après en fonction de la durée prévisible et de l'intensité de l'événement perturbateur.

Pour mémoire, dans une crise généralisée, la réponse des pouvoirs publics se déploie elle-même tout au long de l'événement suivant trois phases : la phase d'**urgence**, la phase d'**accompagnement de l'événement** et la phase **post accidentelle**. Ces différentes phases sont décrites dans le guide départemental ORSEC G2 « Soutien des populations » téléchargeable sous le lien suivant :

<http://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/La-Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile>

Le dispositif adopté dans le cadre du mode d'action ORSEC rétablissement ou approvisionnement d'urgence des réseaux s'appuie sur des **outils génériques** de traitement des effets par les échelons départementaux et zonaux. La nature générique de ces dispositifs en permet une large utilisation.

Ils peuvent être utilisés avant même la phase de « crise généralisée », par exemple, lors de la phase de vigilance décrite plus haut.

### En résumé

La « **crise** » pour l'opérateur correspond à une perturbation du fonctionnement normal de son réseau, avec ou sans impact direct sur ses usagers ou ses clients. Elle nécessite en interne la mise en place de procédures particulières et n'appelle pas nécessairement l'intervention de la puissance publique. La résolution en interne de ce type de « crise » ne préjuge pas de l'intérêt ou de la nécessité pour l'opérateur d'en aviser les pouvoirs publics.

La « **crise généralisée** » correspond aux situations où un ou plusieurs réseaux sont fortement perturbés ou en rupture d'approvisionnement. Les perturbations affectent de manière significative les populations. Par conséquent, il ne s'agit plus d'une phase de fonctionnement normal gérable par l'opérateur seul. La puissance publique doit intervenir ne serait-ce que pour appuyer et coordonner (entre entités distinctes) les actions de rétablissement et pour procéder aux nécessaires arbitrages dans le choix des priorités d'actions.

Les différents outils que déploie le mode d'action RETAP RESEAUX répondent à la fourniture des besoins prioritaires des populations. Par leur nature générique de traitement d'effets, ils peuvent être utilisés quelle que soit l'origine de la situation ainsi qu'en anticipation.

## 1.3 Les principes de la planification RETAP RESEAUX

Cette nouvelle planification vient chapeauter, avec des principes communs, les anciennes planifications d'urgence relatives :

- aux ruptures d'approvisionnement électrique communément appelées « électro secours » ;
- aux perturbations importantes des réseaux d'eau potable ;
- à la priorisation du rétablissement des communications électroniques.

Elle étend également ses principes communs aux réseaux de gaz et d'hydrocarbures. Pour ce dernier réseau cette planification d'urgence s'inscrit en lien avec le « plan ressources hydrocarbure ». ORSEC RETAP RESEAUX reprend quelques mesures opérationnelles de ce dernier, qui sont utilisables par les autorités en liaison avec les opérateurs, en situation d'urgence, afin notamment de pallier les effets dominos d'effondrement en cascade des réseaux. Ainsi, les plans ressources qui n'appartiennent pas au domaine ORSEC, pourront s'appuyer sur ces outils génériques pour le traitement de quelques problématiques. Par exemple, ce dispositif prévoit un suivi opérationnel de la situation d'approvisionnement en carburants de certaines stations-services. Cette procédure utile au décideur en situation de crise généralisée, pourra lui être nécessaire pour gérer des difficultés liées à des mouvements sociaux ou pour anticiper les problématiques d'une surconsommation ponctuelle.

Les principes essentiels de planification sont communs à tous ces réseaux ou bien spécifiques à certains d'entre eux.

### 1.3.1 Des principes communs à l'ensemble des réseaux

Un descriptif sommaire des principes de gestion de chacun des réseaux (en situation normale) permet aux services préfectoraux d'appréhender le contexte général de leur intervention et de mieux appréhender leurs interlocuteurs (chapitre 2 du présent guide).

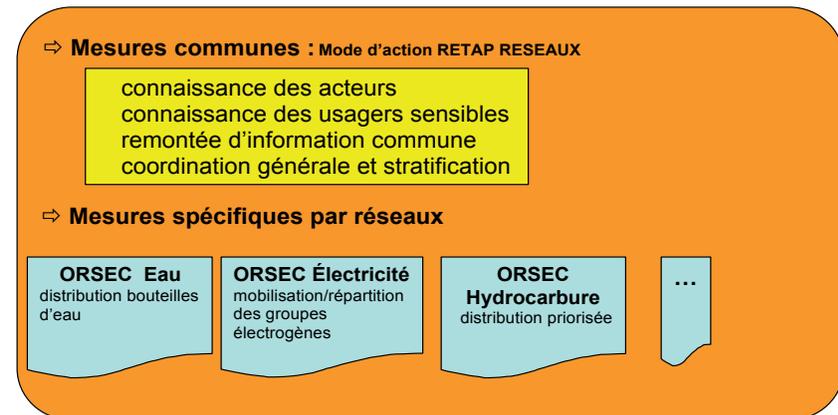
- une méthodologie générale et nationale de **détermination « à froid » des usagers à réapprovisionner prioritairement** et de leurs besoins pour chacun des réseaux en distinguant les enjeux face aux ruptures : vie humaine, économie, environnement, sûreté et sécurité (*développé au chapitre 3 du présent guide*). Cette approche vise également, rappelons-le, à limiter les effets « dominos » de perte successive des différents réseaux à la suite de la défaillance de l'un d'entre eux. Cette identification est réalisée sous forme de listes établies par le préfet de département qui comportent également le niveau de résilience de l'utilisateur (*présence d'un groupe électrogène par exemple*). Les personnes physiques n'y sont pas répertoriées, par exemple, les malades à haut risque vital à domicile sont pris en charge dans le cadre d'une autre procédure ;
- une approche commune, selon un cadre national sur les **contacts avec les opérateurs** et les modalités d'identification, de représentation et d'action de ceux-ci en lien avec ou au sein des centres opérationnels nationaux, zonaux ou départementaux ainsi que l'identification pour les opérateurs de points d'entrée uniques vers les services de l'Etat (*développé au paragraphe 5.3 du présent guide*) ;
- une approche commune dans la définition des stratégies au niveau national et zonal ;

# CADRE GÉNÉRAL DU RÉTABLISSEMENT OU DE L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE DES RÉSEAUX

- les principes communs de coordination de l'action des acteurs intervenant sur le terrain pour le rétablissement des réseaux (au-delà des opérateurs). Les autorités peuvent ainsi coordonner les moyens humains et matériels nécessaires à l'appui des opérateurs, en particulier lors de la reconstitution d'infrastructures aériennes ;
- la méthode **d'échanges d'information** sur la situation et les besoins du terrain, à partir du niveau communal (*développé au chapitre 4 du présent guide*) ;  
Ces échanges se matérialisent notamment par la mise en place d'un dispositif numérisé d'échange d'informations inter acteurs spécifiques aux crises de réseaux. Ce dispositif fera l'objet de développements techniques définis conjointement par les ministères concernés en lien avec les opérateurs ;
- une **stratification marquée des compétences (répartition claire et précise des missions)** entre les différents niveaux déconcentrés et décentralisés prenant en compte la réalité des organisations techniques et territoriales des différents réseaux (*développé au chapitre 5 du présent guide*) ;

## 1.3.2 Des mesures spécifiques à certains réseaux

La planification organise enfin un certain nombre d'effets à obtenir propres aux caractéristiques de chaque réseau et à la nature des fluides transportés telles l'organisation d'une alimentation de substitution en eau potable (eaux embouteillées, citernes...), la fourniture de groupes électrogènes... Cette doctrine fait l'objet, en tant que de besoin, de développements particuliers ne figurant pas dans ce guide. Cela peut notamment être le cas pour la gestion des ruptures qualitatives ou quantitatives d'approvisionnement en eau potable par le réseau d'adduction public.



## 1.4 Articulation du dispositif RETAP RESEAUX avec les démarches de résilience et de continuité d'activité

L'objectif global de la **démarche de résilience** promue par le gouvernement et portée par le Secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale (SGDSN) est d'**améliorer la capacité de continuité et de rétablissement d'activités face aux crises**.

L'approche de RETAP RESEAUX s'inscrit dans cette démarche et la décline, notamment en :

- s'appuyant sur les organisations de gestion de crise des opérateurs de réseaux ou de certains usagers sensibles ;
- intégrant les capacités palliatives existantes des usagers sensibles (groupes électrogènes fixes par exemple) ;
- rappelant la mise en place de ces capacités de remplacement lorsqu'elles sont imposées ;
- intégrant fortement les interdépendances entre réseaux...

La démarche de **continuité d'activités** s'inscrit dans ces principes de résilience. Plus précisément, RETAP RESEAUX s'intègre dans la démarche du **guide pour réaliser un plan de continuité d'activité (PCA)** diffusé en 2013 par le SGDSN. RETAP RESEAUX est un des dispositifs déconcentrés de gestion de crise pour assurer la coordination des acteurs publics et privés dans la mise en œuvre des mesures d'intervention et de protection de la population (mentionnés au paragraphe 2.3 « *le rôle de l'Etat* », page 12 du guide relatif au PCA précité).

En pratique, l'objectif fondamental de tout opérateur est le retour au fonctionnement normal de son réseau. RETAP RESEAUX constitue un outil commun aux opérateurs et aux pouvoirs publics contribuant à atteindre cet objectif fondamental.

Dans ce processus, RETAP RESEAUX permet notamment, dès la phase d'urgence, de satisfaire aux besoins prioritaires des populations ou de mettre en place les premières mesures d'approvisionnement palliatif.

Nota : cas particulier du plan national de réponse à un accident nucléaire ou radiologique majeur

Les principaux opérateurs du nucléaire doivent disposer de moyens adéquats pour ramener leur installation à un état sûr. Toutefois, l'État pourrait être amené à apporter une assistance aux opérateurs qui en feraient la demande, pour approvisionnement en hydrocarbures, le dégagement d'itinéraire ou la reconstitution d'itinéraire et le rétablissement de tout réseau prioritaire pour la sûreté d'une installation sensible.

