

Guide de gestion des situations de **crise**

Enjeux - Acteurs - Indicateurs



MINISTÈRE
DE L'ÉGALITÉ DES TERRITOIRES
ET DU LOGEMENT
www.territoires.gouv.fr

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE,
DU DÉVELOPPEMENT DURABLE
ET DE L'ÉNERGIE
www.developpement-durable.gouv.fr

Guide de gestion des situations de **crise**

Enjeux - Acteurs - Indicateurs

Table des matières

Préambule.....	5
1. Les enjeux des crises dans les champs de compétence du METL et du MEDDE	7
2. Les événements déclencheurs d'une crise dans les champs de compétence du METL et du MEDDE	8
2.1. Les événements déclencheurs par domaine de compétences des directions générales	8
2.2. Tableau récapitulatif des crises sur les vingt dernières années.....	11
3. La définition d'indicateurs pertinents pour la gestion de crise	17
3.1. La continuité des transports	17
3.1.1. Transport aérien.....	18
3.1.2. Transport routier	18
3.1.3. Transport ferré, tunnel sous la manche, remontées mécaniques et transports guidés.....	19
3.1.4. Transport fluvial	20
3.1.5. Transport maritime	20
3.2. Approvisionnement en énergie.....	21
3.2.1. Hydrocarbures	21
3.2.2. Gaz	22
3.2.3. Électricité	23
3.3. Distribution d'eau.....	23

3.4. Pollution	24
3.4.1. Pollution de l'air.....	24
3.4.2. Pollution terrestre ou aquatique	24
3.4.3. Pollution marine	25
3.5. Logement/Hébergement	25
4. La remontée des informations dans la définition et l'utilisation des indicateurs	26
4.1. La remontée des informations	26
4.2. La définition et l'utilisation des indicateurs	26
5. L'élaboration des points de situation	28
Annexe 1.....	29
Annexe 2.....	30
Annexe 3.....	31
Annexe 4.....	32
Annexe 5.....	33
Annexe 6.....	34

Préambule

Dans la continuité des travaux du mémento ministériel de gestion de crise, récemment diffusé qui présente l'organisation et les moyens dont sont dotés le ministère de l'égalité des territoires et du logement (METL) et le ministère de l'écologie, du développement durable et de l'énergie (MEDDE) au niveau national pour répondre à la gestion des situations d'urgence, le service de défense, de sécurité et d'intelligence économique (SDSIE) souhaite pouvoir doter le centre de crise de Roquelaure (CCR) d'outils performants de gestion de crise. À ce titre, la définition d'indicateurs pertinents apparaît comme une plus-value dans le fonctionnement des différentes cellules du CCR.

Dans sa partie législative, le Code de la Défense stipule que « *les ministres chargés de l'environnement, des transports, de l'énergie et de l'industrie sont responsables, chacun en ce qui le concerne, en matière de maîtrise des risques naturels et technologiques, de transports, de production et d'approvisionnements énergétiques ainsi que d'infrastructures, de la satisfaction des besoins de la défense et de la sécurité nationale et, en toutes circonstances, de la continuité des services* » (art L1142-9). Cette responsabilité est globale et nécessite que les ministres s'organisent, dans leur champ de compétences, pour apporter leur contribution à l'action du gouvernement, aussi bien dans la mise en œuvre des politiques de prévention que dans la conduite de crise. À cette fin, ils mobilisent leurs services et les opérateurs de leurs secteurs d'activité pour l'analyse et la résolution des crises.

Les activités relevant du champ de compétences des deux ministères (METL/MEDDE) peuvent être fortement et durablement impactées par une crise majeure de nature à compromettre la continuité des services. Il semble donc indispensable de pouvoir disposer, dans des délais compatibles avec la cinétique d'une crise, d'éléments fiables permettant aux décideurs d'anticiper l'évolution de la crise dans des domaines aussi sensibles que les transports, la distribution d'eau, le logement social, la production et l'approvisionnement énergétique et la maîtrise des risques naturels et technologiques.

La crise hydrocarbures, la crise du volcan islandais d'avril 2010 ou la pandémie grippale H1N1 de 2009 ont mis en évidence le rôle déterminant qu'étaient appelés à jouer, dans la résolution de la crise, de très grands opérateurs qui mettent bien souvent en œuvre d'importantes infrastructures techniques, complexes et vulnérables.

La démarche mise en œuvre par le SDSIE repose sur la définition d'indicateurs stratégiques et opérationnels permettant notamment d'anticiper sur l'évolution de la crise et de proposer rapidement aux décideurs des scénarios de sortie de crise. Les crises intérieures les plus récentes auxquelles le pays a été récemment confronté ont mis en évidence leurs aspects socio-économiques et le fait que leur résolution résultait bien souvent de la double implication des pouvoirs publics et des opérateurs.

1. Les enjeux des crises dans les champs de compétence du METL et du MEDDE

Les enjeux des crises pour nos deux ministères résultent directement des missions telles que définies dans l'article L1142-9 du Code de la Défense rappelées en préambule.

Ces enjeux sont de deux ordres : continuité des services et maîtrise des risques naturels et technologiques.

Au titre de la continuité des services le METL et le MEDDE sont responsables :

- de la disponibilité de logements et tout particulièrement de logements sociaux, dont la quantité peut-être durablement affectée par des accidents naturels ou technologiques et dont l'absence est particulièrement ressentie aux périodes de conditions météorologiques les plus dures.
- de la disponibilité des services de transport aériens, maritimes, ferroviaires et guidés, routiers et collectifs urbains.
- de l'approvisionnement et de la production énergétique et de la disponibilité des services de distribution d'hydrocarbures, de gaz et d'électricité.
- de la distribution d'eau potable et de la disponibilité des services d'assainissement et de collecte des déchets.

Au titre de la maîtrise des risques naturels et technologiques le MEDDE est responsable en cas de crise avérée :

- de la caractérisation des risques pour les populations et l'environnement.
- de l'anticipation de l'évolution de ces risques et des prévisions de retour à la normale.
- du traitement des pollutions de l'eau et des sols et des déchets éventuellement produits du fait de la crise.

2. Les événements déclencheurs d'une crise dans les champs de compétence du METL et du MEDDE

Les crises connues par notre pays ces dernières années ont toutes impliqué, directement ou indirectement, le METL et le MEDDE et ont entraîné des conséquences plus ou moins graves sur la vie de nos concitoyens. La capacité de réponse de nos ministères, dans de telles circonstances doit permettre d'assurer la crédibilité des pouvoirs publics.

