

## INFORMATION ET ALERTE DU MOA

En cas d'évènement survenant sur un chantier du CSNE

### PROCEDURE 20



CSNE

Marché cible : AMO-COP  
Marché source : AMO-COP

Niveau de confidentialité : Restreint

Classe du document : Pour approbation

Date de mise à jour : 10/07/2024

Émetteur	Marché cible	Secteur	Phase	Classement	Domaine	Ouvrage	Type doc	Num.	Ind.
SETE	MXXX	T	B	QSSE	GENE	CSNE	PRCD	0020-00	B

## TABLE DES RÉVISIONS

Ind.	Date	Raison d'émission de version	Rédacteur	Contrôleur interne	Approbateur interne
A	14/06/2021		PBL	GP	SB
B	10/07/2024	Précision des responsabilités	ESE	JCM	JCM

*Ce document nécessite le VISA d'approbation du MOA :*

Indice de version	Vérification MOA par :	Approbation MOA par :	VISA approbateur MOA :
A	P.Y. Biet	J. Dezobry	
B	J.C. Marzin	J.C. Marzin	J.C. Marzin

## TABLE DE DIFFUSIONS

Entités	Destinataires	Copies
La présente procédure est diffusée à l'ensemble des prestataires du MOA		

## REFERENCE DU DOCUMENT PROPRE A L'EMETTEUR (REFERENCE EXTERNE)

--

## SOMMAIRE

<b>A. GENERALITES .....</b>	<b>4</b>
A.1. PERIMETRE D'APPLICABILITE .....	4
A.2. RESPONSABILITES .....	4
A.2.1. Responsables de l'élaboration du la procédure .....	4
A.2.2. Responsable de la mise en œuvre .....	4
A.3. DOCUMENTS DE REFERENCE .....	4
A.4. ABREVIATIONS .....	4
A.5. DEFINITIONS .....	5
<b>B. PREALABLE .....</b>	<b>5</b>
<b>C. CLASSIFICATION DES EVENEMENTS .....</b>	<b>7</b>
C.1. CLASSIFICATION DES EVENEMENTS PAR NIVEAU .....	7
<b>D. CONDUITE A TENIR EN CAS D'ÉVENEMENT .....</b>	<b>8</b>
D.1. INFORMATIONS A COMMUNIQUER .....	8
D.2. EVENEMENT DE NIVEAU 1 .....	8
D.3. EVENEMENT DE NIVEAU 2 .....	9
D.3.1. Pendant les heures ouvrées .....	9
D.3.2. En-dehors des heures ouvrées .....	10
D.3.3. Cas particulier des alertes n'émanant pas du gestionnaire de site .....	11
D.3.4. alerte SCSNE.....	11
<b>E. COORDONNEES DES DIFFERENTS ACTEURS.....</b>	<b>12</b>

## A. GÉNÉRALITÉS

### A.1. PERIMETRE D'APPLICABILITE

Cette présente procédure est destinée aux entreprises et maitres d'œuvres titulaires d'un marché opérants sur un chantier du CSNEconfrontés à un évènement et/ou une situation de crise nécessitant l'alerte ou l'information du MOA.

C'est le générateur du risque qui doit protéger son environnement, et pas l'inverse. En cela, la chaîne de responsabilité depuis la MOA aux entreprises intervenantes en passant par la MOE et les AMO doit être maîtrisée.

### A.2. RESPONSABILITÉS

#### A.2.1. RESPONSABLES DE L'ÉLABORATION DU LA PROCÉDURE

La présente procédure est établie et mise à jour par le chargé de qualité de la SCSNE, sous validation du directeur QHSE.

#### A.2.2. RESPONSABLE DE LA MISE EN ŒUVRE

Chaque entité à qui s'applique la procédure telle que définie dans le chapitre « A.1 Périmètre d'applicabilité » doit respecter les éléments de cette procédure.

L'application des principes donne à chaque acteur, l'entière responsabilité de la mise en œuvre de leur système de contrôle de leur propre travail selon le respect minimal des exigences spécifiques au projet.

