

# PRÉSENTATION DE LA SSIGE SOCIÉTÉ SUISSE DE L'INDUSTRIE ET DU GAZ ET DES EAUX



## Approvisionnement en Eau potable en temps de Crise - AEC

La SSIGE,  
une valeur sûre pour l'eau potable

# Approvisionnement en eau potable en temps de crise

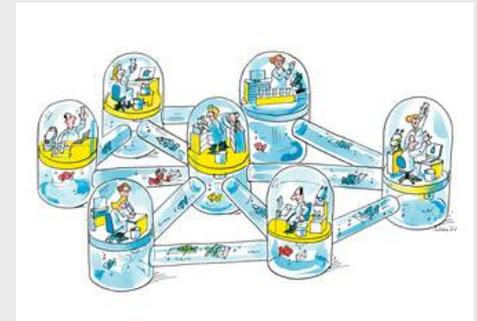


## ➤ Contenu

- Présentation de la SSIGE**
- AEC Bases légales**
- Recommandations W 1012**
- Communication W 1003**
- Lois cantonales**
- Conclusion**

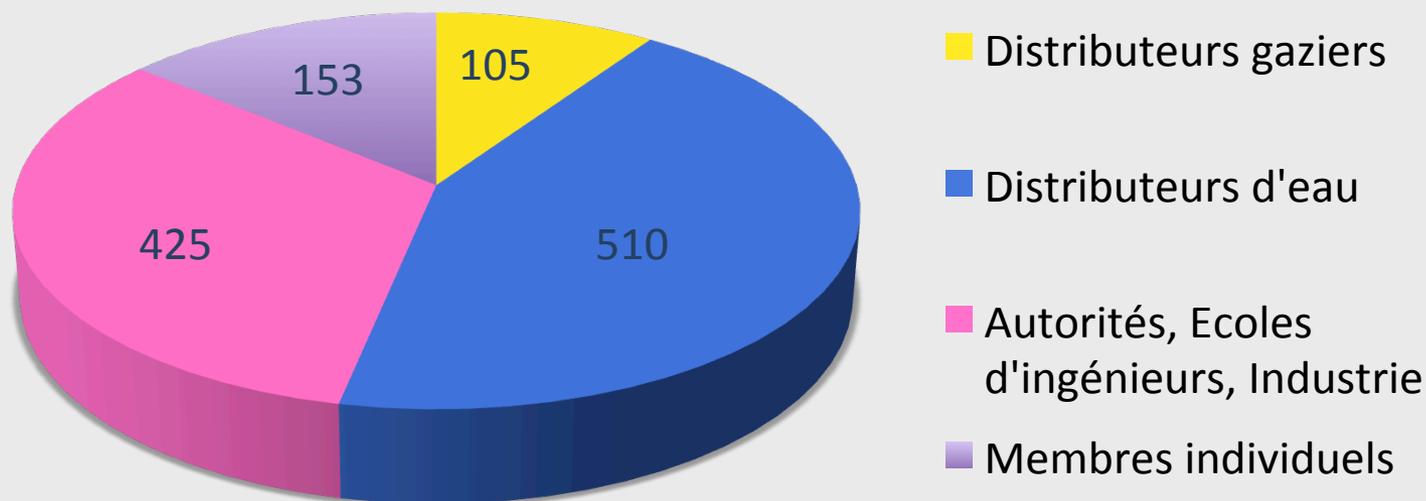
### ➤ Notre mission: collecter le savoir-faire et en garantir l'accès à tous nos membres

- Formations dans les domaines du gaz et de l'eau
- Certifications des produits gaz et eau
- Audit et support pour la distribution et les installations gaz et eau
- R & D et transfert de compétences dans les secteurs la distribution du gaz et de l'eau potable
- Relations publiques et défense des intérêts de l'industrie de l'eau potable



### ➤ Organisation professionnelle suisse pour la distribution du gaz, de l'eau et de l'énergie thermique à distance

- ❑ Structure privée fondée en 1873
- ❑ Environ 1'200 membres



## Normalisation



## Formation



EDUQUA

## Audit & support

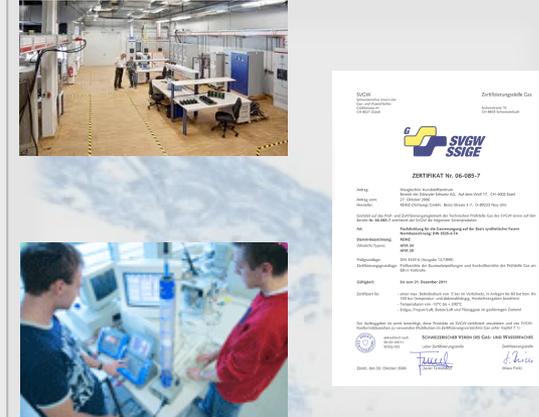


## Transfert de compétences



**FOWA**  
Forschungsfonds Wasser  
Fonds de recherche pour l'eau

## Recherche et Développement



## Certification

# Cycle de la qualité pour la distribution du gaz et de l'eau

## Commissions SSIGE Gaz et Eau



- G-HK Commission principale
- G-UK1 Distribution et stockage
- G-UK2 Installations domestiques et cc produits
- G-UK3 Stations de ravitaillement et véhicules GNC
- W-HK Commission principale
- W-UK1 Ressources
- W-UK2 Qualité et traitement
- W-UK3 Production, distribution
- W-UK4 Relations publiques
- W-UK5 Economie d'entreprise
- W-UK6 Coordin. internationale
- W-UK7 Installations domestiques

## Formations SSIGE Gaz et Eau

- Installateur agréé gaz
- Intervention de sécurité gaz
- Séminaires
- Fontainier (avec brevet fédéral)
- Surveillant de réseau
- Séminaires
- Monteur de réseaux gaz et eau (avec brevet fédéral)

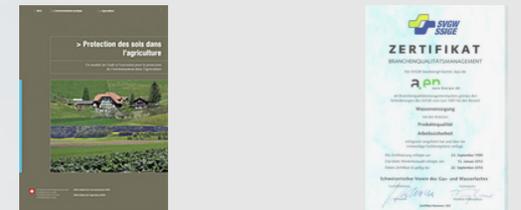


## Directives, règlements



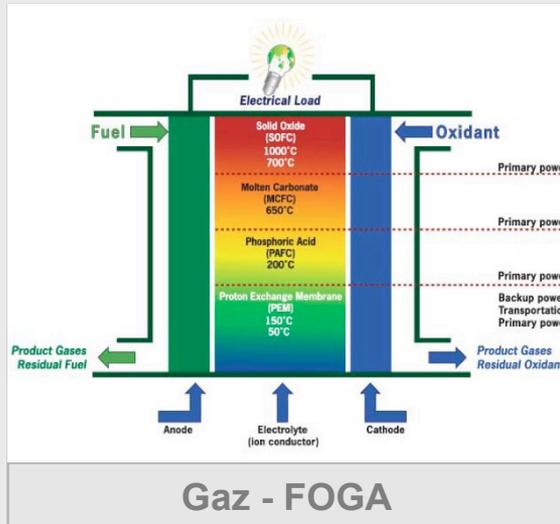
## Audit, Support et assistance

- Conseils
- Prises de position
- Politique de branche
- Qualifications de personnes

