

**ÉTUDE REOM : Amélioration de la résilience des services publics  
d'eau et d'assainissement en Outre-Mer à Saint-Martin**

**FICHE DE BONNES PRATIQUES** **FICHE 2**  
**Gestion de crise**



L'étude «Améliorer la résilience des services publics d'eau potable et d'assainissement dans les DROM et à Saint-Martin» (étude « REOM » 2020-2022), vise à mettre à la disposition des autorités, des collectivités et de l'ensemble des acteurs de l'eau et de l'aménagement, des connaissances et des outils pour l'amélioration de la résilience de ces services publics, en tenant compte en particulier des aléas naturels auxquels les territoires sont exposés.

Une série de fiches propose des mesures pratiques à mettre en œuvre dans un but d'amélioration de la résilience des services.

Elles sont organisées en 5 volets :

1. Stratégie et organisation
2. **Gestion de crise**
3. Reconstruction post-crise
4. Prévention, entretien et exploitation
5. Commande publique

## LES 5 VOILETS DU PROJET REOM



## DESCRIPTION

La gestion de crise correspond à l'ensemble des mesures nécessaires pour faire face aux défaillances partielles ou complètes des services eau potable et assainissement, elle peut être améliorée grâce à des bonnes pratiques.

Les bonnes pratiques concernant les mesures de gestion de crise ont été réparties en 3 catégories :

1. L'aide à la décision
2. Les mesures de gestion d'une perturbation des services de l'eau et d'assainissement
3. Les outils et les conditions de fonctionnement en situation de crise

## RÉGLEMENTATION

Instruction interministérielle DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 relative à l'élaboration du dispositif de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC Eau potable)

## RÉFÉRENCES

- Guide pour l'élaboration des plans de gestion des perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable (ORSEC eau potable)
- Guide de mise en œuvre des mesures de restriction des usages de l'eau en période de sécheresse à destination des services chargés de leurs prescriptions en métropole et en outre-mer

## RESSOURCES ET ACTEURS MOBILISABLES

- Les autorités organisatrices des services d'eau potable et d'assainissement : communes, les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (EPCI), les syndicats mixtes...
- L'Agence Régionale de Santé (ARS)
- Le Service Interministériel de Défense et Protection Civiles (SIDPC)
- La Direction de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement (DEAL)

# AMÉLIORATION DE L'AIDE À LA DÉCISION

## DESCRIPTION

En cas de perturbations importantes de l'approvisionnement en eau potable, le dispositif ORSEC eau potable s'applique. L'instruction interministérielle n° DGS/VSS2/DGCS/DGSCGC/2017/138 du 19 juin 2017 a défini les lignes directrices à intégrer dans les dispositions du plan Orsec départemental, plus particulièrement dans le cadre du mode d'action ORSEC RETAP RESEAUX. Chaque préfet de département devait mettre en place ou actualiser son volet ORSEC eau potable au plus tard pour le 31 décembre 2020.

Par ailleurs, le maire est responsable de l'organisation du service public de la production et de la distribution d'eau potable et peut exercer cette responsabilité soit en régie communale ou intercommunale, soit par délégation à une entreprise privée, selon un contrat de délégation de service public. Le maire est aussi responsable de l'alerte et de l'information des populations en cas de danger susceptible de porter atteinte à la sécurité des personnes et doit organiser le cas échéant la prise en charge matérielle des personnes concernées afin de couvrir leurs besoins immédiats (notamment le ravitaillement).



Le Plan Communal de Sauvegarde (PCS) doit donc intégrer (1) des mesures concernant la surveillance de la qualité des eaux afin de pouvoir alerter et informer la population et (2) des mesures de soutien à la population.

## CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

- Est-ce que je suis capable d'évaluer l'impact des événements redoutés sur les infrastructures (eau potable, réseaux d'assainissement) ?
- Est-ce que je dispose d'un délai entre la détection de chaque phénomène et les premiers effets sur le réseau pour pouvoir anticiper certaines mesures de protection du réseau ou de distribution d'eau ?
- Mon plan de gestion de crise est-il structuré en fonction des différents niveaux de gravité de l'évènement ?

## RÉSULTATS ATTENDUS

**ÉTAPE 1** Définir les risques et les délais d'anticipation en élaborant des scénarios de défaillances des services eau potable et assainissement (les plus probables, les plus dangereux...) auxquels les autorités souhaitent se préparer et des modes d'action correspondant à chaque scénario.