## En résumé

La planification RETAP RESEAUX mise en place conformément aux processus précisés au chapitre 6 du présent guide s'articule autour :

- ① d'une **description** sommaire des réseaux :
  - permettant une **acculturation** élémentaire au fonctionnement de ceux-ci ;
  - identifiant les acteurs et **interlocuteurs** dans les zones de défense et de sécurité et les départements ;
  - identifiant les **interdépendances** entre réseaux  
*traité au chapitre 2 de ce guide*
- ② d'une méthode générale multi réseaux de définition et d'identification des **usagers sensibles** et des **besoins prioritaires** à satisfaire  
*traité au chapitre 3 de ce guide*
- ③ d'un dispositif d'**échange d'informations** en provenance de plusieurs niveaux territoriaux  
*traité au chapitre 4 de ce guide*
- ④ d'une **répartition des compétences** entre les différents niveaux d'**actions** et de coordination en cas de crise permettant de situer le rôle de l'Etat dans le dispositif :
  - offrir une plate forme permettant aux opérateurs de métiers différents de se **coordonner**
  - offrir une plate forme d'**échanges d'informations** des opérateurs et des pouvoirs publics
  - offrir un **appui** à la remise en service des réseaux par des actions périphériques (ouvertures d'itinéraires, actions de puissance publique, diffusion de consignes aux populations,...)  
*traité au chapitre 5 de ce guide*

Les mesures techniques palliatives pour chaque type de réseau ne sont pas traitées dans le présent guide.

Afin de mieux préparer les différents acteurs impliqués dans le mode d'action, chacun des réseaux électricité, de communications électroniques, d'eau potable, de gaz et d'hydrocarbures est décrit séparément dans ses principes essentiels (en situation normale de fonctionnement). Ce descriptif sommaire, réalisé en langage commun, permet de répondre aux questions suivantes :

- Comment fonctionnent les réseaux ?
- Qui les fait fonctionner en situation dégradée ?
- Que peut on demander et à qui le demander en situation dégradée ?

Les services préfectoraux peuvent ainsi mieux appréhender le contexte général de leur intervention. En miroir, les opérateurs de réseaux pourront appréhender l'organisation des pouvoirs publics dans le chapitre 5 « stratification des compétences » du présent guide.

Ces différents réseaux sont décrits ici sommairement. Des fiches de description plus complètes de chaque réseau sont diffusées aux acteurs du dispositif RETAP RESEAUX par la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises. Elles sont également mises en ligne sur le portail ORSEC.

## 2.1 Présentation sommaire des différents réseaux

### 2.1.1 Description sommaire du réseau électrique

Pour être acheminée depuis les centres de production (nucléaire, thermique, hydraulique ou à partir des énergies renouvelables) vers les consommateurs au sens large (particuliers, professionnels, industries), l'électricité emprunte successivement **le réseau public de transport**, puis **les réseaux publics de distribution**.

**Le réseau public de transport** est destiné à transporter des quantités importantes d'énergie sur de longues distances. L'Etat, dans le cadre d'une concession, en a confié la gestion à RTE, Réseau de transport d'électricité. Ce réseau est exploité à deux niveaux territoriaux par des « centres de conduite réseau » :

- le Centre National d'Exploitation du Système (CNES) de RTE, responsable de l'équilibre entre la production et la consommation ;
- les 7 régions électriques (unités régionales de RTE), par le biais de leurs dispatchings régionaux (activés 24h sur 24).

**Le réseau public de distribution** est, quant à lui, destiné à acheminer l'électricité en moins grande quantité et sur des courtes distances du réseau de transport jusqu'aux consommateurs.

La distribution de l'électricité est de la compétence des collectivités territoriales qui peuvent gérer directement le réseau de distribution (régie), ou bien en confier la gestion à une société concessionnaire. 95% du réseau public de distribution est géré par ERDF (électricité réseau distribution de France), tandis que les 5% restants sont assurés par des distributeurs non nationalités, également dénommés entreprises locales de distribution.



Source : site [erdfdistribution.fr](http://erdfdistribution.fr)

### 2.1.2 Description sommaire des réseaux de communications électroniques

Ouvert à la concurrence, le réseau des télécommunications est animé par 4 opérateurs (Orange, SFR, Bouygues Telecom, Free) qui assurent aux abonnés, selon la couverture :

- Les communications téléphoniques ;
- Les transmissions de données ;
- L'accès à Internet.

Les réseaux des opérateurs présentent des caractéristiques communes :

- Dans le domaine technique, les équipements installés sur les sites techniques permettent à une communication d'emprunter successivement plusieurs réseaux d'opérateurs différents sans en être altérée ;
- Pour la supervision, tous les réseaux de communications électroniques sont supervisés par des centres nationaux. Il n'existe pas de supervision locale.



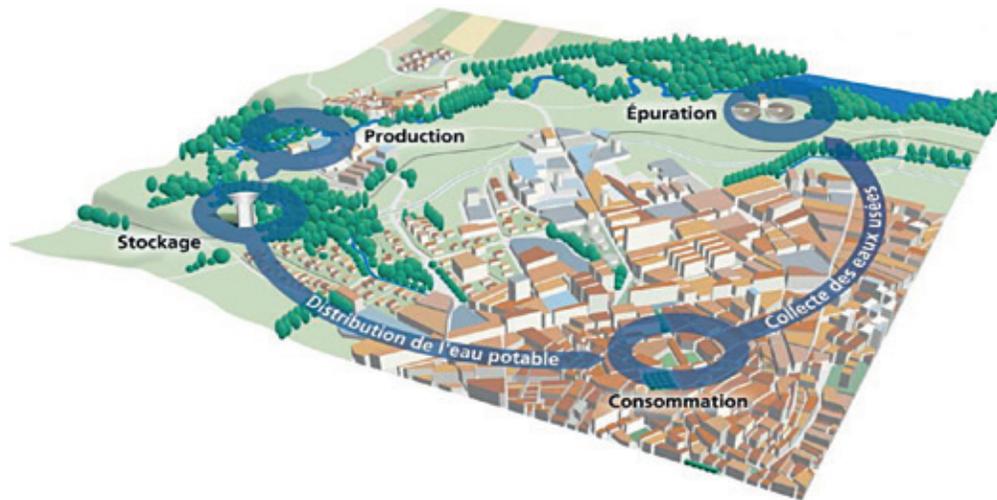
### 2.1.3 Description sommaire des réseaux d'eau

L'alimentation en eau potable des populations et l'évacuation des eaux usées reposent respectivement sur **les services de production et de distribution d'eau potable** et le **service d'assainissement**.

- Les services de production et de distribution d'eau potable assurent l'alimentation en eau potable des populations après prélèvement dans le milieu naturel (ressources souterraines ou superficielles), traitement éventuel et stockage/distribution.
- Le service d'assainissement réalise la collecte des eaux usées et leur traitement avant le rejet des eaux traitées dans le milieu naturel.

Si l'organisation de ces 2 services est une **responsabilité communale ou intercommunale**, sa gestion est, quant à elle, soit assurée directement par la **collectivité** (régie), soit **déléguée à une entreprise privée** (délégataire).

Ce secteur se caractérise par la présence sur le territoire de quelques opérateurs privés majeurs dans ce secteur, assurant la gestion en délégation, et de nombreuses régies directes, communales ou intercommunales. La base de données nationale SISE-Eaux, gérée par le Ministère de la Santé et alimentée par les ARS, rassemble des données relatives à l'organisation de la distribution de l'eau potable et l'ensemble des résultats du contrôle sanitaire. Par ailleurs, le système d'information sur les services publics d'eau et d'assainissement (SIS-PEA), destiné aux collectivités locales, maires et présidents d'intercommunalités, leur permet de piloter leurs services, suivre leurs évolutions d'une année sur l'autre et comparer leurs performances avec des situations similaires ; il constitue une base de données nationale des prix de l'eau et des performances des services publics d'eau et d'assainissement.



Source : site eaufrance.fr

### 2.1.4 Description sommaire du réseau de gaz

L'approvisionnement des consommateurs en gaz repose sur 4 infrastructures :

- **Les terminaux méthaniers :**

Les terminaux méthaniers sont des infrastructures gazières portuaires qui réceptionnent du gaz naturel liquéfié (GNL) importé par bateau et le regazéifient pour l'injecter sur le réseau de transport de gaz naturel.

- **Les réseaux de transport**

Le réseau de transport, exploité par 2 opérateurs (GRT gaz et TIGF), est une infrastructure constituée de canalisations et de stations de compression permettant d'acheminer le gaz depuis les points d'importation en direction, soit des installations de stockage souterrain, soit du réseau de distribution, soit des importants consommateurs industriels.



Source : site tigr.fr

- **Les installations de stockage souterrain**

Le stockage souterrain est utilisé pour ajuster les importations à la consommation des clients finaux. L'exploitation de ces installations est assurée par 2 opérateurs, Storengy et TIGF.

- **Les réseaux de distribution**

Dans la continuité du réseau de transport, les réseaux de distribution assurent la desserte du gaz aux consommateurs. Ces réseaux sont la propriété des **collectivités locales** et sont gérés sous le **régime de la concession** (26 gestionnaires dont principalement Grdf).

### 2.1.5 Description sommaire du réseau d'hydrocarbures (principes de production, stockage, transport et distribution des produits pétroliers)

La distribution des produits pétroliers repose sur un réseau de 13 000 stations service réparties sur l'ensemble du territoire métropolitain.

Avant de pouvoir être distribuée, cette énergie, importée à 99%, arrive par voie maritime dans les principaux ports, avant d'être raffinée (11 raffineries) puis stockée dans des dépôts répartis sur tout le territoire.



L'acheminement des produits pétroliers (pétrole brut et produits finis) entre les différentes infrastructures est réalisé par des moyens de transport massif (pipeline, voie ferrée, voie navigable), puis par voie routière pour alimenter les stations-service.

La profession pétrolière comprend de nombreux opérateurs, dont les sièges des entreprises pilotent le fonctionnement, la coordination et les opérations de remise en état des réseaux. L'échelon départemental n'existe pas.

L'existence d'un plan de ressources hydrocarbures permet d'apporter une réponse graduée en proposant différentes mesures pour réduire ou limiter la consommation en cas de crise.

### 2.1.6 Présentation sommaire des interdépendances entre réseaux

Les cinq réseaux sont interdépendants à des degrés divers.

Pour l'électricité, la régulation, la surveillance et la conduite du réseau de transport et de distribution de l'électricité s'adosent en grande partie sur celui des communications électroniques.