Dans ce contexte, il est important de disposer d'outils permettant une analyse des signes avant-coureurs de la crise, événements précurseurs et signaux faibles. Parmi ces outils, les indicateurs peuvent avoir un rôle déterminant pour la caractérisation de la situation dès l'activation du mode de veille renforcée.

L'organisation des ministères et l'analyse des principales crises de ces vingt dernières années permettent de définir quels événements déclencheurs impactent les domaines de compétences des directions générales. Ces crises en fonction de leur nature, de leur ampleur, de leur impact sur la vie économique, sociale et leur médiatisation peuvent avoir un traitement local ou national.

2.1. Les événements déclencheurs par domaine de compétences des directions générales

La direction générale de l'aviation civile (DGAC)

- Accident d'aviation commerciale avec dommages corporels ou morts, en France, ou sur un avion de construction française, ou d'une compagnie française, ou concernant des passagers français attentat (avions, aéroports)
- accident d'aviation légère ou d'affaires avec lourdes pertes ou personnalité à bord
- Forte restriction de capacité dans des zones étendues d'espace aérien
- Fermeture d'un aéroport principal ou forte limitation de trafic avec nombreuses annulations de vols et incertitudes sur la solution de remise en service
- Événement ou circonstance nécessitant le rapatriement de ressortissants français en avion
- Événement provoquant des dommages corporels ou des perturbations permanentes
- Grève ayant un impact national, ou avec service minimum

La direction générale de l'aménagement, du logement et de la nature (DGALN)

- Évacuation de population suite à un accident naturel ou technologique
- Habitations rendues impropres à l'usage ou détruites suite à accident naturel ou technologique (tempête, tornade, orage, avalanche, explosion d'usine...)
- Inondation (crue de rivière ou de fleuve, ruissellement urbain, submersion marine,...)
- Événement sismique
- Événement climatique ayant un impact sur l'eau ou les milieux aquatiques
- Pollution marine ou action de répression des rejets illicites : incident, accident, actes de malveillance ayant entraîné une pollution de l'eau ou du milieu aquatique
- Événement entraînant des conséquences au niveau du fonctionnement d'un réseau d'assainissement ou d'une partie de celui-ci affectant un nombre conséquent de personnes
- Pollution des sols ou de l'air ayant un impact sur l'eau ou les milieux aquatiques
- Dispersion accidentelle des déchets ayant un impact sur l'eau ou les milieux aquatiques
- Émission accidentelle de substances dangereuses ou polluantes ayant un impact sur l'eau ou les milieux aquatiques
- Autres accidents industriels ayant un impact sur l'eau ou les milieux aquatiques
- Accident de transport de matières ou marchandises dangereuses (par route, voie ferrée, voie navigable, gazoduc, oléoduc,...) ayant un impact sur l'eau ou les milieux aquatiques
- Événement entraînant des conséquences au niveau du fonctionnement d'un réseau d'alimentation en eau potable ou d'une partie de celui-ci et affectant un nombre conséquent de personnes

La direction générale de l'énergie et du climat (DGEC)

- Dégradation ou interruption du flux pétrolier, au niveau local, national ou international
- Destruction d'infrastructures par un phénomène naturel (Type Katrina)
- Conflit armé dans un pays producteur (Irak, Iran...)
- Blocage d'un point de passage stratégique pour les transports internationaux (déroit de Malacca, canal de Suez...)
- Mouvement social (raffineries, dépôts, ports pétroliers, transports...)
- Accident industriel, pollution brutale
- Débordement de bac
- Attentats terroristes
- Incendie d'infrastructures pétrolières
- Explosion de Pipeline
- Accident gaz dans une habitation individuelle ou collective
- Accident de site industriel utilisant du gaz naturel comme process ou énergie
- Interruption partielle des approvisionnements en France due à un accident sur les réseaux de transport, ou distribution, ou les autres infrastructures gazières (par exemple : incident sur un stockage souterrain de gaz, blocage des stations de compression, des points d'entrée aux frontières, grève sur les terminaux méthaniers, etc.)
- Interruption partielle des approvisionnements gaziers par réseaux en France due à un accident international (par exemple : accident technique, crise politique)
- Accident majeur sur une infrastructure de transit
- Explosion d'un terminal GNL approvisionnant la France
- Rupture unilatérale de contrats commerciaux
- Incidents ou perturbations du système électrique suite à (canicule, tempête, inondation, neige ou givre, délestages préventifs incident Système)

La direction générale des infrastructures, des transports et de la mer (DGITM)

- Accidents entraînant la mort d'un ou plusieurs voyageurs ou faisant plusieurs blessés graves (sauf cas de suicide), ou plus de 10 blessés légers, quelle qu'en soit l'origine ou la cause
- Accident de voyageurs en gare entraînant la mort de plusieurs personnes ou faisant plusieurs blessés graves
- Accident ou incident grave de TMD, nécessitant l'évacuation des riverains ou la mise en place de mesures sanitaires ou de décontamination
- Accidents du travail entraînant la mort d'un ou plusieurs agents ou faisant plusieurs blessés graves
- Accidents matériels ou incidents susceptibles d'un impact médiatique important, même lorsqu'il n'y a pas de victime (par exemple : déraillement sur voie principale)
- Accident ou incident important concernant le TGV, une ligne RER
- Accidents de passages à niveau entraînant la mort d'une ou de plusieurs personnes ou faisant plusieurs blessés graves ou ayant causé des dégâts matériels importants
- Actes de malveillance ayant entraîné un accident
- Attentats et explosions
- Crimes ou tentatives criminelles contre les personnes
- Événements importants entraînant des conséquences graves au niveau du fonctionnement du réseau, ou d'une partie de celui-ci (par exemple : manifestations importantes ou durables, retards importants)
- Accident ou incident impliquant des quantités importantes de matières dangereuses
- Événement entraînant un dysfonctionnement grave ou l'interruption durable de l'exploitation de la voie d'eau, tels que : intempéries (crue, glace, etc.), mouvements sociaux, alertes diverses
- Explosions, incendies
- Conflits sociaux

La direction générale de la prévention des risques (DGPR)

- Inondations (crue lente, crue rapide, ruissellement urbain, remontée de nappes, submersion marine, coulée de boue, seiche, déversement de lac ou poche glaciaire,...)
- Tremblement de terre
- Éruption volcanique
- Mouvement de terrain (glissement, effondrement de cavités, chute de blocs, retrait gonflement des argiles)
- Tempête Cyclone – Tornade – Orage – Grêle – Foudre
- Avalanches
- Feux de forêt
- Explosion (silos, surpression,...)
- Pollution de l'eau (marines, fluviales, amont prise d'eau potable)
- Pollution de sols
- Dispersion accidentelle des déchets
- Émission accidentelle de substances dangereuses ou polluantes
- Autre accidents industriels
- Rupture de barrage ou de digue
- Sources Radioactives
- Accident de transport de matières ou marchandises dangereuses (par route, voie ferrée, voie navigable, gazoduc, oléoduc,...)