**ÉTAPE 2** Élaborer la réponse opérationnelle avec des critères d'activation et de désactivation des mesures ; les conditions d'utilisation des moyens et des ressources mises à disposition pour l'approvisionnement en eau potable et les règles de dépendances des réseaux techniques.

**ÉTAPE 3** Favoriser l'appropriation du dispositif dans le cadre d'exercices de gestion de crise pour permettre aux différents acteurs de connaître leurs rôles respectifs, de s'autoévaluer et de partager une culture commune.

## LES POINTS DE VIGILANCE

La gestion de crise comporte deux principales sources de difficultés :

- Les événements imprévisibles d'où la nécessité de réfléchir en amont aux scénarios qu'on souhaite anticiper : est-ce que ce sont les plus probables ? les plus fréquents ? les plus dangereux ?
- Les incertitudes, liées en particulier aux prévisions météorologiques, qu'on peut en partie prendre en compte grâce à la construction de réponses graduées

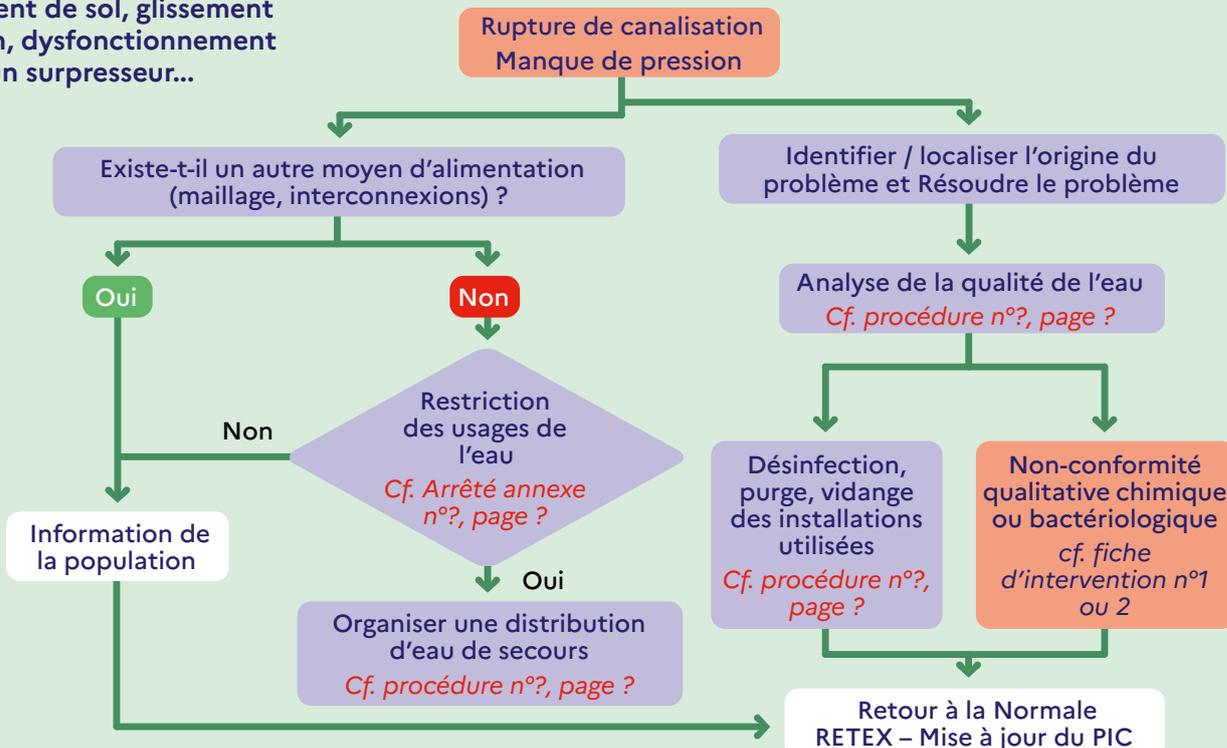
## EXEMPLE DE RÉALISATION

### RUPTURE DE CANALISATION, MANQUE DE PRESSION

#### EXEMPLES

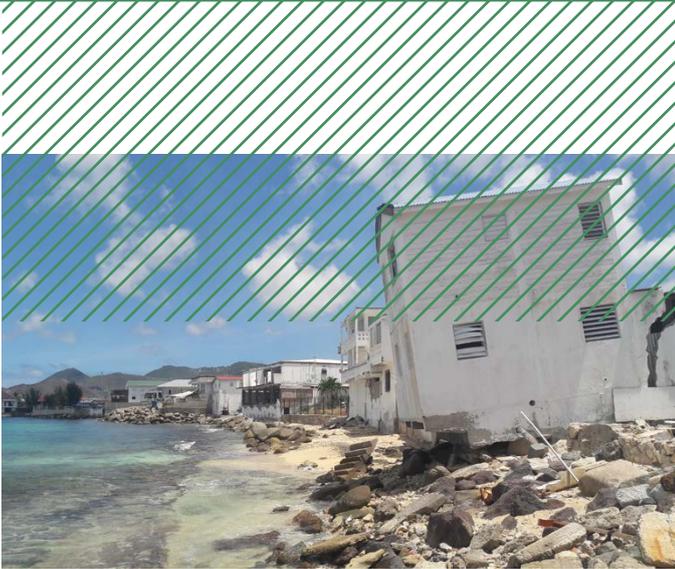
Mouvement de sol, glissement de terrain, dysfonctionnement d'un surpresseur...

#### LOGIGRAMME D' ACTIONS

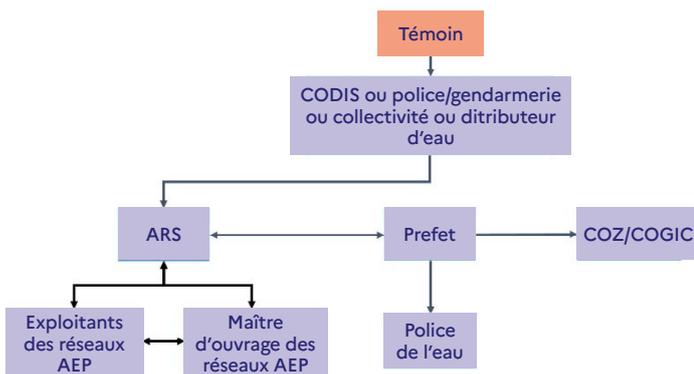


Source : ARS. Guide pour l'élaboration d'un plan interne de crise (pour les services d'alimentation en Eau Potable) ; 2016.

# LES MESURES DE GESTION D'UNE PERTURBATION DES SERVICES DE L'EAU ET D'ASSAINISSEMENT



Exemple de procédure d'alerte



## RÉSULTATS ATTENDUS

**ÉTAPE 1** Élaboration d'une fiche d'alerte (voir la possibilité d'améliorer le recueil d'informations au travers d'éléments visuels de contexte : photos, vidéos)

**ÉTAPE 2** Liste des éléments nécessaires pour le diagnostic du réseau : nature de l'évènement, lieu de l'évènement, étendue de la zone impactée, ampleur et cinétique de l'évènement... en lien avec les éventuels outils cartographiques disponibles

## DESCRIPTION

En cas de perturbations des services d'eau potable et d'assainissement, deux stratégies peuvent être mises en œuvre : soit le fonctionnement du service peut être maintenu en conditions dégradées (stratégie 1) soit des mesures alternatives doivent être prises pour assurer l'approvisionnement (stratégie 2).

## CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

La stratégie 1 s'applique si l'opérateur est en capacité d'assurer un service partiel ou dégradé. Les mesures portent sur une ou plusieurs parties du réseau endommagées ou dysfonctionnelles : les sources d'approvisionnement, les réseaux d'adduction et/ou les réseaux de distribution.

La stratégie 2 s'applique si l'opérateur ne peut pas assurer le service habituel, même partiel ou dégradé. Dans ce cas, les mesures visent à assurer le service nécessaire par d'autres moyens que le réseau classique.

Pour mettre en place les mesures adéquates, les réponses aux questions suivantes sont nécessaires :

- Quelles sont les parties du réseau endommagées ?
- Quels sont les usages prioritaires impactés ?
- Quelle solution palliative peut être mise en place ?
- Quelles sont les solutions alternatives au réseau ?

**ÉTAPE 3** Identification des impacts sur les usagers prioritaires : usagers sensibles aux perturbations importantes d'un réseau d'alimentation en eau potable recensés préalablement (voir fiche 1 « stratégie et organisation »)

**ÉTAPE 4** Liste des mesures en fonction des dommages sur le réseau et des usagers impactés. Les mesures peuvent être sélectionnées dans la liste suivante en fonction des critères d'activation

### Stratégie 1 Assurer un service partiel ou dégradé

- Mise en place temporaire de deux niveaux de service en fonction des usages
- Augmentation du débit instantané d'une ressource non atteinte par les perturbations
- Augmentation de la durée quotidienne de prélèvement
- Rationalisation/restriction des usages de l'eau en sélectionnant les usagers prioritaires
- Rationalisation/restriction des usages de l'eau en maintenant tous les usagers
- Construction de réservoirs de stockage
- Construction de rampes de distribution d'eau