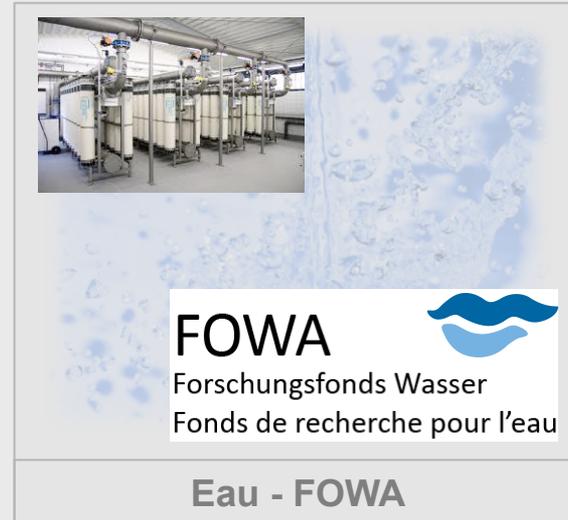


- BQM (Manuel de Management de la Qualité de la Branche)
- AQE Autocontrôle Qualité de l'Eau, (Application du manuel en conformité avec W1002 et l'OF)

## Management Qualité



- Couplage chaleur-force
- Pile à combustible
- Pompe à chaleur de gaz
- Production combinée électricité-chauffage
- Etc..



- Désinfection et protection du réseau
- Optimisation des coûts d'entretien du réseau
- Corrosion et revêtement
- Procédé d'assainissement de l'intérieur des conduites
- Evaluation des produits et matériaux en regard de la durée de vie, de la résistance à la corrosion et à l'hygiène
- Etc..

## Publications et communication

- Revue Aqua & Gas
- Revue Reflet
- Rapports annuels des fonds de recherche FOGA et FOWA
- Newsletter
- Circulaires et Intranet SSIGE
- App sur la qualité de l'eau
- Argumentaires (micropolluants, communication de crise)
- Actions de sensibilisation (aqua-expo, concours Merleau pour les écoles romandes)



## ➤ Concours « Le Merleau d'Or » 2016

### ”les métiers de l'eau”

- ❑ Public: écoles de Suisse occidentale (élèves de 12 à 20 ans)
- ❑ Thème: protégeons nos sources
- ❑ Couverture presse et radio
- ❑ Remise Merleau d'Or 2016

**le 17 mars à Habitat et Jardins**



## ➤ Films « l'aqua-expo » et « Une source préservée »

- ❑ En 4 langues (français, allemand, italien et anglais)
- ❑ Diffusé par la RTS Un et Deux et par TV5 Monde Mars 2015





01/2016

Une publication de la SSIGE



## Reflets brille d'un nouvel éclat

Il en va ainsi pour chacun de nous: un regard attentif sur les reflets du miroir nous permet de répondre à de nombreuses questions avant même de nous les poser. Dans des époques et des cultures plus anciennes, par ex. dans l'Égypte ancienne, les hommes voyaient encore davantage de choses dans les miroirs. Ces derniers symbolisaient souvent des valeurs comme le «bon sens» ou la «vie». L'ambition de «Reflets» n'est pas aussi grande, mais cherche néanmoins à renvoyer une image fidèle de la vie et des connaissances de la branche en s'appuyant le plus possible sur la pratique. La SSIGE a remanié la revue afin de rendre cette image encore plus claire. À l'avenir, la revue paraîtra dans toutes les régions linguistiques en tant que produit SSIGE uniforme avec une tenue et des thèmes centraux identiques. Si Reflets répond parfois à vos questions avant même que vous ne vous les posiez, nous aurons atteint notre objectif. Je vous souhaite une très agréable lecture et l'équipe de rédaction ainsi que moi-même attendons avec impatience vos réactions.



Martin Sager, Directeur SSIGE



Il est normal que des biofilms se forment dans les conduites d'eau, comme ici dans un tuyau de douche (Source: Frederik Hammes, eawag)

## Focus

### Les conduites sont vivantes

De nombreux distributeurs d'eau utilisent des désinfectants à base de chlore pour protéger les réseaux de conduites. De plus en plus d'exploitants renoncent à cette protection, car son efficacité est de plus en plus remise en cause, alors qu'une colonisation stable du réseau par des microorganismes est sans doute suffisante.

Une grande variété de bactéries vivent dans les biofilms des conduites d'eau potable et des compteurs d'eau, selon les récentes découvertes de chercheurs suédois. Celles-ci sont également apparues dans des zones de systèmes de distribution analysés ne faisant l'objet d'aucune réclamation quant à la qualité de l'eau. La composition était cependant différente. Nous savons depuis plusieurs années que de nombreuses bactéries sont présentes dans l'eau potable. Des mesures effectuées par un cytomètre de flux ont montré que la présence de 100 000 bactéries par ml d'eau du robinet était normale. Si l'on trouve un si grand nombre d'organismes dans les conduites, on peut se demander s'il ne faudrait pas les nettoyer à l'aide d'un désinfectant à base de chlore et, par précaution, mettre en place une protection du réseau avec un résiduel de chlore. L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) écrit en effet, dans sa publication «Procédés reconnus destinés au traitement de l'eau potable» de 2010, que le dioxyde de chlore est très efficace pour protéger les réseaux en raison de sa longue durée de rémanence dans l'eau traitée.

La SSIGE informe 4  
Distributeurs d'eau romands (DER) et Fontainiers (AFSR) 6

## Distributeurs d'eau romands (DER)

distributeurs d'eau romands

### Remplacer ou réhabiliter? Faire le bon choix!

Les Distributeurs d'eau romands (DER) ont tenu leur Journée technique durant le salon Aquapro-gaz, le 20 janvier dernier.



Journée technique de la DER le 20 janvier 2016 à Baile

190 personnes sont venues en Gruyère pour en savoir plus sur la réhabilitation et la pose de conduites

sans tranchées en écoutant les quatre orateurs invités. Les deux premiers, R. Stapfer et J.-M. Balmat, ont présenté la grande variété de techniques et matériaux à disposition pour prolonger la durée de vie des conduites ou pour les remplacer en minimisant les travaux d'excavation. Le gain de temps, la diminution des nuisances et l'impact environnemental réduit figurent parmi les avantages de ces technologies, appelées à se développer.

Un forage dirigé de 900 mm sur près de 900 m de longueur pour l'installation de la conduite forcée de la centrale électrique de Rivaz, dans le Lavaux, a été une belle démonstration de la fiabilité et de la précision atteinte lors de ce type d'opérations, comme l'a souligné G. Locher, responsable de ce chantier spectaculaire. Confrontés à un certain nombre de variantes possibles lorsqu'il s'agit de

choisir entre une réhabilitation et un remplacement «pur et simple», les exploitants doivent faire le bon choix, en se basant sur des critères objectifs. Ces derniers peuvent être pondérés en fonction des conditions locales, comme l'a montré A. Ibarrola, dernier conférencier.