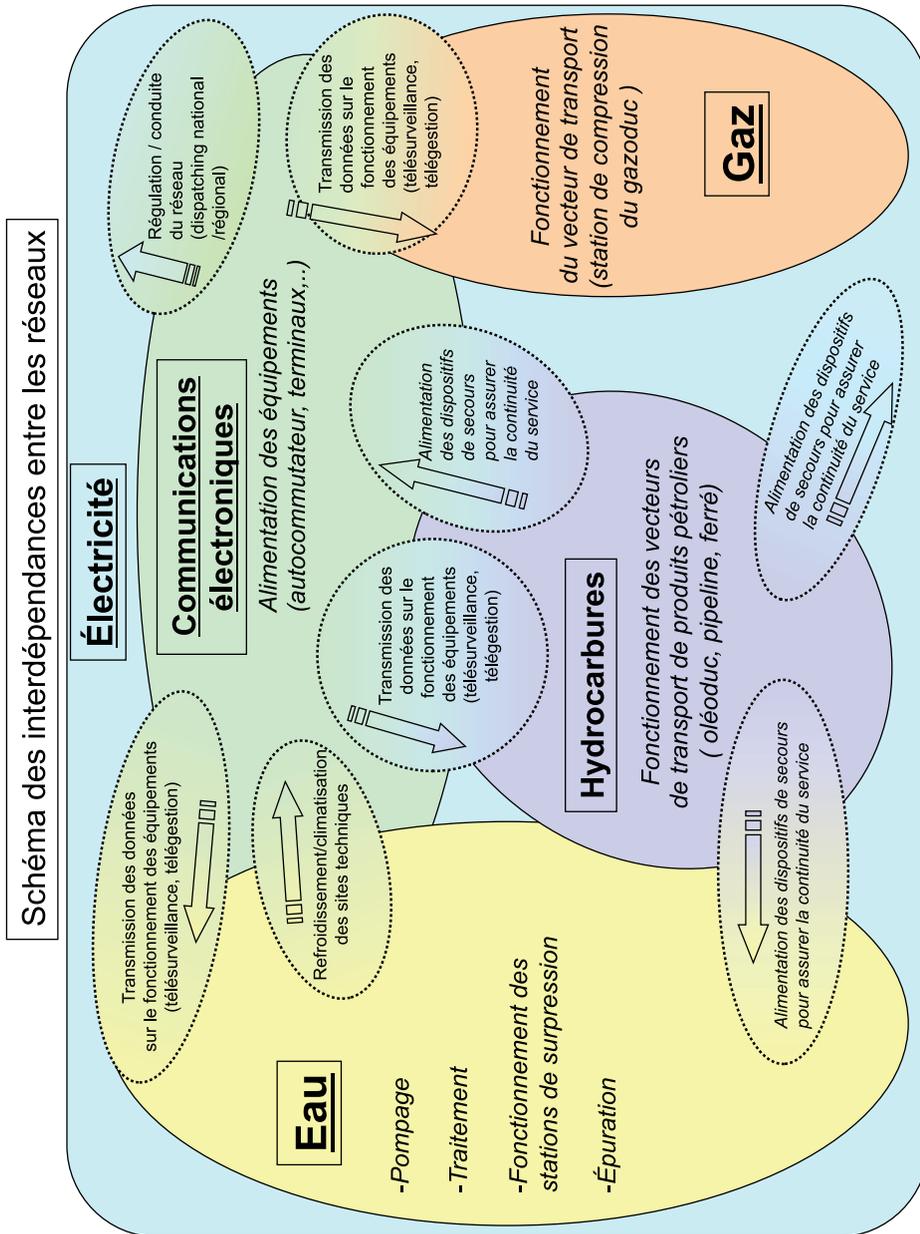
Pour les communications électroniques, les sites techniques des opérateurs sont très dépendants de l'alimentation électrique, comme du réseau de distribution de carburant pour alimenter leurs dispositifs de secours en cas de défaillance du réseau électrique. A un moindre niveau, certains sites techniques nécessitent une alimentation en eau pour la climatisation.

Pour l'alimentation en eau potable, la production (pompage/traitement) ainsi que la distribution recourent de plus en plus à une automatisation des opérations (télésurveillance et télégestion), instaurant ainsi une dépendance au fonctionnement d'autres réseaux (réseau électrique – réseau de communications électroniques).

Pour le gaz, l'acheminement du produit sur de grandes distances est assuré par des stations de compression, alimentées et pilotées par le réseau électrique et de communications électroniques.

Pour les hydrocarbures, les moyens de transport massif et les sites de stockage et de distribution sont vulnérables aux ruptures des réseaux d'électricité et de communications électroniques.

Le schéma suivant illustre de manière synthétique les interdépendances entre les cinq réseaux.



## 2.2 Objectif de planification de la description des réseaux

Ces descriptions simplifiées de l'architecture des réseaux ont un double rôle :

- pédagogique, de connaissance élémentaire du cadre général de l'exploitation des réseaux et des différents acteurs qui y concourent ;
- méthodologique, d'aide à la déclinaison locale de la planification. En effet, elles doivent être ensuite **déclinées et complétées** par des descriptifs locaux dans les *documents supports ORSEC mode d'action RETAP RESEAUX* de chaque département et zone de défense et de sécurité. Celle-ci doit permettre aux acteurs :

- d'appréhender le contexte de leur action ;
- d'identifier les faiblesses et interdépendances majeures des réseaux ;
- d'identifier l'ensemble des acteurs intervenants pour les réseaux ;
- d'appréhender les besoins possibles en situation dégradée ;
- d'identifier le type de données nécessaires à la gestion des effets de l'événement ;
- d'identifier le détenteur permanent de ces données maintenues à jour ;
- de déterminer les possibilités d'accès à ces données lors d'un événement.

En pratique, ces descriptifs intégrés à la planification élaborée localement comprennent :

- les principes généraux de production, de fourniture, de stockage, de transport, de distribution ou de diffusion du service ou du produit ;

- les grands principes de structuration des réseaux (sans schéma technique mais à l'aide de schémas de principe) ;
- l'organisation et l'identification des différents acteurs intervenants pour :
  - la propriété, les concessions des réseaux ;
  - la commercialisation de prestations ou de productions ;
  - le fonctionnement, la régulation ;
  - la maintenance ;
  - les opérations de remise en état des réseaux.
- le rôle possible des différents acteurs lors d'événements impactant les réseaux ;
- la description d'une organisation interne de gestion des événements accidentels ;
- les grands principes d'exploitation des réseaux (le degré d'automatisation des processus, les niveaux territoriaux d'intervention en phase d'exploitation) ;
- les faiblesses ou les fragilités connues des réseaux (face à certains événements extérieurs ou de manière intrinsèque) ;
- la description des centres de régulation ou de coordination (prérogatives, modes d'activation, permanence, ressorts géographiques et périmètre de gestion, modalités de contact et de remontées d'informations, etc) ;
- l'identification des éléments de connaissance à acquérir ou à partager en situation dégradée (en lien avec les éléments développés au chapitre 4 de ce guide) ;
- le type de données nécessaires à la gestion des événements impactant les réseaux ;
- les possibilités d'accès à ces données lors des événements.

**Un des principaux objectifs pratiques de ce travail est de disposer de coordonnées précises et fiables (nom, numéro de téléphone, adresse courriel prédéfinie) des correspondants des opérateurs qui peuvent être joints selon la répartition des compétences entre les niveaux départementaux, zonaux et nationaux. De même, les opérateurs doivent disposer des coordonnées précises des services de l'Etat susceptibles d'être contactés 24/24.**

Il s'agit de constituer un **document support** au niveau de chaque préfecture de zone de défense et de sécurité et de département. Celui-ci est préparé en coopération étroite avec les opérateurs (sur le fondement des informations qu'ils fourniront) et avec les **différentes administrations déconcentrées compétentes, notamment régionales**. Il est le socle nécessaire à la mise en place concertée du mode d'action RETAP RESEAUX. Une partie de ce travail doit être conduite sous la coordination des zones de défense et de sécurité afin de permettre une mutualisation des informations au profit des départements, notamment pour les réseaux « inter-départementaux ».

Une large partie de ces données peut être déjà connue dans les zones de défense et de sécurité et départements au travers des planification préexistantes (anciens PSS electro-secours ou perturbations importantes des réseaux d'eau potable, plans ressources... )

Il est important de noter que ce travail doit être effectué en cohérence avec la politique des opérateurs d'importance vitale (OIV). En effet, certaines données susceptibles d'être collectées dans le cadre du descriptif local de réseau peuvent être classifiées. Par conséquent, leur caractère confidentiel doit être préservé tout en garantissant leur accès rapide et facile par les gestionnaires de la crise habilités à en prendre connaissance.

Enfin, pour ce travail de description des réseaux, il est important de tenir compte du caractère très évolutif des données, et ce, tant du côté des opérateurs que des usagers. Par conséquent, il est fondamental de disposer d'un support et d'une méthodologie qui permettent une mise à jour périodique aisée. Ce maintien à jour des données peut utilement être fait en lien avec la politique d'exercices et de développement du réseau d'acteurs au niveau départemental ou de celui de la zone de défense et de sécurité.

**AVERTISSEMENT,**

Il s'agit pour les préfetures de département de s'approprier la conception générale des réseaux et non d'en acquérir une connaissance fine.

## LA HIÉRARCHISATION DES USAGERS POUR LE RÉTABLISSEMENT OU L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE

Lors d'événements affectant les réseaux et des perturbations ou des interruptions de fourniture des services ou des produits qui en découlent, la question de la prise en compte de la vulnérabilité et des besoins de certains groupes de populations se pose. Cette démarche est d'ailleurs présentée dans les articles R732-1 et suivants du code de la sécurité intérieure.

Au préalable, il convient de comprendre dans quelles circonstances ces sujétions doivent être prises en compte par l'autorité. Cela revient à bien distinguer les politiques de délestage ou de contingentement, de celles de gestion des situations de « crise » généralisée (atteintes des réseaux par des phénomènes extérieurs notamment). Chacune de ces approches doit rester indépendante et mérite d'être mieux expliquée aux différents acteurs.

### 3.1 D'une politique de délestage ou de contingentement à celle de gestion de crise

La politique de délestage correspond à une phase de gestion du réseau par l'opérateur et vise précisément à éviter les situations de crise en arrêtant temporairement l'alimentation du réseau pour certains usagers.

Pour l'électricité, par exemple, les délestages (restriction temporaire ou suspension de la fourniture d'électricité à tout ou partie des usagers) peuvent être soit :

- des actions manuelles destinées à contenir des phénomènes dont la dynamique est compatible avec une intervention humaine ;
- des actions totalement automatisées destinées à contrer des phénomènes dont la rapidité d'apparition exclut toute possibilité d'intervention humaine.

Par conséquent, le délestage ou le contingentement s'appuient sur l'établissement d'une liste d'usagers bénéficiant d'un service prioritaire. Etablie « à froid », c'est-à-dire bien en amont de la situation, cette liste recense précisément les utilisateurs sensibles aux ruptures d'alimentation de chaque réseau dans un département puis les classe par ordre de priorité pour le maintien du réseau.

Pour l'électricité, cette procédure d'établissement de listes d'usagers bénéficiant d'un service prioritaire est encadrée par l'arrêté du 5 juillet 1990 modifié par l'arrêté du 4 janvier 2005. Par simplicité ces usagers sont communément appelés « usagers prioritaires ».