## Stratégie 2 Mettre en œuvre des alternatives au service

- Pré positionnement d'unités de potabilisation d'eau à partir de ressources naturelles dans des sites sécurisés et accessibles
- Utilisation de véhicules citerne
- Utilisation d'une unité mobile de traitement et de production d'eau destinée à la consommation humaine
- Utilisation de bâches de stockage
- Distribution d'eau en bouteilles
- Utilisation de puits privés
- Désinfection de l'eau à domicile par les usagers
- Réutilisation des eaux pluviales (attention aux contraintes sanitaires)
- Équipement des lieux publics de toilettes chimiques ou de toilettes sèches
- Utilisation d'un dispositif mobile d'épuration des eaux usées
- Évacuation des usagers

## LES POINTS DE VIGILANCE

- Hiérarchiser à froid les usagers prioritaires
- S'assurer de la disponibilité du matériel requis avant l'activation d'une mesure
- Accompagner toutes les mesures d'une information ou de consignes à la population

## EXEMPLES DE RÉALISATION

### LES RAMPES DE DISTRIBUTION D'EAU GRATUITE

Il s'agit de mettre en place à partir du réseau existant un point de distribution d'eau gratuite permettant l'accès à la population résidant dans la zone impactée à une eau de qualité. Cette solution offre l'avantage de distribuer l'eau du réseau sans stockage supplémentaire ce qui évite la problématique de conservation de la qualité de l'eau.

À condition d'une proximité certaine du réseau par rapport au site de peuplement concerné, la mise en place est simple et rapide et peut être faite par l'exploitant du réseau d'eau potable.

Une extension provisoire du réseau

vers le site de peuplement peut être envisagée, par tuyau souple ou par canalisation rigide suivant le contexte. La vulnérabilité de l'extension provisoire (canalisation apparente, risques de casse) et le potentiel effet sur la qualité de l'eau (température, temps de séjour) ne sont pas à négliger.



Photo : ARS

Le choix d'implantation des rampes de distribution doit prendre en compte les paramètres d'accessibilité, de sécurité (bord de route), d'évacuation de l'eau et des conflits d'intérêts.

Source : ARS. Alimentation en eau potable des sites isolés en Guyane. Janvier, 2014.

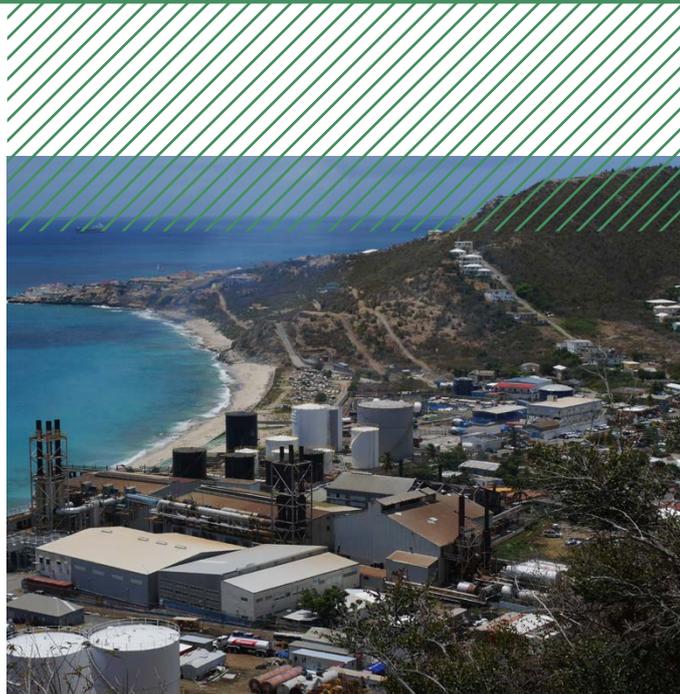


©Croix-Rouge Française

### POINT FIXE DE DISTRIBUTION D'EAU PAR LA CROIX-ROUGE À SAINT MARTIN SUITE AU PASSAGE D'IRMA

Source : EL ATREBY et RISSETTO, « Ouragan dans les Antilles - soutien à la population en urgence, post urgence et reconstruction »

# AMÉLIORER LES OUTILS ET LES CONDITIONS DE FONCTIONNEMENT PENDANT LA CRISE



## DESCRIPTION

Lors d'une crise, l'environnement habituel est bouleversé : conditions de circulation impossibles, réseaux de télécommunications parfois défectueux, insécurité...