Conférences disponibles sous: [http://www.sdesr.ch/jt\\_archives.php](http://www.sdesr.ch/jt_archives.php)

Prochain rendez-vous: Assemblée générale de la DER le 15 juin 2016 à Finhaut VS

Philippe Collet, DER

## Fontainiers



### Rapprochement et ouverture

Amorçé depuis deux ans, le rapprochement avec leurs homologues allemands permet dorénavant aux fontainiers romands de participer aux formations continues organisées en deux langues à Sursee. La formation continue de ses membres constitue l'axe principal des activités de l'Association suisse des fontainiers SBV/ASF. En tant qu'organisme national, elle s'engage à garantir l'accès aux cours qu'elle met sur pied aux francophones. Ainsi une session de cours avec traduction simultanée est proposée depuis l'an dernier. Celle-ci se déroulera cette année les 13 et 14 avril à Sursee. Cette ouverture aux collègues francophones n'est pas sans conséquences logistiques. En effet, ces formations continues sont tradition-

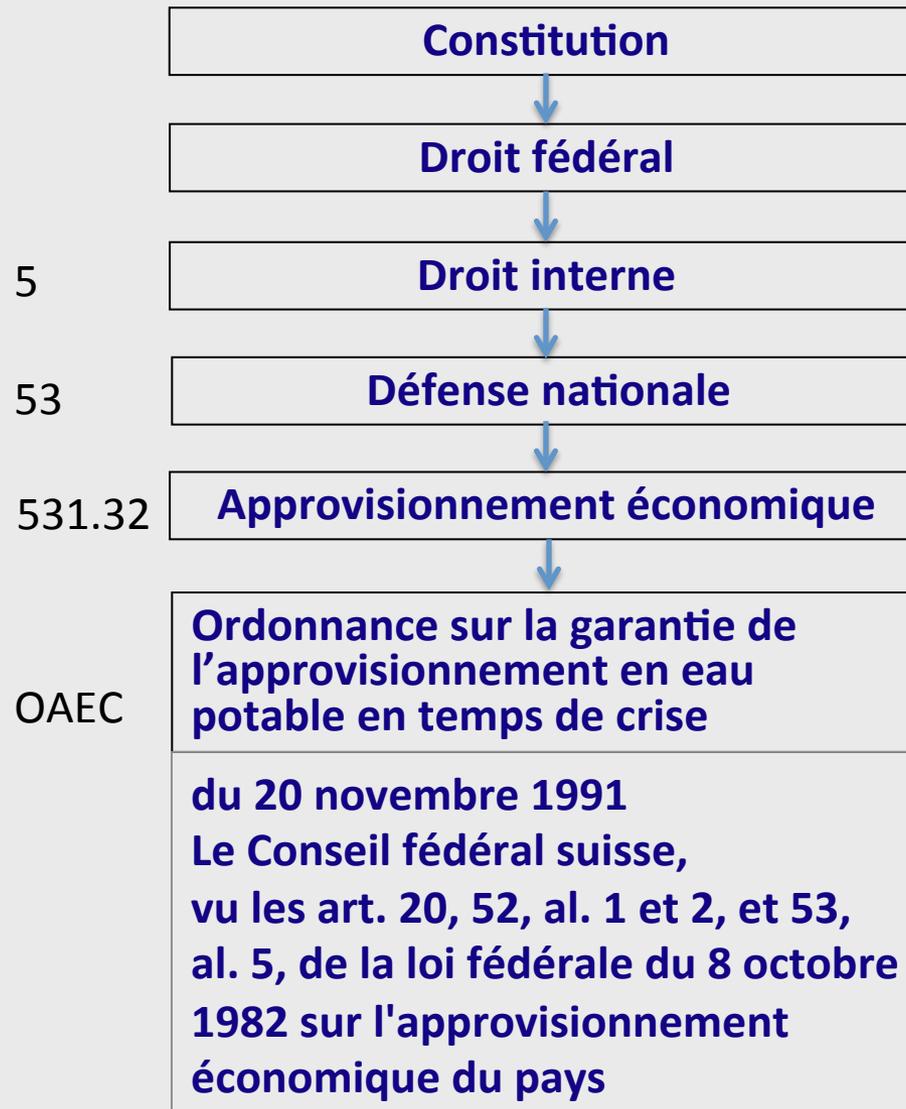
nnellement très fréquentées, si bien que la place vient à manquer sur le Campus Sursee où elles sont organisées. Ce d'autant plus qu'en marge des cours, de nombreux exposants tiennent un stand pour présenter leurs fournitures, ce qui nécessite le montage d'un pavillon provisoire. Cette situation n'a pas manqué d'alimenter des discussions informelles. D'aucuns ont suggéré la construction d'une propre halle fixe,



Fontainier dûment formé au travail.

équipée d'installations pédagogiques et de volumes de stockage. Celle-ci serait dédiée à la formation professionnelle et continue des métiers de l'eau potable (fontainiers, monteurs de réseaux, surveillants de réseau, etc.) Les associations partenaires et les membres passifs pourraient également y avoir accès afin d'y organiser leurs manifestations. Les infrastructures hôtelières et de restauration sont en outre adéquates à Sursee. Selon Konrad Schmid, nouveau président de la SBV/ASF depuis quelques mois, cette idée mérite d'être creusée. L'Association des fontainiers de Suisse romande AFSR sera sans nul doute partie prenante de ces réflexions.

Plus d'infos sous: [www.fontainiers.ch](http://www.fontainiers.ch)  
Thierry Ackermann



## Art. 1

### But

La présente ordonnance vise à garantir l'approvisionnement en eau potable en temps de crise. Les mesures prévues doivent être de nature à assurer:

- a. l'approvisionnement normal en eau potable aussi longtemps que possible;
- b. la réparation rapide des dérangements;
- c. la mise à disposition, en tout temps, de l'eau potable indispensable à la survie.



## Art. 2

### Champ d'application

- 1 La présente ordonnance s'applique aux services publics d'approvisionnement en eau potable et aux services privés d'intérêt public.
- 2 Elle s'applique également aux services chargés de l'élimination des eaux usées, dans la mesure où cette dernière peut mettre en danger l'approvisionnement en eau potable.

### Art. 3

#### Temps de crise

Est réputé temps de crise au sens de la présente ordonnance toute situation où l'approvisionnement en eau potable est sensiblement menacé, restreint ou rendu impossible, notamment en cas de catastrophe naturelle, d'accident majeur, de sabotage ou d'actes de guerre



## Art. 4

### Quantités minimales

1. En temps de crise, les quantités minimales d'eau potable suivantes doivent être disponibles:
  - a. jusqu'au troisième jour, autant que possible;
  - b. dès le quatrième jour, 4 l par personne et par jour; pour les animaux de rente, 60 l par unité de gros bétail et par jour;
  - c. dès le sixième jour:
    1. pour les ménages et sur les lieux de travail, 15 l par personne et par jour,
    2. pour les hôpitaux et les homes médicalisés, 100 l par personne et par jour,
    3. pour les entreprises produisant des biens d'importance vitale, la quantité nécessaire.
2. En règle générale, ce sont le nombre d'habitants et l'effectif des animaux de rente vivant habituellement dans la zone d'approvisionnement qui sont déterminants pour le calcul de la quantité totale d'eau potable nécessaire.