- Accident du travail et/ou dommages aux biens au sein des établissements sous tutelle (INERIS, IRSN, ADEME)
- Désordres dus aux anciens travaux miniers
- Rupture de canalisations (canalisations de transport de gaz, d'hydrocarbures et de produits chimiques, ainsi que de distribution de gaz, et canalisations internes aux exploitations pétrolières ou aux stockages souterrains qui passent sur le domaine public)
- Éruption d'un puits de stockage souterrain
- Explosions liées à des fuites de gaz

Cette photographie des incidents ou accidents générateurs de crises potentielles réparties par directions démontrent la complexité et l'étendue du champ de compétences des ministères et le fait qu'un même événement générateur peut impacter directement, ou par effet induit, plusieurs directions générales dont l'action doit être coordonnée au sein du centre de crise Roquelare (CCR). Néanmoins, il est nécessaire de préciser que la gestion de tous ces événements ne justifie pas de disposer d'indicateurs soit en raison de l'ampleur de l'événement (impact sur la vie économique et sociale du pays) soit en raison de sa gestion à un niveau local (département ou zone). On distinguera ainsi les indicateurs opératifs permettant de gérer une crise à un échelon local (département, zone de défense) des indicateurs stratégiques qui permettent une gestion de la crise au niveau national.

2.2. Tableau récapitulatif des crises sur les vingt dernières années

L'analyse a porté sur les principales crises des vingt dernières années dans lesquelles le METL ou le MEDDE ont été impliqués. Cette analyse, qui ne prend pas en compte les grands rassemblements type G8 - G20, les grands événements sportifs, les violences urbaines et les crises extérieures, montre que les domaines suivants ont été concernés :

- Santé : 13 % des cas
- **Logement : 20 %**
- **Environnement : 39 %**
- **Énergie : 39 %**
- Ordre public : 53 %
- Secours : 61 %
- **Transport : 80 %**

Parmi ces 61 événements, 54 % ont eu un impact national, 36 % un impact zonal et 10 % un impact purement local ou international comme le démontre le tableau ci-après.

Principaux événements relevant des dispositifs	
Date ou période	Événements recensés (61)
1/02 au 13/02/2012	Vague de froid. 43 régions sous alerte en raison des conditions météorologiques.
11/03/2011	Accidents nucléaires de Fukushima et ses conséquences en France.
21/05/2011	Éruption du volcan islandais Grimsvötn.
Printemps-Été 2011	Vague de chaleur entraînant la sécheresse.
25/02/2010	Pollution de la mer en Méditerranée.
19 au 24/02/2010	Grève dans les raffineries TOTAL.
26/02/2010	Tempête Xynthia.
20/03 au 13/04/2010	Éruption du volcan Eyjafjallajökull et ses conséquences sur le trafic aérien.
15/06/2010	Inondations dans le département du Var, 25 morts.
Été 2010	Vague de chaleur.
1/10 au 31/10/2010	Grèves dans les terminaux pétroliers.
24/01/2009	Tempête Klaus qui a touché le Sud-ouest et le Sud de la France.
1/06/2009	Crash du vol AF 447 Rio-Paris.
06/2009 à 01/2010	Pandémie grippale H1N1.
30/06/2009	Crash du vol IY 626 à destination de Moroni (Comores).
7/08/2009	Rupture oléoduc pipeline sud-européen. 4000 m3 pétrole sur la réserve naturelle de Coussouls de Crau.
03/2008	Pollution de la Loire provenant de la raffinerie de Donges (44).
07/2008	Grèves dans le secteur portuaire.
27/05/2005	Incendie dans une usine de pesticide (SEVESO) à Béziers. Plusieurs milliers de personnes confinées cadre PPI.
30/08/2005	Sortie de piste suivie incendie vol AF 358 à Toronto.
16/08/2005	Crash vol 708 West Caribbean au Vénézuëla. 153 victimes originaires de Martinique.
15/04/2004	Incendie dans un hôtel de Paris, 22 morts dont 10 enfants.
3/01/2004	Crash vol Flash Airlines à Sharm-el-Chekh (Egypte). 154 victimes principalement françaises.
06 à 08/2003	Vague de chaleur caniculaire.
12/2003	Inondations du Sud-est de la France (84/13/34), + 1Mds euros de dégâts, 7 morts.
4/01/2003	Importantes difficultés de circulation suite soudaine tempête de neige.
13/11/2002	Nauffrage du pétrolier « Prestige » au large du cap Finistère.
8/09/2002	Crues dans le Gard et les départements limitrophes, 23 morts.
11/2002	Grève des routiers pour la réduction du temps de travail.
03 à 04/2001	Épizootie de fièvre aphteuse.
03 à 06/2001	Crues de la Somme, l'Oise et l'Eure.
21/09/2001	Explosion de l'usine AZF à Toulouse, 30 morts et 2400 blessés.
31/10/2000	Nauffrage du chimiquier italien « Ievoli Sun » au large des Casquets.

de gestion de crise du MEDDE et du METL 1992 - 2002

	Niveau de gestion de crise			Ordre public	Secours	Transport	Énergie	Env.	Logt	Santé
	National	Zonal	Autres (1)							
	1				1	1	1		1	1
	1						1	1		
	1					1		1		
	1						1	1		1
		1						1		
	1			1						
		1		0,5	1	1	1	1	1	
	1			0,5		1		1		
		1		1	1	1		1	1	
	1					1	1			1
	1			1						
	1			0,5	1	1	1	1	1	
	1					1				
	1			0,5		1				1
			1			1				
		1					1	1		
		1					1	1		
	1			1		1	1			
		1		1	1			1		
			1			1				
	1				1	1				
		1		0,5	1				1	
	1				1	1				
	1				1	1	1			1
	1			1	1	1			1	
		1		1	1	1				
			1				1	1		
	1			1	1	1			1	
	1			1		1	1			
	1			1		1				
	1			1	1	1				
		1		1	1	1	1	1		
	1					1	1	1		

