

	Procédure
---	------------------

Gestion des appels d'urgence/Intervention d'urgence

Numéro : GAZ-6-P4

Lieu de stockage de la version informatique :

\\Nassicae1\Technique\ActivitéGaz\Procédure\Exploitation\GestionIU

Suivi document :

Version	Rédacteur	Date	Vérificateur	Date	Désignation Modifications
0	Christophe DUFOUR	9/03/2006	Christophe JOUGLET	9/03/2006	
1.0	Christophe DUFOUR	26/11/2007	Christophe JOUGLET	30/11/2007	Gestion documentaire, modification du diagramme de flux
1.1	Frédéric PETIT	24/08/2015	Christophe DUFOUR	14/09/2015	Ajout Procédure Gaz Renforcée (PGR) et modification enregistrement des bons CIDRE

Statut Document	<input type="checkbox"/> Provisoire	<input checked="" type="checkbox"/> Actif	<input type="checkbox"/> Périmée	<input type="checkbox"/> Modification demandée
Accessibilité	<input type="checkbox"/> Libre	<input type="checkbox"/> SICAE-F	<input checked="" type="checkbox"/> SICAE-GRD	<input checked="" type="checkbox"/> Direction <input type="checkbox"/> Confidentiel

Liste de diffusion interne :

Nom	Commentaire
Agents d'intervention, Chefs d'exploitation, Cadres d'exploitation, Exploitant délégué, Exploitant	

Liste de diffusion externe :

Nom	Organisme	Commentaire

Liste des échanges et/ou Modifications :

Nom	Date	Tél	Fax	Commentaires

1. Résumé

La présente procédure précise les différentes phases d'une intervention d'urgence depuis le signalement du défaut jusqu'à la mise hors de danger et l'enregistrement de l'appel.

Il est également décrit l'organisation mise en place par la SICAE.

La présente procédure et l'organisation mise en place répondent aux exigences de l'Arrêté du 13 juillet 2000 et suivent les prescriptions du cahier des charges RSDG 9 "Interventions de sécurité en cas d'incident ou d'accident mettant en cause la sécurité". Elle respecte également la convention relative aux interventions dite « PGR » - Procédure Gaz Renforcée signée le 06/07/2012 entre le SDIS 80 et la SICAE, et mise à jour le 20/01/2015. Cette dernière est jointe en annexe de la présente procédure.

Il est à noter que les interventions gaz, suite à un appel de tiers pour urgence ou dépannage, seront organisées dans le respect du carnet de prescriptions au personnel de la SICAE de la SOMME et du CAMBRAISIS.

2. Procédure

ORGANISATION

Que ce soit pendant les heures et jours ouvrables ou non, l'équipe gaz sera toujours constitué à minima de :

- 1 cadre d'exploitation gaz,
- 1 chef d'exploitation gaz,
- 1 agent d'intervention "Urgence Gaz".

Il est à noter les points suivants :

- Le chef d'exploitation gaz pourra également assurer la fonction de chargé d'exploitation pour l'activité électricité.
- Les agents d'intervention sont affectés également en parallèle à l'activité électricité, la priorité étant donnée aux interventions gaz suite à un appel de tiers.
- **Une intervention d'urgence gaz ou toute autre intervention nécessitant l'intervention de l'agent d'intervention "Urgence Gaz" est prioritaire sur toute autre activité. Toute intervention liée à l'activité électricité et réalisée par les agents constituant l'équipe gaz sera donc dans tous les cas interrompue afin d'intervenir dans les plus brefs délais.**
- Lors d'une intervention d'urgence gaz type «PGR» le chef d'exploitation affectera en plus de l'agent d'intervention « Urgence Gaz », un agent d'intervention gaz en renfort. Le cadre d'exploitation gaz se rendra sur les lieux et intégrera le cas échéant la cellule de crise mise en place sous l'autorité de la collectivité.

Il est à noter par ailleurs que l'agent d'intervention "Urgence Gaz" se déplace obligatoirement avec le véhicule dédié à l'activité Gaz.