#### ***Rappel de la procédure d'établissement des listes de service prioritaires pour le délestage électrique***

Pour bénéficier du service prioritaire, les usagers doivent être inscrits sur une liste dite des usagers prioritaires établie par le préfet de département sur proposition du directeur régional de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL). Cette liste précise l'importance de la puissance électrique qui leur est attribuée. Ces usagers entrent dans l'une des trois catégories suivantes :

- établissements de santé, sociaux et médico-sociaux et laboratoires qui ne sauraient souffrir d'interruption dans leur fonctionnement sans mettre en danger des vies humaines et les établissements dont la cessation ou l'interruption brutale d'activité comporterait des dangers graves pour les personnes (il peut ne pas s'agir de l'établissement en entier mais de certaines unités exerçant des activités sensibles) ;
- installations de signalisation et d'éclairage de la voie publique jugées indispensables à la sécurité ;

## LA HIÉRARCHISATION DES USAGERS POUR LE RÉTABLISSEMENT OU L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE

- installations industrielles qui ne sauraient souffrir sans dommage d'interruption de leur fonctionnement.

Un liste supplémentaire d'usagers peut être établie selon la même procédure soit :

- pour des puissances électriques complémentaires concernant les usagers de la liste principale ;
- pour y faire figurer d'autres usagers, à raison de leur situation particulière.

Les usagers de cette liste supplémentaire bénéficieront d'une certaine priorité par rapport aux autres, notamment en cas d'urgence, en fonction des disponibilités et le cas échéant pour une période et une puissance limitées.

Ces listes sont donc utilisées de manière réflexe par les opérateurs en phase de gestion de crise. L'avantage de ce système réside dans le nombre et la qualité des bénéficiaires qui sont connus ex-ante par les différents opérateurs. Ces derniers peuvent par conséquent identifier clairement les moyens qui leur seront nécessaires. Il est à noter que cette démarche ne permet en aucun cas de garantir l'alimentation du réseau au profit de certains usagers prioritaires, notamment lorsque la situation s'aggrave et échappe au contrôle de l'opérateur.

Il est ainsi recommandé aux établissements hébergeant des personnes dites sensibles de prendre les mesures appropriées pour garantir leur sécurité et une continuité du service.

En situation de crise majeure, le retour d'expérience montre que l'utilisation de ces listes n'est pas parfaitement adaptée.

En effet, ces listes ne sont pas conçues pour prendre en compte la situation réelle du moment mais pour disposer a priori d'un recensement d'usagers devant bénéficier d'un service prioritaire. Ainsi, la résilience effective des différents usagers sensibles au moment de la crise n'est pas prise en considération. A titre d'exemple, avec un tel système, un établissement sensible sera toujours réalimenté en priorité alors qu'il peut disposer d'un groupe électrogène qui lui permet d'être alimenté en électricité de manière satisfaisante.

Enfin, ces listes ne prennent pas en compte les particularités liées à la période de l'année où se déroule l'événement. Les besoins et les priorités qui en découlent sont pourtant bien différents en fonction des saisons comme des conditions climatiques.

Il est donc nécessaire de disposer d'un outil et d'une méthode permettant à l'autorité de hiérarchiser les usagers pour définir l'ordre dans lequel ils seront rétablis ou approvisionnés en urgence.

### **Exemples types d'intervention de la puissance publique pour la définition d'un ordre de rétablissement**

Cas 1 : Soit l'opérateur remet le réseau en fonctionnement rapidement et la mise en place d'une politique de priorisation du rétablissement des réseaux est inutile car les délais nécessaires pour sa mise en œuvre et le déploiement des moyens palliatifs sont supérieurs au temps nécessaire pour rétablir le réseau. Dans ce cas, l'accompagnement de l'Etat peut exister mais sous d'autres formes, notamment pour la coordination des différentes actions dans le cadre général de l'opération en cours.

## LA HIÉRARCHISATION DES USAGERS POUR LE RÉTABLISSEMENT OU L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE

Cas 2 : Soit il s'agit de problèmes de grande ampleur (géographique ou technique) et l'opérateur n'est pas en capacité de rétablir le réseau. Une stratégie de rétablissement doit lui permettre de concentrer ses efforts sur les axes prioritaires définis par l'autorité de police.

Les démarches de contingentement ou de délestage ne sont pas remises en cause par la méthodologie décrite ci-dessous.



### 3.2 Les étapes pour la mise en place d'une méthode d'aide à la décision

Au niveau départemental, une méthode d'aide à la décision doit donc être mise en place. Elle doit permettre de déterminer l'ordre de rétablissement ou d'approvisionnement d'urgence des utilisateurs des différents réseaux au regard de la situation. En même temps, cet outil doit permettre d'identifier les besoins en mesures palliatives ou de remplacement temporaires (mise en place de groupes électrogènes, moyens de substitution pour l'approvisionnement en eau potable, ...).

Cet ordre doit bien être établi « à chaud » c'est-à-dire en phase de gestion de crise, afin de prendre en compte les situations réelles des différents usagers.

Cette démarche repose donc sur un point de situation initial et ne pourra s'inscrire que dans le cadre de crises qui auront une **certaine durée prévisible**. Elle sera ainsi compatible avec la réactivité et les capacités d'intervention de l'État et des opérateurs.

Par ailleurs, il est illusoire de vouloir étudier la situation de tous les usagers d'un département en vue de les hiérarchiser. Par conséquent, cette méthode d'aide à la décision ne peut être mise en place que pour un nombre réduit d'entre eux, qui doivent être également les plus sensibles.

Le processus s'établit en deux grandes phases :

**La première phase**, menée « à froid » dans le cadre du processus de planification, comprend les étapes suivantes :

1. Recensement de tous les usagers potentiellement sensibles du département ;

2. Identification des usagers classés sensibles ;
3. Établissement des listes définitives des usagers sensibles ;

**La deuxième phase**, menée « à chaud » dans le cadre de l'opération, repose sur l'exploitation des listes lors de la crise.

### 3.2.1 Etape 1 : Le recensement de tous les usagers potentiellement sensibles du département

Cette démarche doit être conduite en liaison avec, à la fois, l'ensemble des utilisateurs des réseaux (services déconcentrés et agences de l'état, services d'urgence, collectivités, industriels, etc.) et les fournisseurs de ces réseaux.

En amont de la crise, dans le cadre de la planification ORSEC, il faut donc recenser secteur par secteur d'activité, chaque réseau, les usagers qui sont potentiellement sensibles aux ruptures de fourniture ou d'approvisionnement. Il faut également déterminer pour chacun d'eux les conséquences de l'interruption des réseaux. A ce titre, les opérateurs d'importance vitale ainsi que les usagers bénéficiaires d'un service prioritaire (dans le cadre du délestage ou d'un contingentement) sont de facto considérés comme potentiellement sensibles aux ruptures d'alimentation des réseaux.

Cette étape de recensement s'appuie sur une méthode qui combine deux approches :

- une approche « besoins ». Il s'agit d'identifier les usagers potentiellement sensibles en fonction de leurs activités (ou de leur nature) puis de définir leurs besoins. Pour ce faire, les conséquences des ruptures de chaque réseau sont étudiées pour chacun d'eux.

*Exemple : l'établissement hospitalier de X n'a plus d'eau ou de gaz, quels sont les conséquences pour son fonctionnement ? Dispose-t-il de moyens de résilience ? Pendant combien de temps et en quelle proportion peut-il satisfaire à ses besoins par ces moyens ?*

- une approche par « conséquences ». Il s'agit d'étudier les conséquences des ruptures de chaque réseau sur un territoire donné et d'identifier ainsi les usagers sensibles s'y trouvant. Cette approche est notamment fondamentale pour anticiper les ruptures en cascade des réseaux.

#### Evaluation locale des impacts sur la population par la méthode « approche par conséquences » et son utilisation opérationnelle

Le recensement des points remarquables servant au fonctionnement des différents réseaux permet d'en déduire par un travail prospectif quel serait l'impact sur la population desservie en cas de rupture / perte / arrêt... de l'infrastructure visée sur une zone géographique donnée.

Cette évaluation préalable permet principalement, lorsque l'événement survient, d'avoir, pour l'autorité publique, une évaluation instantanée de l'impact potentiel sur la population, immédiat ou à terme.

*Exemple : Si la station de pompage d'eau de X ne fonctionne plus, dans 4 heures, les 8000 habitants des communes de R, Z et K desservis par cette station n'auront plus d'eau.*

Cette approche peut être utilisée sur plusieurs types de réseaux. Mais elle a des limites :

- elle permet seulement de dresser un premier bilan approximatif et a priori des impacts immédiats ou futurs sur la population provoqués par les atteintes aux réseaux. Néanmoins, ce bilan peut être rapide à obtenir.
- elle n'intègre pas nécessairement toutes les modalités d'exploitation technique des réseaux qui visent à compenser, sans effets sur les populations, la perte d'un point remarquable dudit réseau (maillage, rebouclage, substitution...)

Enfin, l'élaboration de ces « scénarii d'impact » nécessite un travail préparatoire très conséquent en étroite collaboration avec les opérateurs.

Les données nécessaires à l'établissement de ces scénarii, lorsqu'elles sont fournies par les services centraux des opérateurs font l'objet d'un processus de demande homogénéisé au niveau national. Ce processus n'est pas détaillé dans le présent guide

### 3.2.2 Etape 2 : L'identification des usagers classés sensibles

Une fois la démarche de recensement des usagers potentiellement sensibles terminée, il faut effectuer une sélection parmi eux pour ne répertorier que ceux qui, in fine, seront classés comme usagers sensibles, c'est-à-dire ceux dont la situation et les besoins devront être étudiés en phase de crise. Il s'agit de mettre en place un « second filtre » pour limiter à l'essentiel la liste des usagers sensibles.

Pour chaque usager potentiellement sensible, la solution la plus adaptée doit être recherchée : celle-ci n'étant pas forcément le rétablissement ou l'approvisionnement d'urgence. De plus, la faisabilité technique des solutions envisagées et les délais nécessaires à leur mise en œuvre doivent être compatibles avec la résilience de l'usager sensible ou le temps pendant lequel sa « survie » est garantie en l'absence du réseau.

Ainsi, des postures réflexes de regroupement des particuliers fragiles dans des infrastructures durcies peuvent être envisagées (par exemple par transfert des patients à haut risque vital vers des structures hospitalières). Ces postures permettent de limiter le travail de hiérarchisation « à chaud » aux établissements. Les sujétions individuelles n'ont en aucun cas à être prises en compte par ce travail. Ces sujétions sont prises en compte par d'autres procédures préétablies. La gestion de ces transferts peut utilement être assurée par le service qui gère quotidiennement ces patients. Il est à noter qu'un certain nombre de ces mesures préétablies peut aussi être utilisé en situation de délestage.