➔ Suite du tableau

Principaux événements relevant des dispositifs	
Date ou période	Événements recensés (61)
5 au 25/07/2000	Ouvriers usine CELLATEX à Givet (08) menacent de déverser de l'acide dans une rivière.
25/07/2000	Crash vol AF 4590 Concorde à Gonesse, 113 morts.
12 et 13/01/1999	Neige et verglas – Difficultés de circulation en Île-de-France.
24/03/1999	Incendie dans le tunnel du Mont Blanc, 39 morts.
12/09/1999	Naufrage du pétrolier Erika.
13/11/1999	Inondations dans l'Aude, le Tarn, l'Hérault, les Pyrénées orientales et l'Aveyron. 15 morts.
26 au 28/12/1999	Tempête des 26,27 et 28 décembre, 88 morts.
27/12/1999	Inondation de la centrale nucléaire du Blayais.
24/01/1998	Avalanches dans les Alpes, 9 morts et 21 blessés.
1/06 au 11/06/1998	Grève des pilotes Air France.
3/01/1997	Difficultés de circulation dues aux conditions hivernales en Rhône-Alpes.
04/01/1997	Vague de froid, 23 morts.
8/09/1997	Explosion d'une citerne de produits pétroliers suite collision avec un train sur un PN à Port-Sainte-Foy (Dordogne). 13 morts et 43 blessés.
20/08/1997	Explosion de 29 silos à grain sur le port de Blaye, 11 morts.
3/12/1996	Attentat à la station RER « Port Royal », 4 morts et 170 blessés.
24/11 au 18/12/1995	Grève de la fonction publique.
17/10/1995	Attentat entre les stations RER « musée d'Orsay » et « Saint Michel ».
25/07/1995	Attentat à la station RER Saint Michel, 8 morts.
24/01/1995	Inondations Verdun/Charleville, 16 morts.
01/1995	Inondations 43 départements touchés, 15 morts.
26/12/1994	Détournement d'un AIRBUS sur l'aéroport de Marseille (13)
10/11/1993	Carambolage sur A10 au pont de Mirabeau (17), 15 morts et 53 blessés.
18 au 23/10/1993	Grève des pilotes Air France.
01/1993	Vague de froid intense, 15 SDF morts à Paris.
23/09/1992	Tempête dans le Vaucluse, la Drôme et l'Ardèche, 67 morts.
22/09/1992	Inondations Vaison-La-Romaine (+ Ardèche et Drôme), 47 morts.
20/01/1992	Crash Airbus A320 au Mont Sainte Odile (67), 87 morts.
17/10/1991	Accident de trains à Melun (77), 17 morts. 54 blessés.
02/1991	Vague de froid, 20 morts.
61	Ratio / total événements recensés

(1) Autres = local ou international.

de gestion de crise du MEDDE et du METL 1992 - 2002

	Niveau de gestion de crise			Ordre public	Secours	Transport	Énergie	Env.	Logt	Santé
	National	Zonal	Autres (1)							
		1		1				1		
	1			0,5	1	1				
		1		0,5	1	1				
			1		1	1				
	1				1	1	1	1		
		1		1	1	1		1	1	
	1			1	1	1	1	1		
		1				1	1	1		
			1		1	1				
	1			1		1				
		1		0,5	1	1				
	1				1		1		1	1
		1		0,5	1	1	1	1		
			1		1			1		
		1		1	1	1				
	1			1		1				
	1			1	1	1				
	1			1	1	1				
		1		1	1			1		
	1			0,5	1	1	1	1		
			1	1	1	1				
		1		0,5	1	1				
	1				1	1	1			1
		1		1	1	1	1	1	1	
		1		1	1	1	1	1	1	
		1		0,5	1	1				
		1		1	1	1				
	1			0,5	1	1	1		1	1
	33	22	7	32	38	48	24	25	12	8
	54,1%	36,1%	11,5%	52,5%	62,3%	78,7%	39,3%	41,0%	19,7%	13,1%

3. La définition d'indicateurs pertinents pour la gestion de crise

Après analyse des enjeux et détermination des acteurs, il s'agit de disposer soit au sein des directions des ministères, soit auprès des différents opérateurs, des indicateurs permettant de :

- caractériser la situation,
- faciliter la prise de décision
- anticiper la sortie de crise.

Une approche thématique au regard des impacts sur la vie de nos concitoyens, de l'exemple des crises antérieures ou des relations avec les opérateurs apparaît comme la plus pertinente pour déterminer les indicateurs appropriés.

Parmi, les thématiques retenues les transports et l'énergie demeurent les domaines les plus exposés face aux différents aléas, les plus sensibles et impactant pour la vie économique et sociale du pays et les plus médiatiques en termes de communication surtout avec le développement des réseaux sociaux.

3.1. La continuité des transports

L'accroissement de la mobilité de la population, la densification des réseaux, le vieillissement de certaines infrastructures, la forte dépendance de la vie économique et sociale de la bonne gestion des flux et la fréquence des aléas climatiques démontrent une très forte sensibilité de la population dans le domaine des transports.

C'est pourquoi les indicateurs prédéfinis ci-dessous, répartis par domaines doivent permettre aux pouvoirs publics, en liaison avec les opérateurs, les collectivités territoriales (routes, transports urbains et scolaires...) et les services déconcentrés de gérer la crise et d'anticiper sur son évolution.

3.1.1. Transport aérien

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité du transport aérien	Victimes	Nombre de victimes (décédées, blessées graves, disparues)
	Perturbations significatives dans l'espace aérien	Périmètre de l'espace aérien concerné
		Type de perturbations
		Durée des perturbations
	Perturbations sur les aéroports	Aéroports concernés
		Durée moyenne des retards
		% des vols assurés
		Nombre de passagers immobilisés dans les aéroports
	Conflits sociaux	% grévistes par type d'emploi
		Mise en place du service minimum

Les principaux acteurs du domaine : DSNA (Direction des services de navigation aérienne), ADP (Aéroports de Paris), GTA (Gendarmerie des transports aériens), DSAC (Direction de la sécurité de l'aviation civile), BEA (Bureau enquêtes accidents), SAACA (Société anonyme des aéroports de la Côte d'azur), Air France KLM, compagnies aériennes, partenaires sociaux, associations de victimes.