### A.3. DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- Plan de Management de Projet (PMP)
- Schéma Directeur de la prévention (SDP)
- Procédure Gestion de crise SCSNE
- Directives et éléments de langage pour le personnel intervenant sur site
- Fiche évènement : SETE-M001-T-B-QSSE-GENE-CSNE\_-FORM-0013-00
- Fiche d'analyse d'accident : CSNE-M000-T-C-QSSE-SECU-CSNE\_-MODE-0044-00

### A.4. ABREVIATIONS

- > **MOA** Maître d'Ouvrage
- > **AMO** Assistant au Maître d'Ouvrage
- > **COP** Conducteur d'Opération
- > **MOE** Maître d'œuvre
- > **CSPS** Coordinateur en matière de sécurité et de protection de la santé
- > **Entreprise** (ENT) Titulaire d'un marché de travaux

## A.5. DÉFINITIONS

- > Incident : Un incident est un évènement susceptible d'altérer le bon déroulement d'une opération. Les presque-accidents ou accidents sont des incidents. Par nature, il est non prévu dans les contrats, procédures et programmes d'interventions<sup>3</sup>
- > Un incident peut altérer des personnes, des biens, du matériel, la qualité.
- > Accident : Un évènement indésirable induisant un traumatisme ou une pathologie pour les personnes ou pour les choses.
- > Presque-accident : Un évènement indésirable n'induisant aucun traumatisme ni aucune pathologie, mais ayant le potentiel de le faire.
- > Tiers : Toute personne extérieure au projet CSNE (qui n'est pas prestataire du MOA). Il peut s'agir d'un riverain, d'un propriétaire, d'un exploitant, d'un organisme.
- > Gestionnaire de site : Le gestionnaire de site est le représentant de l'entreprise exerçant formellement la gestion du site, du fait d'une remise par le MOA en vue de réaliser des travaux. NB : Ce gestionnaire est de manière général le mandataire du groupement.

## B. PREALABLE

Le traitement des évènements susceptibles de se produire sur les chantiers du Canal Seine Nord Europe nécessite une réactivité qui soit en adéquation avec le niveau d'urgence et de gravité. Cela suppose de formaliser un circuit court qui permette aux gestionnaires de site (responsables de chantiers) d'avertir le Maître d'Ouvrage dans les meilleurs délais, soit par une alerte, soit par une information, en fonction de la classification de l'évènement décrite ci-après.

L'interlocuteur privilégié au sein de la maîtrise d'ouvrage est la direction Technique et plus particulièrement les directions de secteurs en charge de chantiers.

La distinction entre « alerte » et « information » se fait principalement sur la nécessité ou non d'avoir un traitement en temps réel de l'évènement et donc sur les modalités de transmission :

- L'alerte est transmise immédiatement après la découverte de l'évènement. Elle n'est effective que lorsqu'il y a eu un échange verbal direct entre les deux interlocuteurs successifs de la chaîne d'alerte ;
- L'information est transmise au plus tôt. Elle est envoyée par une messagerie garantissant la traçabilité des envois. Elle peut être doublée d'un appel téléphonique.

Tout message écrit ou enregistré, et ce quelle que soit la messagerie employée pour le diffuser, ne peut donc que rester du domaine de l'informatif dans la mesure où l'on ne peut garantir en temps réel ni sa réception, ni la suite immédiate qui lui est donnée.

Les prescriptions figurant dans la suite du document ne concernent que la remontée de cette alerte ou de cette information. Elles ne préjugent en rien des actions qui devront être conduites par la suite, y compris sur place si nécessaire, pour gérer l'évènement.

La procédure prend en compte l'organisation actuelle des différentes entités, notamment pour ce qui concerne la disponibilité permanente des personnes concernées en fonction des heures et donc au regard des astreintes. Elle sera susceptible d'être adaptée pour tenir compte d'éventuelles évolutions organisationnelles futures.

Une différenciation s'opère selon que l'évènement se produit pendant ou en-dehors des heures ouvrées. Celles-ci sont fixées entre 09h00 et 18h00, du lundi au vendredi inclus, hors jours chômés.

Lorsqu'un message téléphonique est laissé sur une boîte vocale, l'appelant doit préciser :

- Son nom et sa fonction ;
- La date et l'heure d'appel ;
- Le motif de l'appel ;
- Les renseignements sommaires concernant l'évènement ;
- Le numéro auquel l'appelant peut être rappelé.