Ce véhicule est équipé des matériels et outillages nécessaires aux premières interventions.

Le matériel suivant se trouve à minima dans le véhicule :

- Clé multiprise, tournevis, le tout anti étincelant,
- Clé de manœuvre des robinets de branchements et de réseau,
- Lampe à sécurité intrinsèque avec piles,
- Joints divers,
- Extincteur 9 kg ABC,
- Détecteur portatif adapté au type de gaz et utilisable à l'intérieur des locaux,
- Manomètre,
- Produit moussant,
- Collier de serrage,
- Plomb à sceller,
- Ecrase tube de branchement,
- Masque à gaz (dotation individuelle),
- Harnais et corde (collectif),
- Compteur, détendeur,
- Matériel de balisage.

A chaque changement d'agent d'intervention "Urgence Gaz", le "prenant" et le "cédant" vérifieront les matériels, outillages et documentation présent dans le véhicule.

SIGNALEMENT DU DEFAUT

Un numéro de téléphone dédié, accessible 24h/24, sera mis à disposition des tiers pour signaler tout fonctionnement anormal ou en cas d'accident.

Le public et les consommateurs seront informés de l'existence de ce numéro de la manière suivante :

- Il apparaîtra sur les factures,
- Il sera affiché en mairie,
- Un "macaron" à coller sur la chaudière et précisant le numéro de dépannage sera distribué aux clients lors des mises en service. Un macaron sera également collé sur le coffret de branchement.

Ce numéro sera également transmis aux services de sécurité civile.

Afin de garantir l'accessibilité 24h/24, la SICAE a décidé de confier cette mission à un centre d'appels.

RECEPTION ET TRAITEMENT DE L'APPEL

Les opérateurs du centre d'appel doivent impérativement être formés pour assurer, conformément au cahier des charges précité, la mission suivante :

- Permettre à la personne appelante de garder son sang froid et de décrire l'incident de façon rationnelle,
- Localiser très précisément le lieu de l'incident,
- Apporter des conseils adaptés pour secourir la personne ou lui permettre de s'auto-dépanner ou de s'autoprotéger,
- Informer la personne sur la suite qui sera donnée à sa demande,

Les opérateurs sont tenus de transcrire les appels de tiers sur le bon informatisé "Enregistrement des appels pour urgence ou dépannage gaz".

L'opérateur doit ensuite appeler suivant une liste mise à jour trimestriellement et si nécessaire au jour le jour suivant les contraintes (absence, maladie...) le chef d'exploitation gaz au(x) numéro(s) indiqué(s) ou l'intervenant d'urgence suivant le motif de l'appel conformément aux instructions du bon « Enregistrement des appels pour urgence ou dépannage gaz ».

La liste précitée indique les personnes à joindre pendant les heures et jours ouvrables et pendant les heures d'astreinte.

Si l'intervenant d'urgence gaz et le chef d'exploitation gaz sont injoignables, l'opérateur a pour consigne d'appeler le cadre d'exploitation puis le Directeur du service GRD et enfin le Directeur Général. Ces derniers figurent également sur la liste précitée.

L'intervenant d'urgence ou le chef d'exploitation gaz (le cas échéant, le cadre d'exploitation) transcrit les données relatives à l'intervention sur le bon de "Collecte Incident – Dépannage – Réparation" ou encore bon "CIDRE".



MISE HORS DE DANGER

Les incidents signalés peuvent être de 2 natures différentes :

- Incidents urgents tels que fuites, odeur de gaz, ouvrages endommagés, incendie explosion...
- Dépannages (pannes sur détendeur, comptages,...) ou manque de gaz individuel.