3.1.2. Transport routier

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité du transport routier	Victimes	Nombre de victimes (décédées, blessées graves, disparues)
	Indisponibilité des infrastructures routières	Périmètre de l'espace concerné
Conditions de conduite sur le réseau		Nombre de kms de voies concernées
		Nombre de PL stockés
		Nombre d'autobus ou cars concernés
		Nombre d'usagers ou riverains concernés
	Mesures de gestion de trafic	Nombre de départements concernés par des interdictions de circulation des PL
		Nombre de départements concernés par des restrictions de transports scolaires
	Saturation des réseaux routiers	Nombre de kms d'encombres (ou indice de congestion)
	Conflits sociaux	% grévistes par type d'emploi

Les principaux acteurs du domaine : APRR (Société des autoroutes Paris-Rhin-Rhône), ASF (Société des Autoroutes du Sud de la France), COFIROUTE, ESCOTA (Société des autoroutes Esterel-Côte d'Azur-Provence), SANEF (Société des Autoroutes du Nord et de l'Est de la France), SAPN (Société des Autoroutes Paris Normandie), CNIR (Centre national d'informations routières), CRCIR (Centre régional de circulation et d'informations routières), DIR (Direction interdépartementale des routes), collectivités territoriales, associations d'usagers, associations de victimes, transporteurs routiers, sociétés de taxi, partenaires sociaux.

3.1.3. Transport ferré, tunnel sous la manche, remontées mécaniques et transports guidés

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs	
Continuité du transport ferré, tunnel sous la manche, remontées mécaniques et transports guidés	Victimes	Nombre de victimes (décédées, blessées graves, disparues)	
	Perturbation des infrastructures ferroviaires		Périmètre des lignes et des gares concernées
			Durée moyenne et maximale des retards
			% des liaisons assurées
			% de trains / nombre (Eurostar, Thalys, TGV, Intercités, TER), rames, remontées mécaniques retardés
			% de trains / nombre (Eurostar, Thalys, TGV, Intercités, TER), rames, remontées mécaniques annulés
			% de trains / nombre (Thalys, TGV, Intercités, TER) détournés
			Nombre de passagers immobilisés en pleine voie ou dans les gares
			Nombre de passagers sur les voies
			% des passagers transbordés ou secourus
		Mesures de gestion	
			Transports de substitution mis en place (Car, taxi,...)
			Nombre de plateaux repas distribués.
	Rupture du réseau ferré ou guidé	Nombre de kms de lignes concernées	
	Conflits sociaux	% grévistes par type d'emploi	
	Remontées mécaniques	Nombre de personnes bloquées et secourues % de remontées arrêtées	

Les principaux acteurs du domaine : SNCF, Eurostar, Thalys, Eurotunnel, RFF, RATP et les syndicats de transport des principales agglomérations comme SYTRAL (Lyon), RTM (Marseille), SEMITAN (Nantes), CTS (Strasbourg), TISSEO (Toulouse), KEOLIS (Bordeaux), associations d'usagers, partenaires sociaux, autorités organisatrices des transports urbains.

3.1.4. Transport fluvial

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité du transport fluvial	Victimes	Nombre de victimes (décédées, blessées graves, disparues)
	Indisponibilité des infrastructures fluviales	Périmètre de l'espace et des ports fluviaux concernés
		Nombre de kms de voies navigables concernées
		Nombre de bateaux ou convois immobilisés
	Conflits sociaux	% grévistes par type d'emploi

Les principaux acteurs du domaine : VNF (Voies Navigables de France), Ports de Paris, Port autonome de Strasbourg, transporteurs fluviaux, partenaires sociaux.

3.1.5. Transport maritime

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité du transport maritime	Victimes	Nombre de victimes (décédées, blessées graves, disparues)
	Sauvetage en mer	% des passagers et membres d'équipage secourus
	Perturbations dans les ports	Ports concernés
		Durée moyenne des retards
		Nombre de navires en attente
		% des liaisons assurées
		% des liaisons retardées
		% des liaisons annulées
	Perturbations fret/hydrocarbures	% de remplissage des parkings PL
		Nombre de passagers immobilisés dans les ports

Les principaux acteurs du domaine : Les grands ports maritimes (GPM) (Le Havre, Nantes- Saint-Nazaire, Marseille, Dunkerque, Calais, Rouen, Bordeaux, La Rochelle, Martinique, Guadeloupe, Guyane, La Réunion,) , armateurs, compagnies maritimes, associations de victimes, partenaires sociaux.

3.2. Approvisionnement en énergie

La crise hydrocarbures de 2010 a montré toute l'acuité d'un problème concernant l'approvisionnement énergétique pour la vie économique et sociale du pays. Il est donc primordial pour les pouvoirs publics en liaison étroite avec les opérateurs de disposer d'une remontée efficace d'informations pour gérer et anticiper sur la crise.

C'est le but recherché à travers les indicateurs prédéfinis ci-dessous et répartis par domaine (hydrocarbures, gaz, électricité). Il ne faut pas occulter néanmoins les effets dominos d'une crise sectorielle qui nécessiterait une coordination encore plus étroite entre les différents opérateurs (à titre d'exemple : un événement dans le domaine de l'énergie électrique affecte également la distribution de carburants, les transports...).

3.2.1. Hydrocarbures

Malgré une dépendance énergétique plus faible que nos voisins, la France est l'un des principaux importateurs de pétrole dans le monde (près de 2 millions de barils entrent en France chaque jour). Dans ce contexte, tout événement dans l'approvisionnement ou la distribution entraîne des conséquences importantes pour la vie économique et sociale du pays et nécessite une remontée d'informations pour anticiper les décisions à prendre :

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité de la ressource en hydrocarbures	Risque d'indisponibilité en hydrocarbures	Périmètre de la zone susceptible d'être concernée, échéance
		Taux potentiel d'indisponibilité de la ressource hydrocarbures (diesel, essence, carburacteur)
	Indisponibilité en hydrocarbures	Périmètre de la zone concernée
		Taux de satisfaction de la demande
		Taux d'utilisation des stocks stratégiques (diesel, essence, carburacteur)
		Taux d'indisponibilité des raffineries
	Infrastructures non utilisables	Niveau des stocks dans les dépôts pétroliers (diesel, essence, carburacteur)
		Taux d'indisponibilité des stations services (sur les autoroutes, zones urbaine et rurale)
		Rupture du réseau de pipeline
	Conflicts sociaux	Nombre de kms de canalisations concernées
		% grévistes par type d'emploi