### Art. 5

#### Organisations

1. Les cantons veillent à ce que l'approvisionnement en eau potable soit assuré en temps de crise.
2. Ils désignent les communes qui doivent garantir, isolément ou solidairement avec d'autres communes sises dans une zone d'approvisionnement déterminée, l'approvisionnement en eau potable en temps de crise.



### Art. 6

#### Equipement du personnel

Les cantons coordonnent la remise de l'équipement de protection atomique et chimique fourni par la Confédération au personnel chargé d'exécuter les tâches prévues par la présente ordonnance.



### Art. 7

#### Mise sur pied de dépôts et de fournitures de matériel

1. Lorsque les quantités minimales (art. 4) ne peuvent être assurées par d'autres moyens, les cantons veillent à la mise sur pied et à l'exploitation de dépôts régionaux, de même qu'à la fourniture de matériel lourd tel que tuyaux à raccordement rapide, véhicules de transport, groupes électrogènes de secours et unités pour le traitement de l'eau.
2. Le matériel lourd sera stocké dans des dépôts régionaux. On veillera à le protéger contre les atteintes nuisibles telles que pressions, chocs, vibrations, retombées radioactives et substances servant à la guerre chimique ou biologique.





## Art. 10

### Collaboration

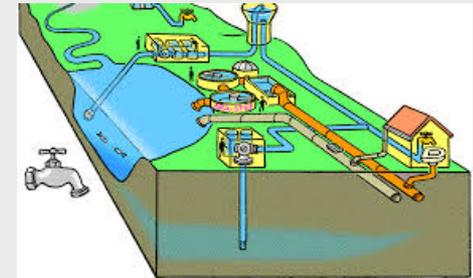
Pour être à même d'accomplir les tâches qui leur incombent (art. 11 à 16), les détenteurs d'installations d'approvisionnement en eau sises dans une même zone d'approvisionnement doivent collaborer



## Art. 11

### Planifications et mesures

1. Tout détenteur d'une installation d'approvisionnement en eau doit élaborer un plan indiquant les mesures nécessaires pour garantir l'approvisionnement en eau potable en temps de crise.
2. Le plan comportera des indications sur:
  - a. les dangers et dégâts éventuels considérés lors de la planification;
  - b. le type de mesures et leur envergure;
  - c. le déroulement temporel de leur mise en oeuvre;
  - d. la collaboration avec les autorités compétentes et l'armée.
3. le plan sera soumis à l'approbation des autorités cantonales.
4. Les plans déjà existants seront adaptés aux exigences de la présente ordonnance.

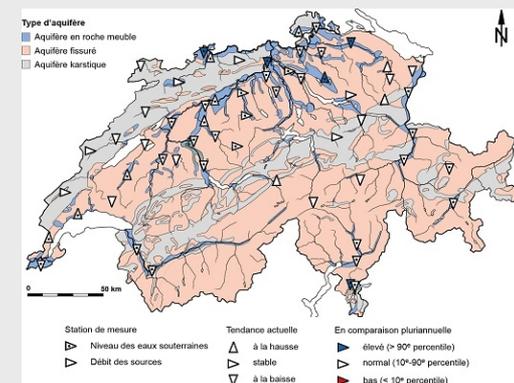


## Art. 12

### Documentation pour les temps de crise

1. Les détenteurs d'installations d'approvisionnement en eau doivent établir une documentation pour les temps de crise. Celle-ci comportera notamment, pour la zone d'approvisionnement:

- a. les mesures d'urgence envisageables pour remédier aux dérangements;
- b. les données indispensables au calcul des quantités minimales nécessaires (art. 4);
- c. les indications sur le matériel de réserve et de réparation disponible;
- d. l'inventaire des installations d'approvisionnement en eau et des nappes d'eaux souterraines;
- e. les plans d'intervention et les cahiers des charges pour le personnel, ainsi que des notices informatives à l'intention de la population;
- f. les plans réglant l'intervention de l'entraide régionale et inter régionale;
- g. des indications du canton sur la surveillance de la qualité de l'eau en temps de crise.



Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches  
Société Suisse de l'Industrie du Gaz et des Eaux  
Società Svizzera dell'Industria del Gas e delle Acque  
Swiss Gas and Water Industry Association

SVGW  
SSIGE  
SSIGA  
SIGWA



**W1012** 1<sup>re</sup> Edition février 2001

## REGLEMENTATION

### Recommandation

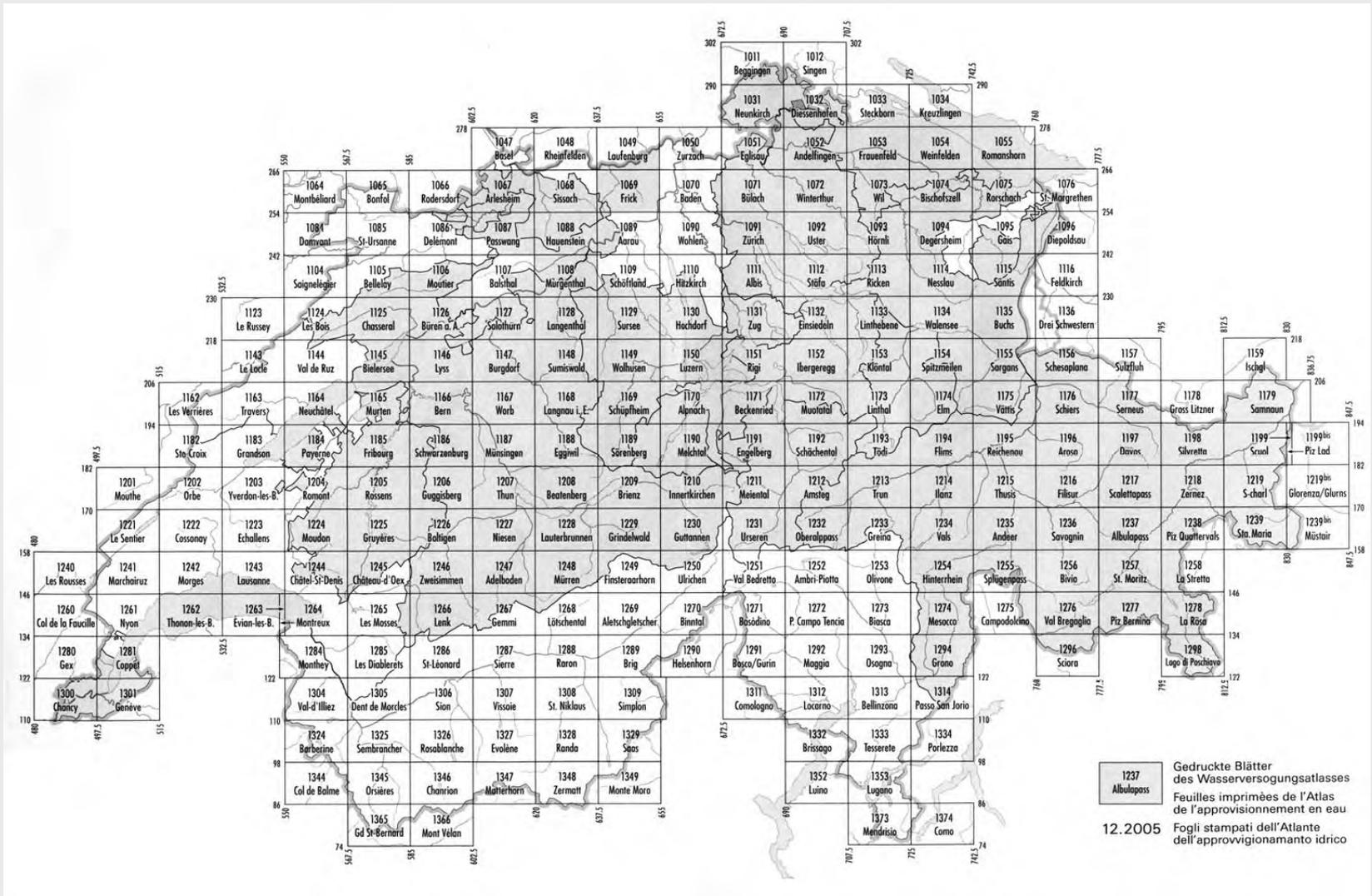
#### Instructions pour l'approvisionnement en eau potable en temps de crise et sa planification (AEC)