Afin de pouvoir retracer le déroulement de la gestion de l'évènement, l'historisation des appels doit être conservée jusqu'à la retranscription horodatée des appels émis et reçus en lien avec l'évènement.

Au niveau du chantier, l'ensemble des évènements sont consignés dans le registre du chantier tenu par le maître d'œuvre et éventuellement dans le registre des observations mis à disposition des salariés et représentants du personnel des entreprises intervenantes.

L'ensemble des événements est également formalisé par le gestionnaire de site par une fiche événement dument transmise au MOE, à l'AMO et au MOA.

## C. CLASSIFICATION DES ÉVÈNEMENTS

### C.1. CLASSIFICATION DES ÉVÈNEMENTS PAR NIVEAU

En première intention, la classification des événements se fait selon deux niveaux, en fonction de leur nature et de leur gravité :

- **Simple information (Niveau 1)** : les événements nécessitant d'être portés à la connaissance du Maître d'Ouvrage sans action immédiate attendue de sa part, pour lesquels une simple information est suffisante ;
- **Alerte immédiate (Niveau 2)** : les événements nécessitant d'être portés immédiatement à la connaissance du Maître d'Ouvrage, qu'il y ait ou non action complémentaire de sa part, pour lesquels une alerte en temps réel s'impose.

Nota : Cette procédure se positionnant en amont du schéma d'alerte de la procédure de gestion de crise de la SCSNE, un troisième niveau (Niveau 3) vient compléter le dispositif en seconde intention. Il correspond aux événements de niveau 2 qui sont requalifiés comme tel par le directeur d'astreinte.

La liste des événements correspondant aux deux premiers niveaux est présumée la suivante :

#### **Niveau 1 :**

- o accident d'un travailleur ne nécessitant pas de soins médicaux d'urgence mais justifiant d'un arrêt du travail sans reprise immédiate,
- o accident ayant provoqué des dégâts matériels aux ouvrages, installations, équipements, sans interruption même partielle de l'activité sur le chantier,
- o événement lié à la sûreté du chantier (intrusion, effraction, vol, dégradation, etc.) sans interruption même partielle de l'activité sur le chantier,
- o visite ou inspection de chantier par une autorité administrative de contrôle ;

#### **Niveau 2 :**

- o accident d'un travailleur nécessitant des soins médicaux d'urgence,
- o accident ayant entraîné plusieurs victimes,
- o événement entraînant une interruption partielle ou totale de l'activité sur le chantier,
- o événement (hors accident de travailleur) nécessitant l'intervention immédiate des services publics de sécurité ou de secours (police, pompiers, SAMU),
- o accident ayant entraîné des dégâts chez les tiers,
- o événement lié à l'ordre public à l'intérieur de l'emprise du chantier,
- o événement lié à l'ordre public se déroulant à proximité du chantier et susceptible d'avoir des répercussions sur le chantier,
- o agression physique de personne liée à l'activité du chantier,
- o événement avec présence d'une autorité sur place,
- o événement ayant été ou étant susceptible d'être médiatisé,
- o événement susceptible d'avoir des répercussions sur l'image de la SCSNE,
- o événement nécessitant un avis ou une prise de position immédiate du Maître d'Ouvrage.

Si l'évènement rencontré ne figure pas dans la liste ou si un doute existe au moment de sa qualification, le Directeur d'astreinte de la SCSNE devra être alerté pour qu'il évalue la qualification de l'évènement.

## D. CONDUITE À TENIR EN CAS D'ÉVÈNEMENT

### D.1. INFORMATIONS À COMMUNIQUER

La simple observation d'un état de fait ou d'une situation anormale sur les ouvrages, sur le chantier ou sur les avoisinants peut faire l'objet d'une communication mais elle se distingue d'un incident ou un évènement. La remontée de ce type d'information relève de la prévention et de l'anticipation des évènements.