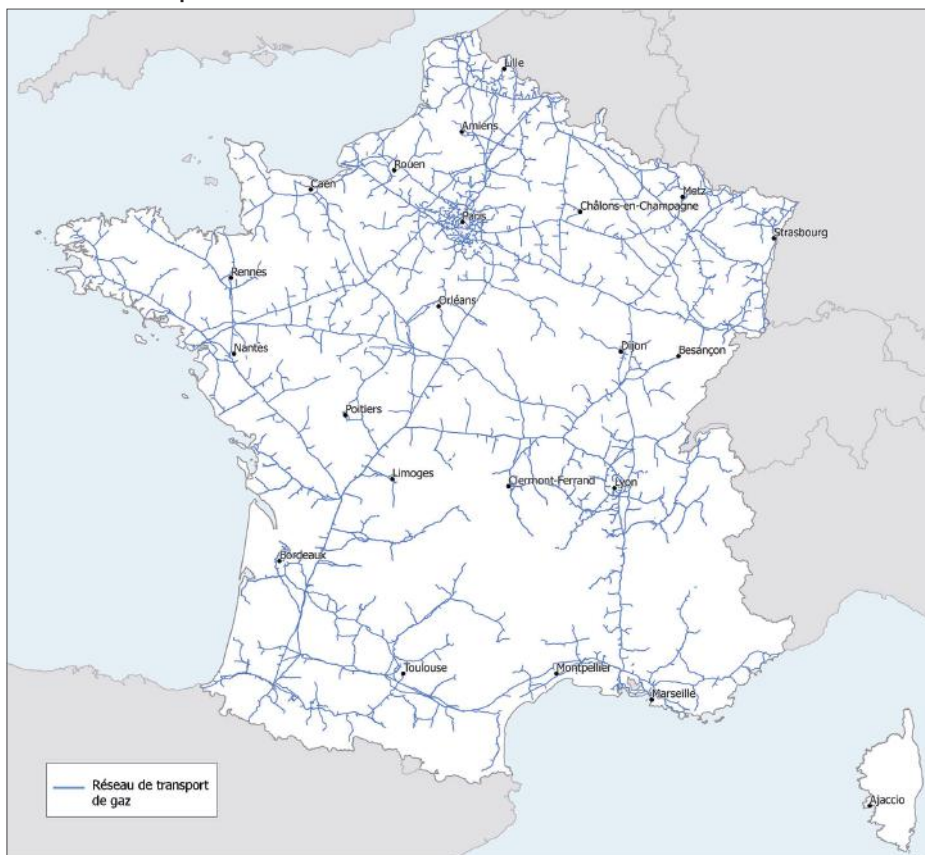
Les principaux acteurs du domaine : TOTAL, BP France, Esso Raffinage, DPF (Société des dépôts pétroliers de Fos), TRAPIL (Société des transports pétroliers par pipeline), SMCA (Société de manutention des carburants d'aviation), SARA (Société anonyme de la raffinerie des Antilles), sociétés de distribution d'hydrocarbures, sociétés assurant le transport d'hydrocarbures, syndicats de transporteurs, principaux consommateurs, partenaires sociaux, associations, ONG.

3.2.2. Gaz

Avec 37 500 km de réseaux de transport, 194 000 km de réseaux de distribution, 15 sites de stockage de gaz naturel et 3 terminaux méthaniers la remontée d'informations en cas de problèmes sur ces infrastructures est une priorité pour la continuité de la vie économique et sociale.

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité de la ressource en gaz	Risque d'indisponibilité en gaz	Périmètre de la zone susceptible d'être concernée
		Taux potentiel d'indisponibilité de la ressource hydrocarbures et types de gaz (cille, butane, propane, gnl)
		Taux potentiel d'abonnés susceptibles d'être concernés
	Indisponibilité en gaz	Périmètre de la zone concernée
		% de personnes concernées par des ruptures d'approvisionnement
	Rupture du réseau de canalisation de gaz	Nombre de km de canalisations concernées
	Conflits sociaux	% grévistes par type d'emploi

Réseau de transport en France



Les principaux acteurs du domaine : GDF Suez (GRDF, GRT Gaz), Total Infrastructures Gaz France (TIGF), partenaires sociaux, associations, ONG.

3.2.3. Électricité

L'organisation des systèmes électriques connaît des évolutions importantes tant en termes de production avec le développement des énergies renouvelables qu'en termes de nouveaux usages avec notamment l'arrivée prévue des véhicules électriques et leurs conséquences sur l'utilisation et le dimensionnement des réseaux. Il est donc primordial avec la collaboration des différents opérateurs de connaître rapidement les impacts d'un incident sur les différents réseaux (transport et distribution) :

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité de la ressource en électricité	Risque d'indisponibilité en électricité	Périmètre de la zone susceptible d'être concernée
		Taux potentiel d'indisponibilité de la ressource hydrocarbures
		Taux potentiel d'abonnés susceptibles d'être concernés
	Indisponibilité en électricité	Périmètre de la zone concernée
		Nombre d'abonnés impactés
		% d'abonnés concernés par des délestages tournants
		% d'abonnés concernés par des coupures
	Rupture du réseau des lignes THT, HT, BT	Nombre de kms de lignes concernées
	Conflits sociaux	% grévistes par type d'emploi

Les principaux acteurs du domaine : EDF, RTE, ERDF, partenaires sociaux, associations, ONG.

3.3. Distribution d'eau

Particulièrement sensible dans certaines zones (grandes agglomérations par exemple) ou en fonction de la période de l'année, les indicateurs prédéfinis ci-dessous doivent permettre aux pouvoirs publics d'anticiper sur les mesures appropriées de gestion de la ressource et sur la mise en place des moyens palliatifs.

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité de la distribution d'eau / Sécheresse	Indisponibilité de la fourniture d'eau	Périmètre de la zone concernée
		Nombre d'abonnés impactés
		% d'abonnés concernés par des coupures
	Mesures de gestion	Nombre de départements concernés par des restrictions d'usage
		Nombre de litres d'eau faisant l'objet d'une distribution en bouteilles ou citernes

Les principaux acteurs du domaine : Véolia Eau France – Lyonnaise des Eaux et les Syndicats des eaux des grandes métropoles comme : SEDIF, LCMU, CUS, SEN, Eau de Paris, Société des Eaux de Marseille), SAUR, associations d'usagers, autorités organisatrices de la distribution.