Globalement, la notion d' « usager sensible » doit être réservée à des établissements, des groupes d'établissements, ou à des unités techniques. De même, seuls les services concourant matériellement à la continuité indispensable des entités administratives peuvent être pris en compte. Par exemple, ce n'est pas un service d'hospitalisation à domicile qui sera intrinsèquement considéré comme sensible à une rupture d'approvisionnement en hydrocarbure, mais les véhicules des personnes qui le composent. De plus, il faudra identifier au sein de ces entités administratives, les personnes ou groupes de personnes dont la fonction est primordiale. Dans ce cas précis, ce sont donc certains véhicules, destinés aux déplacements des personnels soignants qui sont considérés comme « usagers sensibles ». De même, ce n'est pas le SAMU en temps que service qui devra être réalimenté ou approvisionné en urgence, mais son (ou ses)

centre(s) de gestion des appels ainsi que ses véhicules d'intervention (services mobiles d'urgence et de réanimation -SMUR-).

Une fois les usagers sensibles identifiés, il convient alors de les classer et d'établir les listes qui serviront à guider la démarche de l'autorité.

## Important

Au-delà des sujétions réglementaires (particulièrement les articles R 732-15 et suivants du code de la sécurité intérieure -sécurité des personnes dans des établissements médico-sociaux en, cas de défaillance du réseau d'énergie- et l'article R 6111-22 du code de la santé publique), l'utilisateur dont l'activité **ne peut pas supporter** une coupure ou une interruption d'un réseau, si courte soit elle, en particulier pour des raisons de sécurité des personnes et des biens, doit disposer de **moyens palliatifs propres**.

Ces moyens palliatifs sont destinés a minima à permettre une mise en sécurité de l'utilisateur (arrêt d'une installation, déplacement de personnes vers un site sécurisé).

Ils peuvent être aussi dimensionnés pour pallier le dysfonctionnement du réseau jusqu'à son rétablissement final si l'utilisateur l'estime nécessaire.

La doctrine ORSEC prend ainsi en compte les principes de **durcissement** et de **résilience** :

En vertu du premier principe, chaque collectivité publique et chaque entreprise développe et organise, avant l'événement et au regard de ses enjeux de service les plus critiques, des

solutions qui lui permettent de limiter la fragilité des réseaux face aux phénomènes prévisibles. En vertu du second principe, des mesures organisationnelles doivent être prévues afin d'être en capacité de s'adapter à la défaillance ponctuelle d'un ou plusieurs réseaux.

### 3.2.3 Etape 3 : L'établissement des listes des usagers sensibles

Afin de favoriser l'exploitation ultérieure des listes, ces usagers sensibles sont classés suivant les conséquences directes et immédiates engendrées par la rupture d'alimentation selon différents enjeux (dont le nombre est volontairement resserré) :

- l'enjeu « vie humaine » concerne les usagers ou tout ou partie des sites qui accueillent ou regroupent des personnes dont la survie est directement liée à l'alimentation des réseaux ou dont le fonctionnement est indispensable à la survie des personnes. Il s'agit notamment, de manière non exhaustive, des établissements de santé (centres hospitaliers, hôpitaux locaux, cliniques, unités de dialyse médicalisées, service d'hospitalisation à domicile, ...), établissements sociaux et médico-sociaux, laboratoires d'analyse médicale, laboratoires de recherche utilisant des micro-organismes hautement pathogènes, industries pharmaceutiques (pour les produits d'importance vitale non stockables) ou sociétés de transports de produits de santé représentant un enjeu vital (organes, ...);
- l'enjeu « réseaux » concerne les usagers qui contribuent directement au fonctionnement des réseaux d'électricité, d'alimentation en eau potable, de communications électroniques, de gaz ou d'hydrocarbures. L'objectif, en prenant en compte cette sensibilité, est de limiter les effets d'effondrements en cascade des réseaux. Cet enjeu est, in fine, déjà répertorié dans le descriptif sommaire des réseaux ;

- l'enjeu « économie » concerne les usagers dont la rupture d'alimentation des réseaux entraîne une perturbation importante et durable (voire des pertes irréversibles) dans l'économie du département, de la région ou de la nation (par exemple : industrie majeure, site agricole, agroalimentaire, conchylicole, réseau de transport ferroviaire, ...)
- l'enjeu « environnement » concerne les usagers dont la rupture d'alimentation des réseaux entraîne ou peut entraîner des dysfonctionnements générant des émissions polluantes (par exemple : installations de traitement des eaux usées, installations classées, ...)
- l'enjeu « sûreté et sécurité » concerne les usagers qui contribuent aux missions prioritaires des pouvoirs publics, à la gestion des événements ou au fonctionnement des organes ou d'établissements concourant à la sécurité publique (par exemple : centres opérationnels, signalisation routière ou ferroviaire,...)

Ce classement n'engendre pas de hiérarchie a priori, mais permet de concentrer le décideur sur la problématique qu'il aura choisie. Le décideur n'est pas obligé de subvenir aux besoins de tous les usagers d'une catégorie particulière avant de considérer les besoins d'une autre.

Les listes des usagers sensibles sont précises, nominatives et pré-établies. Un exemple est donné en page suivante. Elles doivent faire ressortir un certain nombre de points en comprenant a minima :

### Les caractéristiques de chaque usager identifié :

- nom de l'utilisateur ou de l'établissement ;
- type d'activité selon la terminologie courante afin de caractériser l'utilisateur comme par exemple : établissement de santé, établissement industriel... ;

- localisation par commune permettant de disposer par regroupement d'une maille « géolocalisable » plus large ;
- coordonnées de contact heures ouvrables et hors heures ouvrables (téléphone, courriel) ;
- nature de l'enjeu selon la nomenclature définie plus haut (vie humaine, réseaux, économie, environnement, sûreté et sécurité) ;
- un ordre de grandeur chiffré de 0 à 5 permettant de déterminer le niveau de gravité de l'enjeu. Il est en effet parfois important de pouvoir hiérarchiser des usagers qui représentent le même enjeu. *Par exemple un hôpital de 1000 lits représente un enjeu plus important qu'une clinique de 10 lits ;*
- dans le cas d'un enjeu lié à l'alimentation électrique, puissance d'alimentation minimale devant être garantie pour assurer le fonctionnement des activités sensibles,
- population concernée lorsqu'il s'agit d'un enjeu réseau. Il s'agit de la population desservie par le site.

### La situation d'utilisateur réseau par réseau :

- distributeur ;
- conséquence de la rupture du réseau. Il s'agit de caractériser au moyen d'un ordre de grandeur chiffré de 0 à 5 l'impact réel et immédiat sur l'établissement. Cela permettra au décideur de faire des sélections lors de l'exploitation des listes ;
- capacité de résilience et autonomie (pourcentage de l'établissement repris par les moyens palliatifs, autonomie de ces moyens, organisations existantes pour supporter la perte du réseau ;
- besoin nécessaire pour recouvrer un fonctionnement minimal ;
- capacité palliative par apport de moyens extérieurs dont la mise en place a été prévue (branchements ou connexions préétablis, ...).

Pour chaque usager, les conséquences des ruptures de tous les réseaux doivent être étudiées. Tous les usagers ne sont certes pas

## LA HIÉRARCHISATION DES USAGERS POUR LE RÉTABLISSEMENT OU L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE

sensibles à la rupture de tous les réseaux, mais cela permettra d'être sûr de ne pas oublier de conséquence.

Ces listes prennent en compte l'ensemble des réseaux, en précisant qu'un même usager n'est pas nécessairement sensible aux ruptures de chacun des réseaux.

### Important

Compte tenu du caractère confidentiel de certaines informations sur les sites sensibles (en particulier celles relatives aux points et opérateurs d'importance vitale), il peut être nécessaire de classer les listes d'usagers sensibles.

Dans ce cas, seules les personnes dûment habilités peuvent les consulter et les exploiter. Par ailleurs, l'usage de fichiers informatiques pour la gestion de ces mêmes listes est alors limité aux seuls postes dédiés, tels ceux du réseau ISIS.

### Très important

La crédibilité et l'efficacité de la démarche reposent sur la qualité des informations détenues. Le problème de la mise à jour de l'ensemble des données des listes doit donc être anticipé sans se limiter à une simple révision périodique globale effectuée avec l'ensemble des services. Il est donc indispensable d'attirer sur ce point l'attention des responsables des usagers sensibles. Chacun d'entre eux devra adopter une démarche proactive dans ces travaux de mise à jour et signaler ainsi à l'autorité, via un mode de communication pré-déterminé, les changements dont il a connaissance.

Exemple de tableau pouvant être mis en place par les préfectures

Caractéristiques usagers						Réseau / Réseau				
Nom	Type	Commune	Coordonnées	Enjeu		Population concernée	Distributeur	Conséquence	Résilience	Besoin
				Nature	Niveau de gravité					

## 3.2.4 Etape 4 : L'exploitation des listes lors de la crise

Les listes servent de fondement à l'analyse qui sera menée à chaud par le décideur et les représentants des opérateurs au regard de la situation réelle et des conséquences prévisibles. Il s'agit bien de définir ex abrupto les besoins des usagers sensibles, préalablement identifiés. La définition des priorités de rétablissement ne s'établit pas par rapport à des listes prédéfinies dont l'ordre doit être strictement suivi mais en fonction de la situation réelle du moment, la nature de l'événement, ...



(Centre opérationnel départemental de la préfecture d'Indre et Loire)

Le décideur pourra ainsi mettre en place une réelle politique de rétablissement ou d'approvisionnement d'urgence qui soit compatible d'une part avec les moyens disponibles et d'autre part avec les besoins réels du moment.

Cette analyse de la situation reposera donc sur le croisement des données figurant sur les listes d'usagers sensibles (décrites au para-

graphe précédent) avec les renseignements recueillis dans l'instant (par remontées du terrain). Cette analyse de la situation des usagers classés sensibles pourra comprendre les points suivants :

- la situation de terrain et en particulier la situation matérielle de l'utilisateur (par exemple : est-il inondé, détruit, concerné ?) ;
- la période à laquelle se déroule l'événement (saison froide ou chaude, période touristique ou non, phase de production saisonnière, ...) ;
- leur capacité palliative (connue a priori) ou leur résilience (par exemple : le groupe électrogène a-t-il démarré, quelle est son autonomie ? Les réservoirs d'eau potable sont-ils pleins ? Quelle est la durée d'alimentation en eau potable de la population desservie par le réseau d'adduction public concerné en gravitaire et non gravitaire ?) ;
- la faisabilité technique (par exemple : peut-on rétablir l'utilisateur ? Peut-on techniquement mettre en place un approvisionnement d'urgence ?) ;
- les capacités de l'opérateur (Quelles sont-elles ? Avec quels délais ? Où trouver des moyens complémentaires ?)
- le délai prévisible de mise en œuvre par rapport à la durée prévisible de l'événement intégrant la durée durant laquelle le site va « pouvoir faire face de manière autonome *par exemple : niveau des réservoirs d'eau potable, estimation de l'autonomie au regard de la consommation aval (éventuelle mise en œuvre de restrictions), et délai d'acheminement des groupes électrogènes pour rétablir la production ;*
- la recherche d'une solution plus adaptée (qui ne sera pas forcément l'approvisionnement d'urgence) ;
- la mise en place d'une démarche coordonnée sur les réseaux.