Dans le cas de la survenue d'un évènement il est nécessaire de préciser au minimum les informations suivantes et d'en assurer la traçabilité :

Le type d'évènement	Faits notable, visites incident interne : accident matériel, accident humain, presque accident ; incident avec un tiers : agression, plainte...
Le lieu	Le chantier et secteur concerné
Activité concerné	Quelle prestation était en cours
Les noms et coordonnées des personnes concernées	Notamment dans le cas de personnes extérieures au projet.
Les circonstances de l'incident et les actions en cours	Description de l'évènement, de son contexte, de son explication

### D.2. EVÈNEMENT DE NIVEAU 1

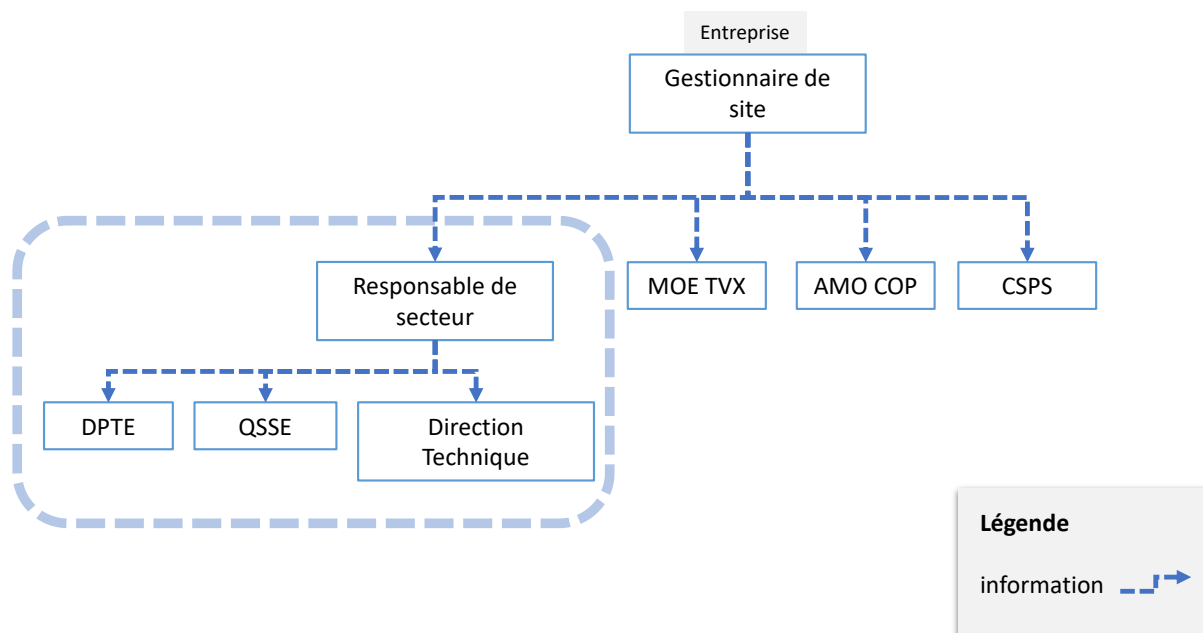
En cas de survenance d'un évènement de niveau 1:

Le gestionnaire de site informé en première instance remonte l'information au Responsable de secteur MOA, à son MOE, son AMO-COP et au CSPS

Pour la SCSNE, le responsable de secteur en assure la traçabilité, exploite l'information et la retransmet le cas échéant :

- au CSPS - Coordinateur en matière de sécurité et de protection de la santé
- A la Direction Qualité Hygiène Sécurité Environnement
- à la Direction Partenariats Territoires Europe, en fonction de la perception qui peut en être fait à l'extérieur
- Au service environnement ou foncier, et au directeur technique, en fonction du sujet
- A d'autres directions selon les cas (juridique, risques...)