(Anciennement: WVN 300 - Instructions pour l'approvisionnement en eau potable en temps de crise et sa planification)

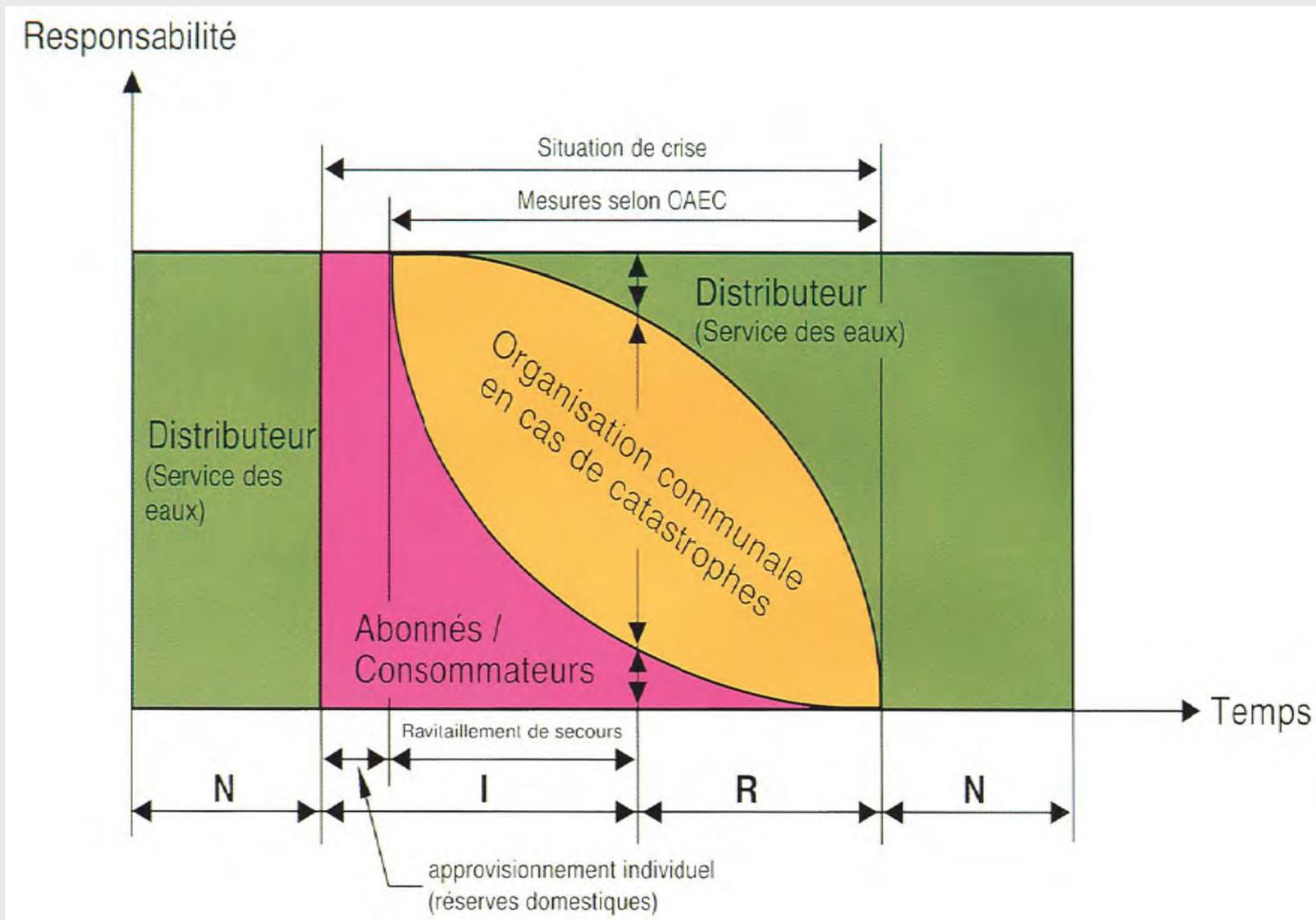
SVGW, Grütlistrasse 44, Postfach 2110, 8027 Zürich  
Téléfon 044/269 23 23, Fax 044/202 16 23, www.svgw.ch



# Recommandation W1012 AEC



## Maitrise d'une situation de crise

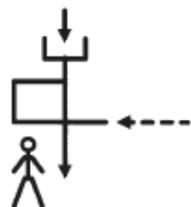


## Structure de l'approvisionnement en eau potable en temps de crise

### N: exploitation Normale du réseau

Sécurité préventive par mesures de:

- planification
- construction
- exploitation



Distributeur (Service des eaux)

Préparation



Commune

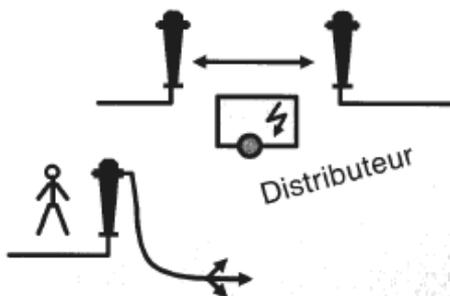


Autorité

### R: exploitation Restrictive ou partielle du réseau

- solutions de fortune
- réparations urgentes
- reconstruction progressive

Objectif: au moins 100 l / hab. / j



Commune



Autorité



Sapeurs-pompiers  
Protection civile

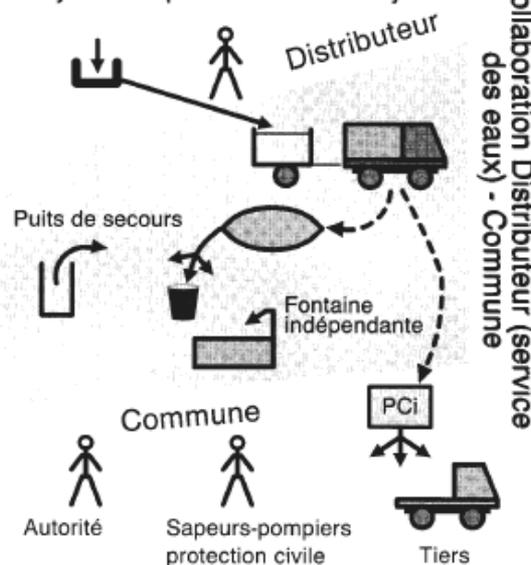


Tiers

### I: exploitation Interrompue du réseau (réseau hors service)

Dispositif de ravitaillement en eau de secours ("minimum vital" par moyens indépendants du réseau)