3.4. Pollution

La forte sensibilité de la population aux problèmes liés à l’environnement et la forte mobilisation des associations écologiques relayée par les médias font des problématiques liées à la pollution un enjeu crucial pour les pouvoirs publics. Les indicateurs prédéfinis ci-dessous doivent permettre une meilleure réactivité des pouvoirs publics tout en assurant une gestion coordonnée de la crise tant au niveau national que local.

Il ne faut pas occulter également l’impact possible sur la santé des populations qui nécessiterait une étroite collaboration avec les autorités sanitaires.

3.4.1. Pollution de l’air

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Pollution de l’air	Mise en place de mesures de restriction et d’interdiction	Périmètre de la zone concernée
		Nombre d’agglomérations concernées
		Nombre d’habitants concernés
		Nombre de victimes (décédées, blessées graves)
		Nombre de personnes évacuées
	impact biodiversité	Nombre de victimes animales
		Estimation du coût des conséquences environnementales

Les principaux acteurs du domaine : Les associations agréées de surveillance de la qualité de l’air (AASQA), Atmo France (Fédération des associations agréées de surveillance de la qualité de l’air), experts indépendants, associations, ONG.

3.4.2. Pollution terrestre ou aquatique

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Pollution terrestre ou aquatique	Polmar Terre	Périmètre de la zone concernée : cours d’eau ou plans d’eau, zones de pêche, de conchyliculture, d’aquaculture, parcs naturels ou zones protégées
		Nombre d’agglomérations concernées
		Nombre d’habitants concernés
		Nombre de victimes (décédées, blessées graves)
	impact biodiversité	Nombre de victimes animales
		Estimation du coût des conséquences environnementales

Les principaux acteurs du domaine : les agences de l’eau, les comités de bassin, experts indépendants, associations, ONEMA (Office national de l’eau et des milieux aquatiques), DREAL de bassin, Agences de l’eau, ONG.

3.4.3. Pollution marine

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Pollution marine	Polmar	Périmètre de la zone concernée
		Teneur en pollution
		Nombre de victimes (décédées, blessées graves)
	impact biodiversité	Nombre de victimes animales
		Estimation du coût des conséquences environnementales

Les principaux acteurs du domaine : les compagnies maritimes et pétrolières, le CEDRE experts indépendants, associations, ONG.

3.5. Logement/Hébergement

Très étroitement lié aux aléas climatiques ou technologiques, la problématique du logement et de l'hébergement se traduit par la nécessité pour les pouvoirs publics tant au niveau national que local de disposer d'une remontée d'informations efficiente.

Les indicateurs prédéfinis ci-dessous doivent permettre d'atteindre cet objectif, en tenant compte du fait que l'hébergement répond souvent à une cinétique rapide (on parle d'hébergement d'urgence) alors que la notion de logement répond à une problématique qui s'inscrit (ou peu s'inscrire) dans la durée.

Enjeux	Nature des indicateurs	Indicateurs
Continuité de l'hébergement de la population		Périmètre de la zone et des villes concernées
		Nombre d'habitations détruites ou impropres à l'usage
		Nombre d'habitations en cours de réparation (et/ou en construction)
		Nombre d'habitations restant à réparer ou à construire
		Nombre de victimes (décédées, blessées graves, disparues)
		Nombre de personnes évacuées
		Nombre de personnes en attente de solution d'hébergement
		Nombre de personnes hébergées d'urgence
		Nombre de personnes en hébergement provisoire
		Nombre de personnes relogées (en dur)
		Coût des dégâts estimés

Les principaux acteurs du domaine : organismes HLM, bailleurs, associations, ONG.

4. La remontée des informations dans la définition et l'utilisation des indicateurs

4.1. La remontée des informations

La remontée des informations en gestion de crises, dans des délais en rapport étroit avec la cinétique de l'événement dépend à la fois, dans le champ des compétences des ministères, des directions générales, des services déconcentrés et des opérateurs.

Il apparaît donc primordial de réaliser ces échanges d'informations à travers un suivi régulier (temps normal) qui peut être avantageusement complété par l'utilisation lors des exercices planifiés (au niveau national, zonal et départemental) des indicateurs prédéfinis pour la gestion de la crise.

Dans ce contexte, il semble souhaitable que les services déconcentrés (niveaux zonal et départemental) et en liaison avec les échelons locaux des opérateurs et les autres services (collectivités territoriales) utilisent la grille prédéfinie des indicateurs pour permettre une remontée d'informations homogène et exploitable au niveau national.

4.2. La définition et l'utilisation des indicateurs

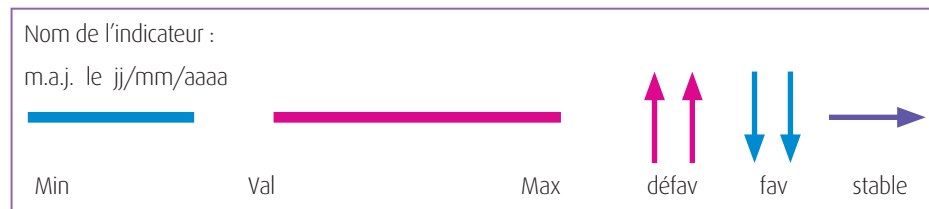
Un indicateur pertinent, pour apprécier les résultats obtenus, doit être utile, solide et vérifiable. Il doit permettre dans un premier temps de caractériser la crise puis dans un deuxième temps d'apprécier l'évolution de la situation.

Un indicateur doit permettre d'effectuer des comparaisons, pour apprécier les résultats obtenus, soit dans le temps (progrès accompli d'une année sur l'autre), soit dans l'espace (comparaison d'un territoire à l'autre), soit encore entre différents acteurs. Les comparaisons permettent d'étalonner les résultats obtenus, de déceler les bonnes pratiques et les pistes d'amélioration. Les comparaisons internationales sont utiles, notamment pour établir un diagnostic préalable.

Un indicateur n'est utile que si sa production est immédiatement suivie d'une analyse par les responsables opérationnels concernés et mise à profit pour prendre des décisions de gestion. Les indicateurs doivent donc en premier lieu être utilisés dans la gestion de la crise (situation) tout en préparant les décisions stratégiques (anticipation).