Dans les 2 cas, la mission de l'agent d'intervention "Urgence Gaz" consiste à :

- Se rendre immédiatement sur les lieux de l'incident signalé,
- Recueillir éventuellement des informations nécessaires au diagnostic,
- Reconnaître la zone intéressée,
- Prendre les mesures afin d'assurer la mise hors danger des personnes et des biens,
- Se mettre à la disposition des Services d'Incendie et de Secours lorsque ceux-ci sont sur place et leur communiquer les informations nécessaires à l'exercice de leur mission,
- Supprimer si possible les causes de l'incident
 - Soit par réparation provisoire ou définitive lorsque cela est possible,
 - Soit par isolement de l'installation défectueuse, par fermeture du ou des robinets amont ou par écrasement du tube,
- Eliminer les risques potentiels qui subsisteraient,
- Vérifier par tous les moyens mis à sa disposition que le risque a bien disparu,
- A l'issue de chaque mission, l'agent d'intervention "Urgence Gaz" doit :
 - Signaler au chef d'exploitation gaz (ou le cadre d'exploitation) que sa mission est terminée et qu'il est à nouveau disponible,
 - Compléter la collecte des informations sur le bon CIDRE.

Si l'agent chargé de l'intervention "Urgence Gaz" n'est pas en mesure de régler seul le problème, il doit alors :

- Contacter le chef d'exploitation gaz (ou le cadre d'exploitation), lui décrire la situation et lui donner toutes les informations nécessaires afin que ce dernier puisse prendre la bonne décision.
- Maintenir la liaison avec le chef d'exploitation gaz (ou le cadre d'exploitation).

Si cette décision entraîne l'envoi de renfort sur place, l'agent d'intervention "Urgence Gaz" doit attendre sur place et attendre de nouvelles consignes.

Dans l'attente de l'arrivée des renforts, l'agent d'intervention "Urgence Gaz" s'attache à maintenir ou faire évoluer le périmètre de sécurité en fonction des prélèvements d'atmosphère qu'il réalise régulièrement.

Il lui appartient également d'expliquer la situation aux tiers et de les rassurer si nécessaire.

Il est enfin rappelé que l'agent d'intervention "Urgence Gaz" ne peut intervenir que dans le respect des règles de sécurité en vigueur et en fonction des moyens dont il dispose.

Pendant toutes ces interventions, l'agent chargé de l'intervention d'urgence doit veiller à sa propre sécurité.

L'agent d'intervention "Urgence Gaz" ne pourra intervenir sur un dégagement incontrôlable de gaz que sous la réserve de la présence d'une 2^{ème} personne compétente, prête à lui porter secours, et après accord du chef d'exploitation gaz (ou du cadre d'exploitation), ainsi que de la disponibilité du matériel nécessaire (masque à gaz, harnais, corde...).

Les personnes aptes à tenir le rôle de 2^{ème} personne compétente pour éventuellement porter secours à l'agent d'intervention "Urgence Gaz" ne peuvent être que :

- Un sapeur pompier déjà présent sur les lieux,
- Un agent de la SICAE formé au risque gaz et reconnu par le chef d'exploitation gaz et sa hiérarchie et disposant du matériel nécessaire (masque à gaz, harnais, corde...).