Objectif: 4 puis 15 l / hab. / j



Utilisation des réserves personnelles jusqu'à mise en place du dispositif

**Préparation des mesures et moyens tendant à garantir l'approvisionnement, la distribution et le ravitaillement en eau potable en temps de crise**

**Mise en œuvre des mesures et engagement des moyens d'assurer l'approvisionnement, la distribution et le ravitaillement en eau potable en temps de crise**

**RÈGLES POUR LA RÉALISATION DE L'APPROVISIONNEMENT EN EAU POTABLE EN TEMPS DE CRISE**

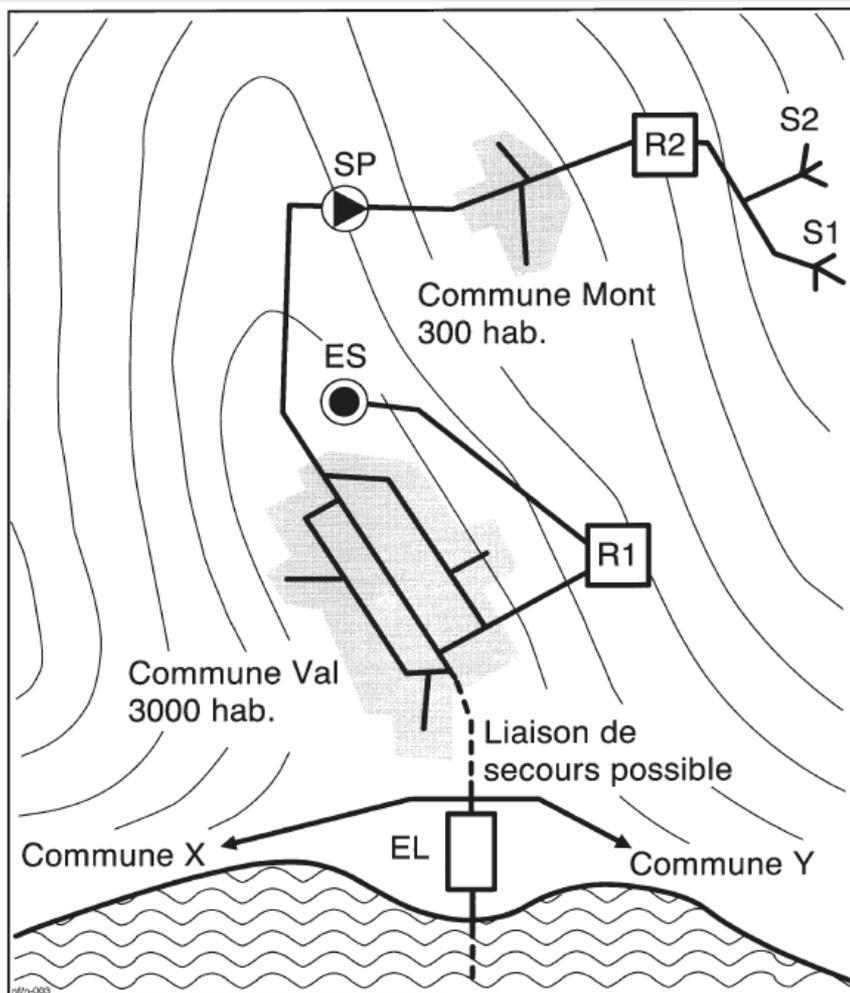
# Recommandation W1012 AEC

Marché à suivre pour l'évaluation de la sécurité de l'approvisionnement en eau potable en temps de crise



	Stipulation de l'OAEC	Informations aux annexes
Détermination des besoins en eau en temps de crise	art. 4 art. 12, 1er al., lit. b	annexe 7.3
Disponibilité des points d'eau	art. 8, 1er al. art. 12, 1er al., lit. d	annexe 7.4
Inventaire des installations d'approvisionnement en eau		annexes 7.6 à 7.8
Analyse des risques découlant d'événements extraordinaires	art. 3	annexes 7.9 à 7.13
Evaluation de la sécurité des installations et identification des points faibles		





S1, S2: captages de sources  
 R1, R2: réservoir  
 SP: station de pompage  
 ES: captage d'eau souterraine  
 EL: installation de traitement d'eau de lac

## Matrice des risques encourus par les installations d'approvisionnement en eau d'une petite commune

Types d'événement	Catégorie des risques														
	Catastrophes naturelles			Accidents majeurs							Actes de guerre ou de sabotage				
	Intempéries, inondation	Tremblement de terre	Glissement de terrain	Accident impliquant substances polluantes/radioactives	Accident industriel, incendie important	Interruption de l'approvisionnement en énergie	Pollution des eaux par des substances toxiques	Accident nucléaire	Panne de la STEP	Fumure excessive	Dégâts occasionnés aux barrages	Actes de sabotage	Guerre conventionnelle	Guerre atomique et chimique	Effets IEMDN
<b>1. Captages</b>															
Captages d'eaux souterraines (ES)	2	1	1	3	1	3	3	1	2	3	-	2	2	1	3
Captage de source S1	2	1	3	1	1	1	3	1	1	3	-	2	1	1	1
Captage de source S2	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	-	2	1	1	1
Captage d'eau de lac (EL) communes X et Y (sans conduites de liaison)	2	2	1	3	1	3	2	1	2	1	-	3	3	2	3
<b>2. Installations de stockage</b>															
Réservoir Val (R1)	1	1	1	-	-	2	-	1	-	-	-	3	2	1	2
Réservoir Mont (R2)	1	2	2	-	-	1	-	1	-	-	-	2	2	1	1
<b>3. Station de pompage</b>															
Station de pompage (SP)	1	1	2	-	-	3	-	-	-	-	-	3	2	1	3
<b>4. Installation de traitement</b>															
Chloration dans le réservoir Mont (R2)	-	1	-	-	-	3	-	-	-	-	-	2	2	1	3
<b>5. Conduites principales</b>															
Conduite commune Val – SP	2	2	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-
Conduite commune Val – R1	1	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-
Conduite ES – R1	1	2	3	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-
Conduite SP – commune Mont	1	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-	3	2	1	-
Conduite commune Mont – R2	1	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-
Conduite R2 – S1/S2	2	2	3	-	-	-	-	-	1	2	-	2	2	1	-
<b>6. Conduites de distribution</b>															
Réseau de distribution Val ouest	2	2	1	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-
Réseau de distribution Val est	1	2	2	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-
Réseau de distribution Mont	1	2	3	-	-	-	-	-	1	1	-	2	2	1	-