C'est pourquoi il est important de pré-définir les valeurs extrêmes pouvant être prises par l'indicateur. À titre d'exemple on peut rappeler ici quelques éléments indispensables pour le suivi d'un indicateur :

- Limite de situation normale : valeur de l'indicateur délimitant une situation considérée comme normale (zone verte) de la zone d'alerte (zone jaune).
- Limite de situation de crise : valeur de l'indicateur délimitant la zone d'alerte (zone jaune) de la situation de crise (zone rouge).
- Variation favorable : écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme favorable (flèche simple verte).
- Variation très favorable : écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme très favorable (flèche double verte).
- Variation défavorable : écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme défavorable (flèche simple rouge).
- Variation très défavorable : écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme très défavorable (flèche double rouge).
- Stabilité (flèche bleue).



L'énoncé de l'indicateur doit être immédiatement compréhensible ou clairement expliqué, quitte à ce que cela nécessite un travail de simplification préalable des données mesurées. Les indicateurs composites obtenus en pondérant différentes variables, ou reposant sur des hypothèses et des modèles complexes, sont peu compréhensibles pour les non-spécialistes et doivent être évités.

Le mode de collecte de l'indicateur ne doit pas être dépendant des changements d'organisation. L'existence d'une structure centrale dédiée au traitement des remontées d'information sur les performances, telle qu'une cellule de contrôle de gestion, peut garantir cette pérennité.

La fiabilité d'un indicateur constitue un critère de choix essentiel. Cette fiabilité repose sur la sûreté du dispositif de mesure et l'absence de biais ou la portée limitée des biais connus.

Il faut, en particulier, éviter de recourir à des comptages manuels peu fiables ou qui seraient effectués en supplément des tâches opérationnelles courantes. Un indicateur doit être, autant que possible, extrait automatiquement d'un système habituel de gestion.

Le classement des différents indicateurs en fonction des caractéristiques de la situation de crise est essentiel pour aider les autorités dans le choix des scénarios (pire cas, le plus probable, optimal) mais il permet également une mobilisation plus rapide des ressources propres aux deux ministères et des opérateurs concernés.

5. L'élaboration des points de situation

Pour chaque point de situation les éléments suivants seront élaborés ou mis à jour :

- Liste des champs de compétence du METL et du MEDDE impactés par la crise et des DG en charge de ces champs (document type en annexe 1) ;
- Pour chaque champ de compétence impacté, liste des enjeux de la crise dans ces champs (document type en annexe 2) ;
- Pour chaque champ de compétence impacté, liste des acteurs de la crise et fiche par acteur (document types en annexe 3 et 4) ;
- Pour chaque enjeu, définition et calcul à partir des remontées d'information d'un indicateur permettant de caractériser objectivement la situation (document type en annexe 5) ;
- Pour chaque champ de compétence impacté, liste des faits marquants de la période considérée (document type en annexe 6).

L'ensemble de ces éléments seront transmis au correspondant du centre de crise Roquelaura en CIC situation dans les délais convenus.

En début de crise, alors que les acteurs de la crise ne sont pas nécessairement encore identifiés et le calcul des indicateurs pas encore en place, le point de situation comprendra au minimum :

- La liste des champs de compétence et des DG impactés ;
- La liste des enjeux dans chaque champ de compétence impacté ;
- La liste des faits marquants dans chaque champ de compétence impacté ;
- Une caractérisation simplifiée de la situation dans chaque champ de compétence impacté.

Ce point de situation sera adressé au directeur de crise un quart d'heure avant l'échéance, pour validation et rédaction de la fiche de synthèse.

Annexe 1

Lister les champs de compétence du METL et du MEDDE impactés par la crise en identifiant pour chacun la direction générale en charge.

Annexe 2

LISTE DES ENJEUX

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les enjeux de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les enjeux de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les enjeux de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les enjeux de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les enjeux de la crise dans le champ de compétence considéré.

Annexe 3

LISTE DES ACTEURS

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les acteurs de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les acteurs de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les acteurs de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les acteurs de la crise dans le champ de compétence considéré.

CHAMP DE COMPETENCE :

Lister les acteurs de la crise dans le champ de compétence considéré.

Annexe 4

NOM DE L'ACTEUR

ROLE DANS LA CRISE

Décrire le rôle de l'acteur dans la crise.

POSITIONS ET OPINIONS EXPRIMES

Décrire les positions ou les opinions effectivement exprimées dans la crise.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Décrire les objectifs, avoués ou non, que l'on peut prêter à l'acteur dans la crise.

MODES D'ACTION

Décrire les modes d'action prévisibles ou avérés de l'acteur.

Annexe 5

NOM DE L'INDICATEUR

RESPONSABLE ET SUPPLEANT : *Nom du responsable du calcul et de la validation de l'indicateur au CMVOA et de son suppléant*

ENJEU DANS LE CHAMP DE COMPETENCE IMPACTE ET DEFINITION DE L'INDICATEUR ASSOCIE

Préciser l'enjeu et le champ de compétence impacté et définir précisément l'indicateur, son mode et sa périodicité de calcul.

BORNES ET VARIATION

Maximum et minimum : *Valeurs extrêmes pouvant être prises par l'indicateur.*

Limite de situation normale : *Valeur de l'indicateur délimitant une situation considérée comme normale (zone verte) de la zone d'alerte (zone jaune).*

Limite de situation de crise : *Valeur de l'indicateur délimitant la zone d'alerte (zone jaune) de la situation de crise (zone rouge).*

Variation favorable : *Écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme favorable (flèche bleue).*

Variation très favorable : *Écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme très favorable (flèche verte).*

Variation défavorable : *Écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme défavorable (flèche orange).*

Variation très défavorable : *Écart de l'indicateur entre deux mises à jour à partir duquel l'évolution de la situation est considérée comme très défavorable (flèche rouge).*


INSTRUCTIONS DE REMONTEE DES INFORMATIONS

Décrire les acteurs dans la remontée des informations permettant le calcul de l'indicateur et écrire ou référencer la procédure de cette remontée d'information.

Annexe 6

FAITS MARQUANTS

Faits marquants de la période par champ de compétence impacté.



NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.

NOTES PERSONNELLES

A series of horizontal dotted lines for taking notes.