Cette série de questions non exhaustive peut être reprise (par réseaux ou par grandes familles d'usagers) dans des outils d'aide à la décision (fiche, support informatique, ...).

L'adoption de cette démarche implique l'acquisition d'un certain nombre de renseignements sur la situation. Cette collecte de rensei-

gnements ne sera pleinement aboutie qu'au bout d'un délai important. Il est donc préconisé de conduire une pré-analyse dès qu'un premier point sur la situation est possible. Le caractère évolutif de la situation conduira ultérieurement à intégrer de nouvelles données au fur et à mesure de leur acquisition et à faire évoluer la politique de rétablissement ou d'approvisionnement d'urgence.

Enfin, ce travail s'appuie sur des listes établies à froid qui nécessitent, comme nous l'avons souligné à plusieurs reprises, un important travail de mise à jour. Par conséquent, la politique de gestion de la crise, mise en place par chaque niveau territorial doit permettre d'intégrer dans l'urgence d'éventuelles mises à jour de données tout comme des données oubliées. De même, de manière pratique, le tableau listant les usagers sensibles -représenté ci-dessus- peut être pré-formaté pour recevoir tout ou partie des renseignements identifiés pour l'analyse de la situation de ces usagers.

### En résumé

Au niveau départemental, une méthode est mise en place pour optimiser le rétablissement des réseaux ou l'approvisionnement d'urgence par une évaluation des effets des ruptures sur les sites préalablement identifiés comme sensibles.

Une procédure est ainsi établie pour qu'en cas d'événement la situation de ces sites soit rapidement examinée par les autorités en partant des effets réels constatés. Cette hiérarchisation des besoins réels des sites sensibles permet que leur situation soit traitée au plus vite. Cette procédure s'appuie en pratique :

- d'une part sur une identification « à froid » des usagers potentiellement sensibles aux ruptures des différents réseaux.

Cette identification préalable se structure sous la forme d'un tableau synthétique ;

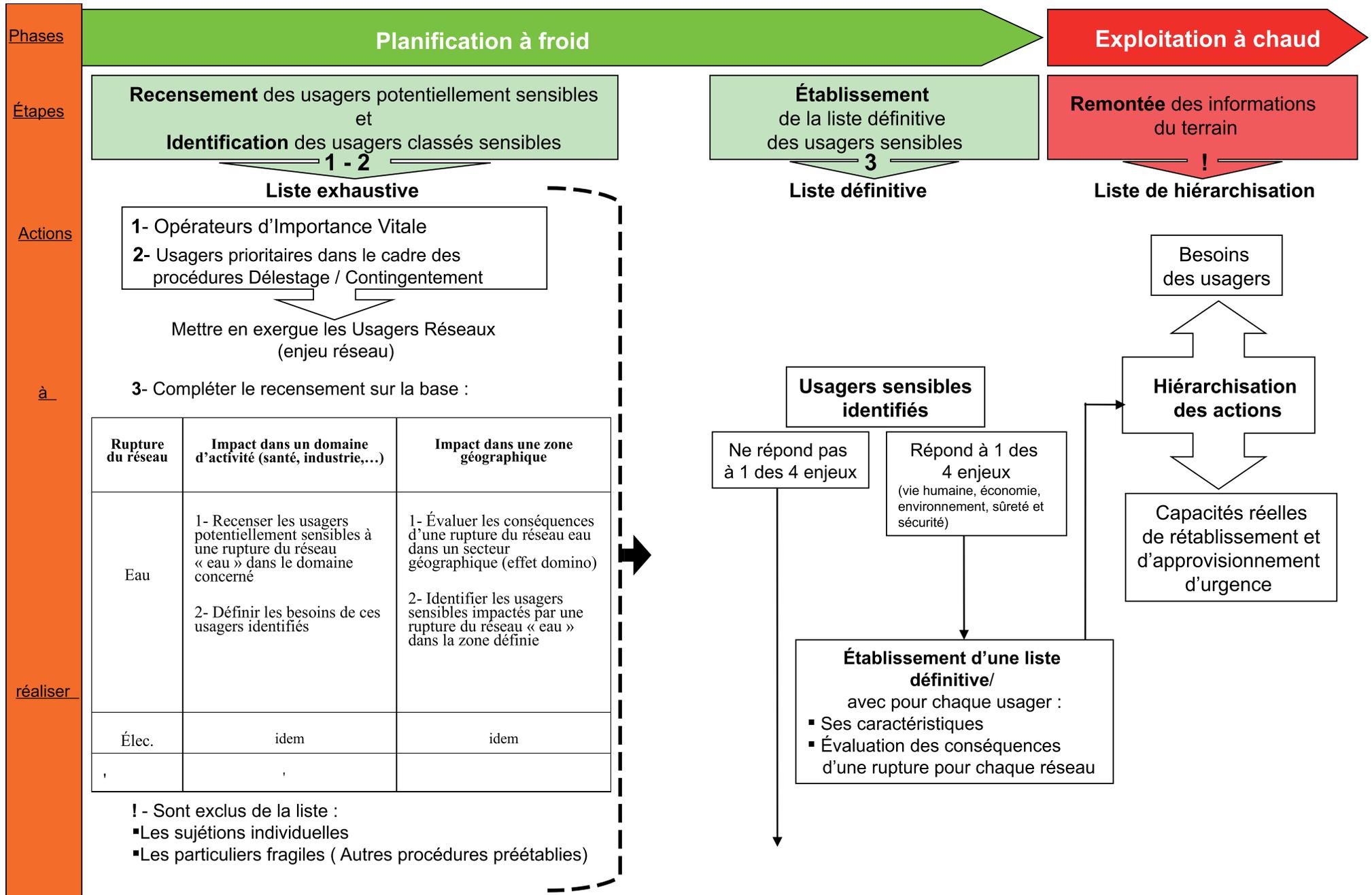
- d'autre part sur une analyse « à chaud » de la situation de ces usagers identifiés au regard de leurs besoins et des capacités réelles de rétablissement et d'approvisionnement d'urgence. Pour les autres usagers sensibles, il faut mettre en place des postures réflexes ainsi qu'un suivi en fonction des situations envisagées.

### Définitions

« **Usagers prioritaires** » : désigne les usagers bénéficiant d'un service prioritaire dans le cadre des procédures de délestages ou de contingentement.

« **Usagers sensibles** » : désigne des établissements identifiés, par l'autorité, comme sensibles aux ruptures d'alimentation des réseaux. Les conséquences de ces ruptures pouvant avoir des répercussions directes et immédiates sur différents enjeux.

# LA HIÉRARCHISATION DES USAGERS POUR LE RÉTABLISSEMENT OU L'APPROVISIONNEMENT D'URGENCE



Comme nous l'avons vu précédemment, la gestion des situations de crise généralisée nécessite de disposer de renseignements et, notamment, pour raccourcir les délais, d'un constat de l'état des lieux initial des perturbations affectant les réseaux.

Ces renseignements doivent concerner autant que possible l'ensemble des réseaux et pouvoir être accessibles par l'ensemble des niveaux territoriaux de gestion de l'événement ainsi que par les opérateurs. A cette fin, un système d'échange d'informations commun aux opérateurs et aux pouvoirs publics doit être mis en place.

Ce dispositif serait également utilisé pour la mise en commun d'informations en amont de la crise, notamment lorsque les difficultés que vont rencontrer certains réseaux peuvent être anticipées. Ce système peut avantageusement être rôdé en exploitation routinière.

Les bénéficiaires de ces renseignements sont :

- d'une part, les différents niveaux de gestion de crise de l'État (départements, zones, centres de gestion ministériels) afin de leur fournir une idée aussi précise que possible de la situation réelle, leur permettant ainsi d'anticiper les conséquences et donc de mettre en place leur politique de gestion de crise ;
- d'autre part, les opérateurs des différents réseaux, afin de leur permettre d'estimer les moyens et le temps nécessaires à la remise en état de leur réseau. Il est important de noter que ces informations leur permettent également d'anticiper et, donc, d'éviter les ruptures en cascade.

Le système identifie :

- la nature des informations sur la situation initiale et son évolution possible ;

- les informations dont peuvent disposer les opérateurs par leurs propres sources, d'une part, et les autorités publiques, d'autre part ;
- la remontée d'informations propres à chacun des opérateurs à partir des niveaux nationaux ou territoriaux de supervision des réseaux (ces niveaux doivent être préalablement identifiés) ;
- l'intérêt opérationnel de ces informations ;
- la mise en commun de ces informations utiles à partager :
  - entre opérateurs de même métier ;
  - entre opérateurs de métiers différents ;
  - entre opérateurs et autorités publiques ;
  - entre les centres de décision.
- le procédé de remontée et de synthèse des informations.

#### 4.1 Identification des informations utiles : principes

Le retour d'expérience nous a montré que les informations sont difficiles à obtenir et à synthétiser si cela n'a pas été prévu en amont de la crise.

Cependant, il faut distinguer ce qui relève de l'information brute des informations liées au contexte. Si la première catégorie peut être définie en amont, la deuxième catégorie ne peut être apportée qu'en temps réel.

De même, il n'est pas nécessairement utile de fournir des informations brutes au décideur. Cette donnée doit être « traduite » en problématique et en solutions potentielles.