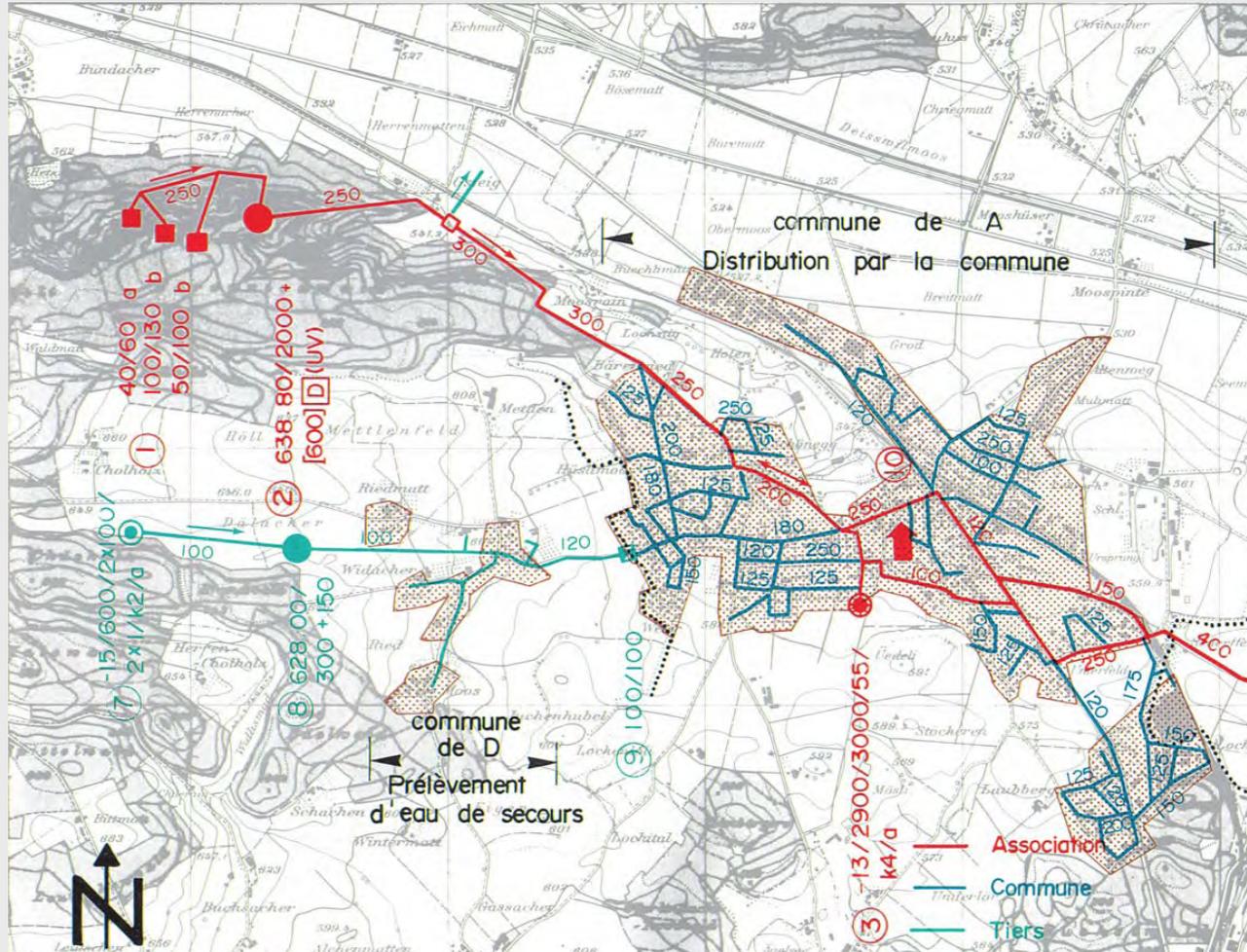
## Analyse de la disponibilité

Annexe 7.4

	Prise d'eau	Traitement nécessaire	Pompage nécessaire	Conduite existante *	Possibilité de stockage	Disponibilité	
						en h/j	%
Eau provenant du propre réseau	existante	non	non	oui	oui	24	100
			oui	oui	non	16	67
		oui	non	oui	oui	20	83
			oui	oui	non	16	67
	à établir (prov.)	oui	non	oui	oui	20	83
			oui	non	non	16	67
		non	non	oui	oui	16	67
			oui	non	non	12	50
Prélèvement d'eau à l'extérieur	Présence d'un réseau inter-connecté	non	non	oui	oui	20	83
			oui	oui	non	16	67
		oui	non	oui	oui	20	83
			oui	non	non	16	67
	à établir (prov.)	non	non	à établir (prov.)	oui	20	83
			oui		non	16	67
		oui/non	non	Camion-citerne	oui	20	83
			oui		non	16	67
oui/non	non	oui	12	50			

\* entre le captage et le stockage (réservoir permanent)

## Planification de l'AEC: association d'approvisionnement en eau des communes de A, B et C



## Planification de l'AEC à la commune



Schweizerischer Verein des Gas- und Wasserfaches  
Société Suisse de l'Industrie du Gaz et des Eaux  
Società Svizzera dell'Industria del Gas e delle Acque  
Swiss Gas and Water Industry Association

SVGW  
SSIGE  
SSIGA  
SGWA



W1003 1. Edition Février 2004

REGLEMENTATION

Recommandation

Guide RP pour les  
distributeurs d'eau potable



## 10.0 Les relations publiques en situation de crise



## Relations publiques de crise

En cas de crise, il faut réagir. Pour réagir, il faut être prêt. C'est l'objectif des RP de crise. En fonction des risques, il faut préparer un concept fixant les procédures à suivre et les mesures à prendre pour maîtriser rapidement la communication en cas de crise.

Il existe deux types de crises: les crises prévisibles auxquelles on peut se préparer en conséquence, et les crises imprévisibles, c'est-à-dire les catastrophes.

## Causes susceptibles de déclencher une crise (liste non exhaustive):

- Contaminations bactériennes
- Accidents dus à des causes externes, accidents majeurs, actes de sabotage
- Pannes d'informatique
- Mise en cause des décisions d'entreprise sur la place publique
- Mouvements d'opinion parmi les consommateurs
- Scandales autour des représentants de l'entreprise
- Problèmes financiers majeurs
- Pénurie d'eau en période de sécheresse
- etc.

## Une crise? Soyez prêt!

En situation de crise, il faut adopter le bon comportement au bon moment. La solution ? Une solide stratégie de communication et une planification rigoureuse des RP de crise. Il est plus facile et beaucoup moins coûteux de prévenir une perte d'image ou une perte de confiance que de vouloir polir une image effritée ou regagner la confiance des collaborateurs et du public après coup. Qui plus est, si vous maîtrisez bien votre communication, votre image d'entreprise en sortira grandie, qu'il s'agisse d'une crise ou d'un crédit d'assainissement refusé par le peuple.



## Mesures préventives

### 1. Surveillance du laboratoire cantonal ou de l'inspecteur de l'eau potable

L'autorité doit vérifier régulièrement les procédures d'autocontrôle, la qualité de l'eau potable, les processus et les activités ainsi que les conditions d'exploitation.