*Information d'un évènement de niveau 1 pendant et hors des heures ouvrées*

## D.3. EVÈNEMENT DE NIVEAU 2

### D.3.1. PENDANT LES HEURES OUVRÉES

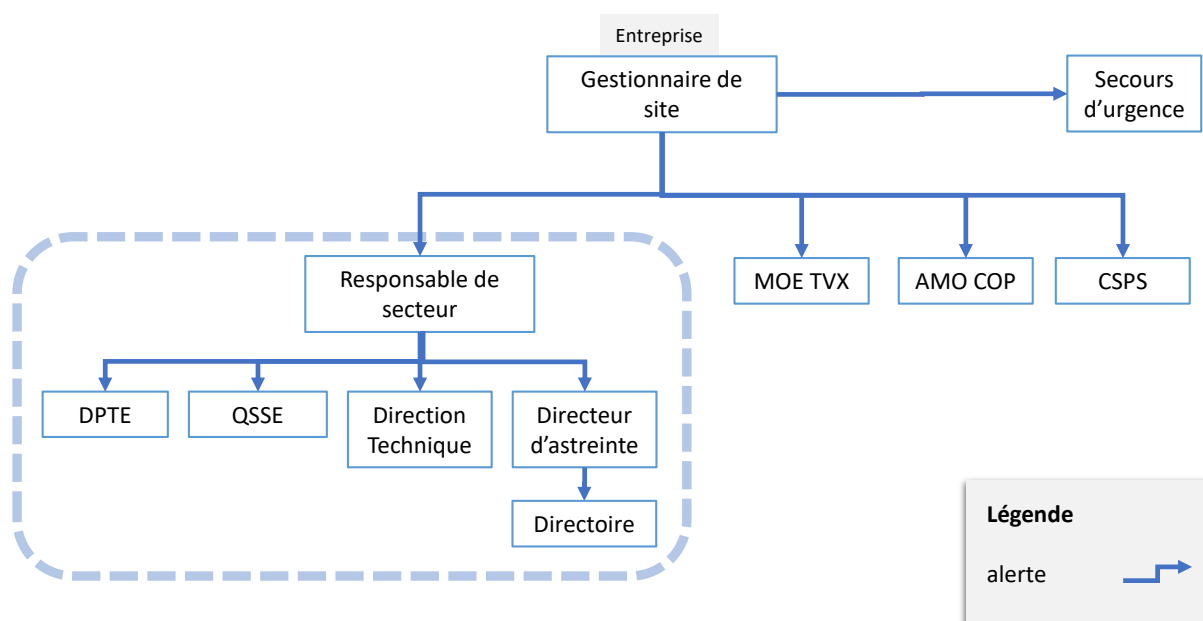
En cas de survenance d'un évènement de niveau 2 pendant les heures ouvrées.

Le gestionnaire de site informé en première instance remonte l'information au Directeur Responsable de secteur MOA, au Directeur d'Astreinte MOA, à son MOE, son AMO-COP et au CSPS.

Pour la SCSNE, le responsable de secteur en assure la traçabilité, exploite l'information et la retransmet le cas échéant aux services concernés.

Le Directeur d'astreinte, si la nature et la gravité de l'évènement le justifient, ainsi que si des répercussions sont envisageables pour la SCSNE :

- Retransmet l'alerte au Directoire ;
- Requalifie l'évènement en Niveau 3 et applique la procédure de gestion de crise.