Les principes suivants doivent donc être respectés :

1. le système d'échange d'informations doit être fixé et reconnu afin de ne pas être « réinventé » à chaque crise ;

2. les informations doivent être échangées entre opérateurs et pouvoirs publics dans les deux sens (les opérateurs sont aussi demandeurs d'informations de la part des autorités : une boucle de retour des informations gouvernementales peut leur être utile). Ceci instaure une nouvelle relation entre opérateurs et pouvoirs publics fondée sur un vrai partenariat.
3. l'échange d'informations avec les opérateurs met en évidence leurs nécessaires fiabilité et crédibilité et la nécessité de mettre à disposition des données précises qui ne soient pas qu'une simple reprise d'éléments destinés au public. Il existe un besoin d'informations fiables et précises sur la situation réelle, au-delà de l'aspect rassurant de l'information destinée au grand public. Les opérateurs sont prêts à accepter un décalage entre l'information grand public (communication) et les informations qui leur sont nécessaires pour travailler. Les informations qui circuleront n'ont pas vocation à servir directement pour la communication vers le public : il ne s'agit pas d'éléments de langage.
4. de même, le préfet doit avoir une information sûre sur l'état réel de la situation ;
5. les informations devront prendre en compte les besoins propres des opérateurs comme de l'Etat ;
6. pour le niveau national, il existe une exigence des hautes autorités pour que ces indicateurs soient facilement et immédiatement compréhensibles sans demander en retour la création d'indicateurs complémentaires. Mais cela n'implique pas que tous les indicateurs échangés soient aussi aisément exploitables par les différents centres de décisions ;

7. les informations doivent d'abord servir à réaliser un état des lieux général initial en cas de dysfonctionnement sur un ou plusieurs réseaux. Il s'agit de fixer les éléments de base, constituant un point de situation réflexe et structuré ;
8. les informations portent uniquement sur les effets et non sur les causes ;
9. ce concept pourrait être étendu au besoin d'informations en phase de gestion de l'événement en incrémentant au fur et à mesure du temps et le diffusant de manière régulière.

Un panel d'informations à échanger a été établi au plan national, réseaux par réseaux, en liaison avec les différents opérateurs (voir § 4.2 ci-dessous). Ce panel est ainsi préalablement connu de tous. Mettant en évidence les informations « utiles » d'un réseau à l'autre, c'est-à-dire celles qui sont utiles au plus grand nombre, il est possible de créer un catalogue « d'informations transversales » qui intéressent tous les réseaux.

Les préfets de zones de défense et de sécurité ou de départements pourront agréger par avance à ce panel des informations complémentaires sur des particularités locales. L'idée est d'avoir une remontée d'informations aussi simple et automatique que possible car les données transmises sont directement utilisables.

Ces informations sont fusionnées en un outil de synthèse, une grille d'informations brutes, évitant la redondance des données. Cet outil de synthèse repose à la fois sur les systèmes de données des opérateurs (lorsque ceux-ci sont accessibles) et sur un espace collaboratif dédié de l'outil portail ORSEC (qui permet un partage instantané de données avec hiérarchisation des droits).

Les indicateurs prédéfinis ne permettront pas de couvrir toutes les situations. Ils constituent une première base d'échanges d'informations, préparée à l'avance.

Ce dispositif fait l'objet de précisions et de développements techniques, par essence évolutifs qui ne sont pas définis dans le présent guide.

## 4.2 Tableaux des indicateurs d'informations

Les indicateurs d'informations sont établis dans un tableau, sous format numérique, par un travail commun entre opérateurs et administrations. Ils sont diffusés aux acteurs du dispositif RETAP RESEAUX par la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises. Ces indicateurs ne figurent pas dans le présent guide afin de pouvoir être ajustés, modifiés ou complétés de manière souple.

Il s'agit de définir la méthode de coordination des actions entre opérateurs et entre opérateurs et pouvoirs publics lors des événements et des crises affectant tout ou partie des réseaux d'électricité, de communications électroniques, d'eau potable, de gaz, et d'hydrocarbures.

Cette stratégie s'appuie sur (et s'articule avec) les politiques de hiérarchisation et d'échange d'informations déployées. Ces items ne sont pas rappelés ici mais ils sont implicites derrière certaines actions dont ils peuvent d'ailleurs constituer le préalable obligatoire (par exemple : la constatation initiale des lieux, traitée par le système d'échange d'informations, est indispensable à toute définition des missions à mener).

Deux phases d'actions seront à considérer :

- la phase d'urgence :
  - constatation de la situation initiale,
  - identification des besoins prioritaires,
  - définition des premières missions à mener.
- la phase d'accompagnement :
  - poursuite des actions initiales,
  - coordination avec les mesures déployées par les opérateurs et appui à celles-ci,
  - développement des mesures de rétablissement ou d'approvisionnement d'urgence jusqu'à la phase de retour à la normale.

Le concept préconisé pour la conduite des actions est de mettre en place une **stratification ou une répartition des compétences** entre les différents niveaux territoriaux qui corresponde aux logiques de gestion des réseaux. Le rôle des différents centres opérationnels de l'Etat (COD, COZ, Centres nationaux) est ainsi clarifié (voir ci-dessous), chacun œuvrant dans des domaines différents suivant une répartition qui sera établie et transmise aux opérateurs.

La gestion de certaines situations pourrait dans ce cas relever d'un niveau décisionnel supérieur à celui du département, et la représentation des opérateurs dans les centres s'établir suivant cette logique. Pour autant, les actions concrètes au niveau départemental sont déterminées et conduites.

Enfin, si un point de contact, et plus encore une représentation, au profit du niveau communal est exclu, il convient d'insister sur l'importance de la transmission des informations sur l'événement aux maires. Ceux-ci sont les premiers responsables de la sauvegarde des populations et du contact permanent et direct avec celles-ci.

### 5.1 Le principe général de la stratification des compétences

Par principe, cette répartition peut être décrite comme suit :

Au niveau **communal**, le maire est chargé :

- d'identifier les installations et sites sensibles en fonction des différents types d'approvisionnement
- de la sauvegarde des populations, de l'hébergement et du ravitaillement d'urgence avec l'appui des services de la préfecture ;
- de la mise en place des solutions d'alimentation de substitution (en cas d'impossibilité de consommation de l'eau potable du réseau public par la population), qui peut incomber à l'opérateur responsable de la distribution selon les modalités de délégation du service public ;
- de la remontée d'information sur l'état local des réseaux et les besoins des populations

Au niveau départemental, le préfet, avec l'appui des directions déconcentrées départementales ou régionales et des agences régionales compétentes, est chargé :

- de valider et éventuellement compléter la liste des établissements et sites sensibles proposée par chacune des communes ;
- d'identifier les usagers sensibles aux ruptures d'approvisionnement (tous réseaux) au moment de l'événement et dans la durée (cette sensibilité peut varier dans le temps) afin de recenser les « vraies » priorités ;
- du contact de terrain avec les équipes des opérateurs, en particulier pour la distribution électrique, du gaz et de l'eau ;
- de suivre la mise en place des mesures palliatives de réapprovisionnement électrique (mise en place de groupe électrogène ou alimentation en hydrocarbures des groupes électrogènes fixes propres à certains établissements) ;
- de la mise en place des mesures de priorisation de l'accès aux hydrocarbures par l'activation des « stations services prioritaires » et des « dépôts d'hydrocarbures de proximité prioritaires » ;
- de conseiller et valider la mise en place des mesures palliatives d'approvisionnement en eau potable ;
- des mesures d'ordre public ;
- des mesures de sécurité civile (prise en charge des populations notamment) ;
- de la communication locale.

Au niveau **zonal**, le préfet de zone de défense et de sécurité est chargé, avec l'appui des directions déconcentrées ou des agences régionales compétentes :

- du contact direct avec les représentants des opérateurs des réseaux de transport de l'électricité ou du gaz, de communications électroniques, des hydrocarbures ;
- de la coordination des mesures relatives aux hydrocarbures ;
- de la coordination des mesures prises entre l'Etat et
  - les opérateurs de communications électroniques,
  - les opérateurs du transport d'électricité,
  - certains opérateurs de réseau d'eau en fonction des particularités locales

- de la synthèse de la situation et des besoins du terrain et du lien avec les organes centraux.

Au niveau départemental et zonal, l'Etat offre une plate forme d'échanges entre opérateurs de métiers différents et permet la coordination de l'action des acteurs intervenant sur le terrain pour le rétablissement d'urgence des réseaux ou l'approvisionnement palliatif.

Cette stratification marquée permet aux opérateurs de mieux appréhender leurs interlocuteurs au sein des pouvoirs publics.

### 5.2 Rappel du rôle des directions déconcentrées ou des agences régionales

- les **directions régionales de l'environnement, de l'aménagement et du logement** (DREAL) réalisent le recensement au niveau départemental des usagers prioritaires et des usagers potentiellement sensibles au regard de l'approvisionnement énergétique (**électricité, gaz, hydrocarbures**). Elles évaluent en lien avec les opérateurs les questions de continuité ou de rétablissement de production, d'approvisionnement et de distribution énergétiques et proposent aux préfets les mesures adaptées. Les directions départementales des territoires (DDT-M) ont vocation à être a minima informées et associées en tant que de besoin à la gestion des situations d'urgence, compte tenu de leur rôle en matière d'intégration de synthèse et de connaissance des enjeux et vulnérabilités des territoires.
- les **Agences régionales de santé** (ARS) sont compétentes en matière **d'eau potable**.

Dans ce domaine, les ARS sont chargées d'assurer la sécurité sanitaire de l'eau destinée à la consommation humaine, dans le cadre des missions définies par le Code de la Santé Publique. Les ARS exercent

le contrôle sanitaire des eaux qui comprend notamment : l'inspection des périmètres de protection des captages d'eau utilisée pour la production d'eau potable, des installations de production et de distribution de l'eau, la réalisation d'un programme de prélèvements et d'analyses d'eau en différents points des installations de production et de distribution d'eau, l'expertise sanitaire des résultats d'analyses, le contrôle de la surveillance exercée par la Personne Responsable de la Production ou de la Distribution d'Eau (PRPDE) et l'information sur la qualité de l'eau au maître d'ouvrage, à la PRPDE, au maire de la commune et à la population.

Les ARS sont également chargées d'instruire, pour le compte des préfets de département, les procédures d'autorisation concernant les captages d'eau, les périmètres de protection de ces captages ainsi que les usines de traitement d'eau.

Les ARS élaborent les rapports nécessaires à destination des Préfets afin qu'ils puissent prendre les mesures proportionnées aux risques estimés pour la santé des populations résultant de la distribution et de la consommation de l'eau.

Les ARS informent le Centre Opérationnel de Réception et de Régulation des Urgences Sanitaires et Sociales (CORRUSS) du ministère chargé de la Santé, de tout évènement susceptible de porter atteinte à la santé des populations ou/et d'avoir une portée médiatique.