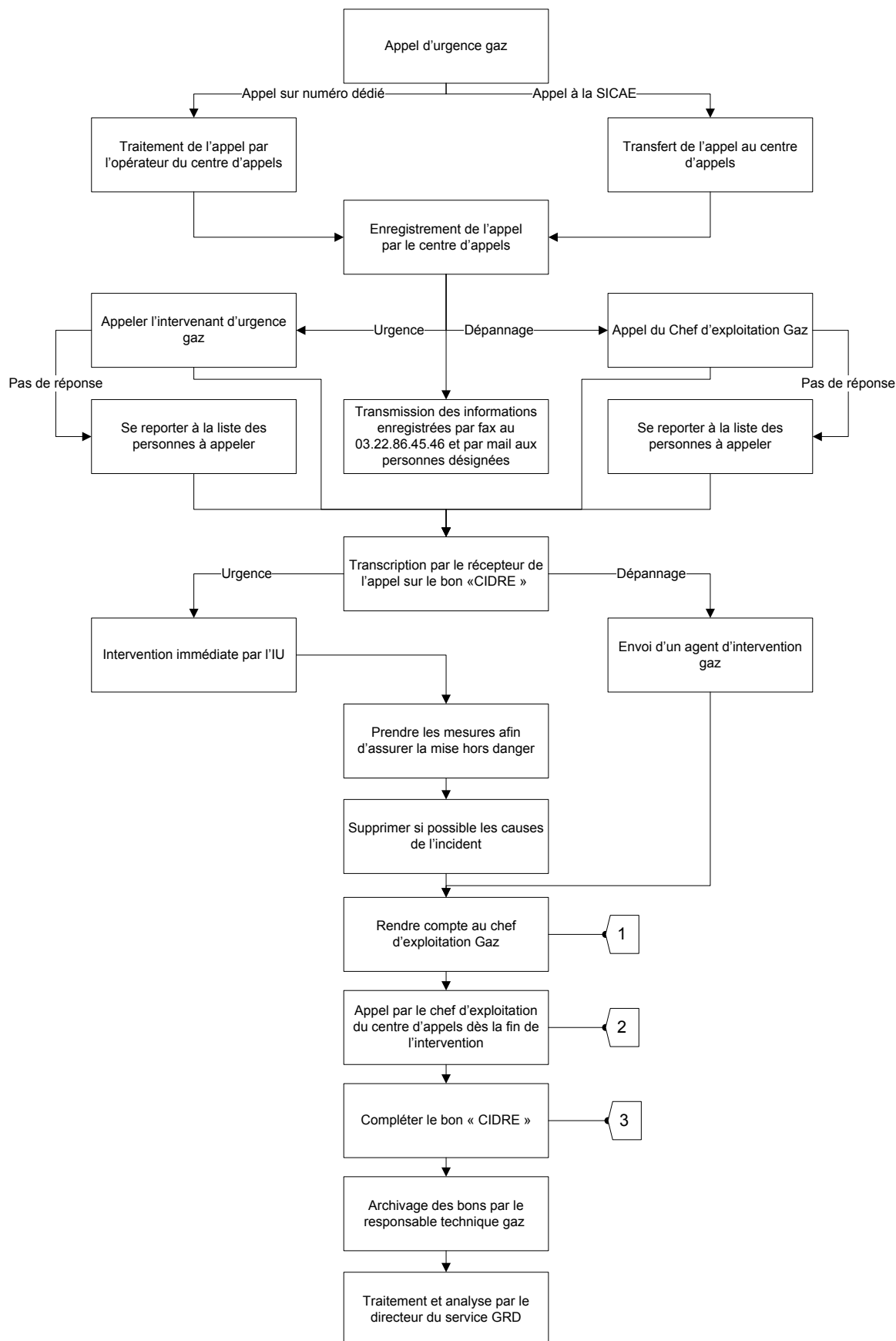
ENREGISTREMENT, SUIVI ET CONTROLE

Le responsable technique de l'activité gaz tient un jour un classeur avec un tableau annuel récapitulatif des bons CIDRE. Le tableau de bord comporte les informations suivantes :

- Date et Heure de l'appel,
- Localisation de l'incident,
- Nature de l'incident,
- Identification du chef d'exploitation,
- Heure d'arrivée sur le lieu de l'incident,
- Heure de mise hors de danger,
- Heure de fin d'intervention,
- Cause et actions réalisées.

Comme prévu par le cahier des charges RSDG 9 pris en application de l'article 17 de l'Arrêté du 13 juillet 2000, l'intégralité du tableau de bord et son analyse devra être joint au bilan annuel envoyé à la DREAL.

3. Diagramme de flux de la procédure



4. Commentaires du diagramme de flux

1. Informer le chef d'exploitation qui, le cas échéant, organisera l'intervention et notamment l'envoi de renforts.
2. Le dossier ne sera clôturé par le centre d'appels qu'à réception de l'information « fin d'intervention ».
3. La personne intervenante remplira le bon « CIDRE » dès la fin de son intervention.

5. Annexe

- Convention entre le SDIS80 et la SICAE signée le 20/01/2015.
- Bon CIDRE