## CONDITIONS DE MISE EN ŒUVRE

Pour mettre en œuvre les mesures adéquates, il est essentiel de se poser les questions suivantes au préalable :

- Quels sont les outils de communication nécessaires ?
- Quels sont les locaux, matériels et bases de données indispensables ?
- Combien de personnes sont nécessaires en gestion de crise et avec quelles compétences/expertises ?
- Quelles sont les personnes expertes ? Quels sont les besoins en formation ?

## RÉSULTATS ATTENDUS

Les mesures concernant l'amélioration des outils et des conditions de fonctionnement pendant la crise doivent cibler à la fois les acteurs de gestion de crise et la population.



### Mesures concernant les acteurs de gestion de crise :

- Mise en place d'un dispositif d'astreinte et/ou de conditions de télétravail
- Organisation de formations et d'exercices avec dispositif de validation des connaissances et des compétences
- Adaptation des locaux : mise aux normes des bâtiments et du matériel de communication nécessaires à la gestion de crise (sécurisation, connexions...)

### Mesures concernant la population:

- Formation et sensibilisation de la population notamment au travers de la réserve communale de sécurité civile
- Mise en place d'un système d'alerte et d'information (voir notamment le guide ORSEC «*alerte et information des populations*»)

## LES POINTS DE VIGILANCE

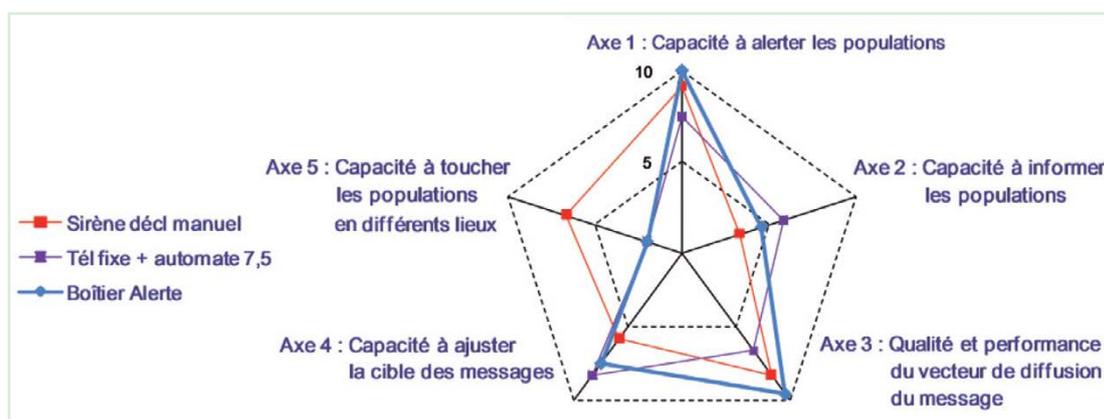
- Les formations et les exercices doivent être variés et sélectionnés en fonction des besoins de connaissance et de compétences ; les exercices peuvent être organisés uniquement en salle et exiger un minimum de temps (réflexion à partir d'une mise en situation par exemple)
- Une grande attention doit être portée au renouvellement des agents (départ en retraite...) et à la perte de compétences
- Les outils informatiques doivent être adaptés à des situations de crise qui comportent du stress et de l'urgence
- Les conditions de sécurité doivent être assurées pour les acteurs de gestion de crise (notamment le personnel chargé de remettre en marche le réseau) et leurs familles

## EXEMPLES DE RÉALISATION

Depuis fin 2019, un guichet unique a [également] été mis en place par la préfecture, la DEAL et la CTM pour répondre aux demandes d'interventions faites par des entreprises qui souhaitent informer leurs employés et mener une réflexion sur leur résilience au risque sismique (organisation des postes de travail pour éviter les chutes d'objets pendant les secousses et pouvoir évacuer après, stockage pouvant s'avérer dangereux en cas de secousses, notamment du matériel lourd stocké en haut d'une armoire, etc.).

Source : Plan séisme Antilles – objectifs de la troisième phase (2021-2027), version provisoire du 18 janvier 2021

### COMPARAISON DES MAI (1) : LES MOYENS DÉDIÉS À L'ALERTE ET À L'INFORMATION DES POPULATIONS (RÉFÉRENCE)



Source : guide ORSEC «Alerte et information des populations», juin 2013