Un tableau dit générique des principes de répartition de missions figure ci-dessous :

ORSEC RETAP RESEAUX		
Tableau récapitulatif générique « stratification des compétences »		
NIVEAU	MISSIONS / ACTIONS En italique : planification	ACTEURS Administrations / opérateurs
<b>NATIONAL</b>	<p><u>COLLECTE DU RENSEIGNEMENT</u></p> <p>Constitue le niveau du « guichet unique » d'échanges en situation de crise avec les centres de supervision nationaux des opérateurs</p> <p>Synthétise les informations en provenance des zones de défense pour élaboration d'un point de situation national</p> <p><u>CONNAISSANCE DES EVENEMENTS ANNONCES</u></p> <p>S'assure de l'information des centres de supervision nationaux (vigilance météo ou crue)</p> <p><u>DECISION</u></p> <p>Décide de la politique nationale et prend les mesures nationales (par exemple réglementaire)</p> <p><u>MISE EN ŒUVRE</u></p> <p>Active les moyens nationaux</p>	<p>Pour l'Etat selon le cas : le COGIC ; le CMVOA ; le COBER ou le CORRUSS, mais face à chacun des opérateurs un point d'entrée unique</p> <p>Pour les opérateurs : les centres nationaux de supervision</p>
<b>ZONAL</b>	<p><u>COLLECTE ET ANALYSE DU RENSEIGNEMENT</u></p> <p>Constitue le niveau du « guichet unique » d'échanges en situation de crise avec les centres de supervision ou les entités de coordination zonales ou régionales des opérateurs</p> <p>Agrége les informations en provenance des préfectures de départements ou des services déconcentrés régionaux et zonaux</p> <p><u>DECISION</u></p> <p>Prend les mesures d'intérêt zonal ou interdépartemental, coordonne l'action</p> <p><u>MISE EN ŒUVRE</u></p> <p>Fournit des moyens ou des prestations aux départements</p>	<p>COZ –centre opérationnel de zone- Services déconcentrés de zone ou de région <b>Représentation zonale / régionale des opérateurs</b></p>

NIVEAU	MISSIONS / ACTIONS En italique : planification	ACTEURS Administrations / opérateurs
DEPAR- TEM.	<u>CONNAISSANCE DE L'ORGANISATION DES SERVICES ET DES USAGERS SENSIBLES</u>	COD –centre opérationnel départemental
	Décrit les services dans des fiches	Collectivités locales
	Recense les interlocuteurs dans les services pour insertion dans l'annuaire ORSEC départemental	Services déconcentrés de l'Etat et Agences de l'Etat (départementaux, régionaux avec représentation départementale)
	Recense les établissements et sites vulnérables dénommés « usagers sensibles » (procédure commune tous réseaux ORSEC RETAP RESEAUX)	
	Met à jour régulièrement les données	Représentants départementaux ou locaux des opérateurs
	<u>CONNAISSANCE DES EVENEMENTS ANNONCES</u>	Contacts : Services déconcentrés de l'Etat régionaux sans représentation départementale
	Alerte les acteurs locaux sur des événements annoncés (suite à mise en vigilance météo ou crue) en précisant éventuellement les informations nationales	
	<u>COLLECTE ET ANALYSE DU RENSEIGNEMENT</u>	
	<b>Agrège les informations en provenance du terrain</b> <b>Accède aux informations factuelles recueillies depuis les niveaux supérieurs</b>	
	DECISION (par l'autorité de police)	
Détermine les actions à mener Prend les mesures départementales		
MISE EN ŒUVRE		
Coordonne et conduit les actions de terrain		

### 5.3 La notion du point d'entrée unique pour les opérateurs

Le principe d'un point d'entrée unique par réseau est acté selon le principe des tutelles ministérielles pour chaque secteur concerné : chaque opérateur va savoir de manière réflexe vers qui se tourner 7 jours sur 7 et 24 h sur 24. Le centre national sollicité aura quant à lui la responsabilité de retransmettre cette sollicitation afin qu'elle parvienne à tous les acteurs concernés. Pour ce faire, les chaînes d'alerte entre les différents centres ministériels et entre les différents niveaux territoriaux devront être précisées.

Aussi cette notion de point d'entrée unique doit être mise en perspective avec les principes qui régissent la veille et l'alerte des différents acteurs.

### 5.4 La représentation des opérateurs auprès des centres publics de décision

L'approche sur la représentation ou l'organisation de contacts privilégiés des opérateurs dans les centres opérationnels publics ne se fonde pas uniquement sur la représentation physique des opérateurs dans les centres territoriaux.

Au sein des centres opérationnels se pose la question de la mission à conduire à partir de cet échelon ou des informations à donner ou à recueillir.

La représentation pourrait s'articuler de la manière suivante :

- Pour l'eau : représentation départementale via une administration tête de réseau (Agence Régionale de Santé pour l'eau destinée à la

consommation humaine / DDT(M) pour la gestion des eaux usées) compte tenu de la multiplicité éventuelle des opérateurs ;

- Pour l'électricité, transport et distribution : représentation départementale et/ou zonale ;
- Pour les hydrocarbures : représentation zonale ;
- Pour le gaz, transport et distribution : représentation zonale et/ou départementale (proche de celles d'ErDF et de RTE) ;
- Pour les communications électroniques : les opérateurs proposent, pour les événements mono-départementaux, qu'il puisse y avoir des contacts bilatéraux entre chacun des opérateurs et le département concerné. Ils rappellent qu'ils ne disposent pas des capacités permettant d'envoyer des représentants dans chaque centre opérationnel départemental en cas d'événements « multi départements ». Les opérateurs dans ce cas prônent un contact zonal.

Localement, les opérateurs ont parfois recours pour les opérations techniques à des sous-traitants et s'appuient sur quelques centres de supervision locaux. Le problème de la coordination de ces derniers reste entier lorsque les opérateurs ne sont pas physiquement représentés dans les centres de décisions, notamment au niveau départemental.

Par ailleurs, la solution proposée par les opérateurs de téléphonie devra être validée par les échelons territoriaux. En effet, l'absence des représentants des opérateurs de télécommunications en centre opérationnel les privent d'une capacité de réaction immédiate lors de l'arrivée d'une nouvelle information (ou d'un nouvel événement) et impose à la préfecture de prendre le temps d'établir périodiquement la conférence téléphonique nécessaire.

Enfin, au niveau national les opérateurs des différents réseaux pourraient être exclusivement représentés par leur administration de tutelle. Ceci limite les problèmes de concurrence et garantit une vision « large » de la problématique.

### 5.5 L'intérêt de l'anticipation

La planification opérationnelle qui résulte du présent guide pourra avantageusement prévoir une posture de « pré crise » ou d'anticipation. Cette posture résulte de la prise en compte des prévisions modélisées de phénomènes (météo ou crue notamment). Elle permet d'émettre une première alerte en direction des acteurs et de vérifier leur positionnement avant l'arrivée de l'événement.

A titre d'exemple, dans ce type de situation, au niveau national le principe d'un contact entre centres nationaux opérationnels de l'Etat et des opérateurs est acté.



(Centre opérationnel de gestion interministérielle des crises)



(Centre national d'exploitation du système RTE)

Les travaux de planification ORSEC RETAP RESEAUX sont conduits pour toutes ses phases (mise en place, suivi, tests ou exercices et mise à jour) sur trois niveaux territoriaux.

## 6.1 Au niveau national

Un suivi régulier des travaux de planification et des événements (situations réelles et exercices) mettant en œuvre ladite planification est réalisé au sein d'un comité national ad hoc qui réunit, de manière non exhaustive, l'ensemble des administrations centrales concernées, les représentants des opérateurs nationaux, les représentants professionnels (fédérations, interprofessions...) des autres opérateurs, des collectivités par l'intermédiaire de l'association des maires de France ou de fédérations spécialisées, des organismes experts, des administrations territoriales de l'État.

Pour la phase opérationnelle et la planification de celle-ci, les relations avec les opérateurs disposant exclusivement de systèmes de supervisions nationaux de leurs réseaux sont établis au premier chef avec les échelons nationaux de l'État. Ces relations font l'objet de procédures pratiques et techniques élaborées, mises en place, mises à jour et testées avec chaque opérateur ou chaque groupe d'opérateurs.

## 6.2 Au niveau zonal, régional et départemental

La nouvelle doctrine pose le principe fort d'une stratification des compétences entre les niveaux territoriaux.

Compte tenu de l'étroite imbrication entre les missions des zones de défense et de sécurité et celles des départements dans cette planification, son déploiement territorial doit être mené simultanément aux deux

niveaux. Chaque zone de défense et de sécurité coordonne ainsi la mise en place du dispositif rénové dans son ressort sous la forme d'un plan d'action et d'une conduite de projet permettant à chacun des acteurs de se caler sur un calendrier concerté.

Cette approche doit faciliter la compréhension de la répartition des rôles entre les intervenants, permettre la connaissance mutuelle des acteurs et de leur rôle à tous les niveaux et permettre l'organisation rationnelle de l'intervention des représentants des différents opérateurs (réunions, contacts de terrain, ...).

Les dispositifs ORSEC RETAP RESEAUX d'une zone de défense et de sécurité et des départements qui la compose sont donc mis en place concomitamment.

Les directions déconcentrées départementales ou régionales ainsi que les agences régionales compétentes (notamment citées au paragraphe 5.2) appuient les niveaux territoriaux dans l'élaboration et la mise à jour de la planification.

## 6.3 Au niveau communal

Les mesures spécifiques évoquées au chapitre 5 qui relèvent de la compétence communale sont intégrées dans le plan communal de sauvegarde (PCS).

## 6.4 Formalisation

Une trame du mode d'action RETAP RESEAUX pouvant servir de modèle aux travaux de planification départementaux est téléchargeable sur le Portail ORSEC, application REPER ORSEC, chapitre 52.

## 6.5 Mise à jour et évolution de la doctrine RETAP RESEAUX

A l'occasion des retours d'expérience, d'une part, et lors de la mise en place ou de la mise à jour du dispositif RETAP RESEAUX (planification), d'autre part, des besoins de précisions ou d'évolutions de la doctrine RETAP RESEAUX vont apparaître.

Pour les événements réels et les exercices, ces éléments font l'objet d'une remontée d'informations conformément à la procédure de conduite du RETEX (préfectures de départements et de zones de défense et de sécurité).

Les besoins et propositions issus des travaux de planification sont transmis sans formalisme à la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises en mettant en avant les bonnes pratiques, les pièges à éviter et les actions à proscrire.

La direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises est chargée de diffuser les évolutions de la doctrine à l'ensemble des acteurs RETAP RESEAUX au niveau national et territorial sous forme de fiches techniques numérisées.

Crédits photo :

Joachim Bertrand / DGSCGC - Communication - p. 6, 28, 32

RTE / Giraud Bob - couverture, p. 9

RTE / Follet Etienne - p. 44

Reproduction à but non commercial autorisée

1<sup>re</sup> édition

Dépôt légal – mars 2015

I.S.B.N. 978-2-11-139177-2

N° d'imprimeur : 5716

Réalisation : NAVIS