Chaîne d'alerte d'un évènement de niveau 2 pendant les heures ouvrées

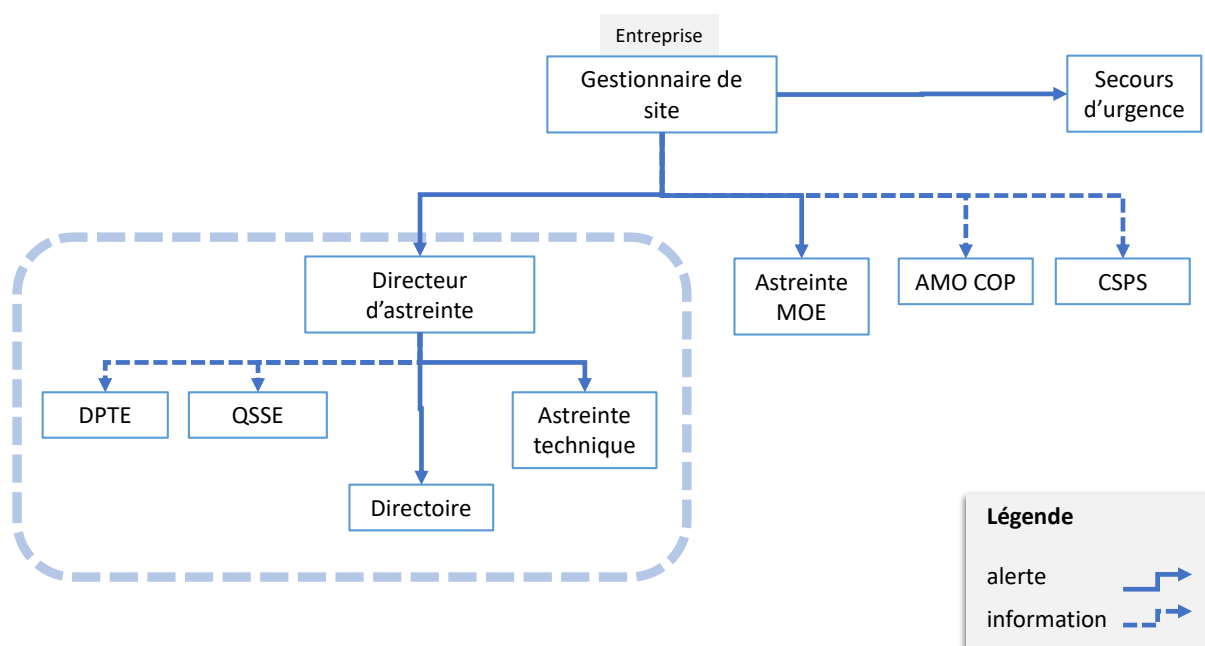
### D.3.2. EN-DEHORS DES HEURES OUVRÉES

En cas de survenance d'un évènement de niveau 2 en-dehors des heures ouvrées.

Le gestionnaire de site informé en première instance remonte l'information au Directeur d'Astreinte MOA, à son MOE, son AMO-COP et au CSPS.

- Si la nature et la gravité de l'évènement le justifie, ainsi que si des répercussions sont envisageables pour la société, celui-ci :
  - o Retransmet l'alerte au Directoire,
  - o Requalifie l'évènement en Niveau 3 et applique la procédure de gestion de crise.

Informe les autres Directions concernées (projet, Responsable de la sécurité des chantiers pour la Direction du programme, communication, relations territoriales) qui en exploitent la teneur dès qu'elles en prennent connaissance.



Chaîne d'alerte d'un évènement de niveau 2 en dehors des heures ouvrées

### D.3.3. CAS PARTICULIER DES ALERTES N'ÉMANANT PAS DU GESTIONNAIRE DE SITE

Lorsqu'un collaborateur participant au projet ou présent sur un chantier SCSNE reçoit un message d'alerte provenant d'une personne extérieure au chantier, il doit la retransmettre au gestionnaire de site ou au premier interlocuteur concerné dans la chaîne d'alerte. À charge pour cet interlocuteur de reboucler l'alerte en amont jusqu'au gestionnaire de site pour qu'il puisse assurer la remontée et le partage selon les schémas décrits.

### D.3.4. ALERTE SCSNE

*En heure ouvrée, il est demandé de contacter le Responsable de secteur.*

*Hors heure ouvrée, il est demandé d'appeler le **Directeur d'astreinte***

**06 67 30 50 94**

## E. COORDONNÉES DES DIFFÉRENTS ACTEURS

Une fiche signalétique, propre à chaque site de chantier, est établie par le gestionnaire de site avec son MOE, son AMO-COP et son CSPS sous la responsabilité de la direction de secteur SCSNE.

Elle indique les renseignements principaux qui concernent les travaux, ainsi que les coordonnées des différents acteurs.

En fonction du type de chantier, les directions de secteur ont le choix entre deux modèles de fiches, l'un simplifié plus spécifiquement dédié aux chantiers ponctuels ou de courte durée et l'autre plus complet, qui est davantage approprié aux chantiers de grande ampleur qui s'installent dans la durée.

Mise à jour autant que de besoin, elle est largement diffusée sur le chantier concerné par le gestionnaire de site ainsi qu'aux différents acteurs locaux qui auraient à les connaître (MOE, AMO, collectivités, services de police, pompiers).

Pour la SCSNE, le responsable secteur la diffuse aux directions suivantes :

- Direction QHSE
- Direction Technique ;
- Direction des Partenariats Territoires Europe ;
- Assistance de direction [maintien en condition opérationnelle de la « valise d'astreinte ».

En parallèle et toujours pour la tenue à jour des outils de la gestion de crise et du directeur d'astreinte, il est souligné l'importance de la diffusion des coordonnées téléphoniques des astreintes des gestionnaires de sites et des maîtres d'œuvres telles qu'elles résultent des obligations contractuelles des marchés. Ces numéros d'appel doivent correspondre à des téléphones portables.