### 2. Concrétisation de l'ordonnance sur la garantie de l'approvisionnement en eau potable en temps de crise (OAEC):

En vertu des art. 11 et suivants OAEC, le distributeur d'eau doit prendre les dispositions suivantes:

- élaborer un plan indiquant les mesures nécessaires pour garantir l'approvisionnement en eau potable en temps de crise, y compris la collaboration avec les autorités et l'armée
- élaborer un dossier d'intervention en cas de crise
- former et préparer le personnel aux interventions en cas de crise
- prévoir le matériel d'intervention nécessaire
- prendre les mesures nécessaires au niveau des ouvrages, de l'exploitation et de l'organisation

### 3. Management qualité de la branche Eau (MQB, SSIGE/AES), Management qualité Eau (AQE, SSIGE W1002)

La mise en place d'un système MQB/AQE garantit la maîtrise des points critiques à tous les niveaux d'activité:

- |                                 |   |
|---------------------------------|---|
| ● Plan d'alarme                 | ● Matériel d'intervention                 |
| ● Piquet d'exploitation         | ● Infrastructures de protection           |
| ● Manuel de sécurité            | ● Matériel de protection personnel        |
| ● Service d'intervention        | ● Instruction sécurité                    |
| ● Plan de distribution de crise | ● Exercice d'intervention en cas d'avarie |

Les éléments techniques du concept de réduction des risques sont donc donnés.



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra



Le concept de communication en cas de crise doit préciser les points suivants:

● **Quoi dire?**

Uniquement des faits attestés, jamais des suppositions; une information lacunaire, mais rapide, vaut mieux que des on-dit qui se répandent comme une traînée de poudre; préparer des informations de fond afin d'expliquer la situation, réunir des photos et organiser des interviews.

Le public veut toujours savoir la même chose, c'est-à-dire:

- que s'est-il passé?
- pourquoi cela s'est-il passé?
- qui est responsable?
- quelles sont les mesures prises pour éviter qu'une telle crise ne se répète?

● **Comment le dire?**

- avec rapidité, mais sans précipitation, dans les 1 à 2 heures (agir vaut mieux que réagir)
- avec un certain rythme (une information active crée la confiance / empêche les on-dit)
- avec honnêteté, transparence, franchise, sans enjolivures
- avec clarté et concision
- de manière humaine et sympathique
- avec calme (la panique est contagieuse)
- avec compétence (donner accès aux décideurs et aux spécialistes. La communication de crise est une affaire de chef)
- en corrigeant les informations erronées (sans être polémique ou agressif)
- en joignant les actes à la parole (mesures immédiates)

● **Que faut-il éviter à tout prix?**

- la panique, les on-dit

● **Prévoir des scénarios catastrophes (que faire si...)**

● **Définir les publics cibles (selon l'importance)**

- contacts et coordination
- principe: l'information interne précède l'information externe
- organes supérieurs, décideurs
- collaborateurs
- police, service du feu, état-major de crise
- autorités
- médias
- personnes directement touchées
- clientèle
- public
- partenaires commerciaux
- organes faitiers (SSIGE, SBV,...)

● **Attribuer les responsabilités**

● **Organiser l'information (interne/externe)**



## Le concept de communication en cas de crise

- **Dresser un plan de communication** (quand, de qui à qui, quoi, où, comment)
- **Mesures / ressources**
  - Mesures préventives
    - état-major ou équipe de crise/ (évent. pool de conseillers)
    - porte-parole
    - infrastructures/locaux
    - moyens de communication (réseau informatique / téléphone)
    - canaux d'information
    - procédures (check-listes)
    - hotline prête à fonctionner
    - adresses importantes
    - check-liste pour la collecte d'informations
    - faits et chiffres / dossier d'information
    - textes fondamentaux / informations générales
    - exercice d'information
    - exercice de crise
  - Mesures d'urgence  
( 1. s'organiser; 2. agir rapidement et informer)
    - alarme
    - organisation
    - rapport de situation / évaluation (présence rapide sur place du chef)
    - stratégie d'information et éléments d'information (cadence, point presse)
    - mesures / moyens
- **Evaluation / critique des opérations**

## La méthodologie d'élaboration du plan de communication

Étapes d'élaboration du plan de communication	
1	• Identifier les différentes cibles
2	• Pour chaque cible, définir les objectifs et les axes de communication (informer-convaincre / échanger-impliquer)
3	• Identifier les émetteurs légitimes des messages à véhiculer en fonction des différentes cibles
4	• Choisir les moyens de communication existants ou à créer (canaux, supports)
5	• Définir et détailler le contenu de ces actions (acteurs, fréquence, thèmes abordés et messages clés associés)
6	• Positionner ces actions dans le temps (planning)
7	• Définir les moyens de suivre le résultat des actions menées (analyse de l'impact et de l'efficacité de chaque action de communication)

## Les tâches du responsable de la communication

- Evaluer les scénarios de communication en fonction des risques connus, préparer un dossier d'information, édicter des règles de comportement
- Prévoir une liste de médias et une liste de personnes à avertir
- Surveiller le contexte dans lequel évolue l'entreprise afin d'identifier les évolutions susceptibles d'aboutir à une crise
- Constituer un état-major «Communication de crise» et former les collaborateurs à cette tâche, y compris les exercices d'information aux médias pour les dirigeants de l'entreprise.
- Préparer les aides à la communication aux collaborateurs, aux médias, aux autorités, etc.
- Évaluer et fixer les responsabilités, les compétences et les porte-paroles
- Veiller à doter l'entreprise d'une plate-forme de communication cohérente



**Check-list: communique de presse**

**Check-list: conférence de presse**

**Check-list: organisation de manifestations**

## Loi sur l'information : conséquences pour les communes

### 1.2. Qui communique de manière active ?

L'article 8 du règlement d'application de la LInfo (ci-après RLInfo) est un des articles qui s'applique aux communes. Il précise que « La municipalité et le Conseil communal désignent chacun une personne ou un organe responsable de la communication et de l'information destinée aux médias ».

Il est recommandé que la personne désignée soit celle qui connaît le mieux la marche des affaires de la commune et qui peut prendre des positions qui seront parfois de nature politique face aux médias. A priori, le syndic semble être la personne la plus à même de remplir cette fonction, qui peut être décrite comme suit :

- informer activement les médias ;
- répondre aux médias en cas de problème, le cas échéant après concertation avec la municipalité ;
- informer activement la population au travers de moyens de communication à développer.

### 1.4. Comment organiser les relations avec les médias

L'information donnée à un journaliste répond aux quelques règles supplémentaires suivantes qui découlent des articles 5 et suivants LInfo :

- l'information doit être précise et complète ;
- l'information doit être rapide (les besoins de la presse sont souvent urgents) ;
- l'information doit être gratuite ;
- la personne désignée par la municipalité et le Conseil communal en vertu de l'article 9 RLInfo doit être disponible ; si elle est momentanément absente, il faut s'assurer qu'elle rappelle rapidement le journaliste ;
- en cas de besoin, des facilités de travail doivent être offertes au journaliste (table, téléphone, fax).

Dans le contexte ORCA (Organisation en cas d'accident majeur ou de catastrophe), le Département de la sécurité et de l'environnement a publié en juin 2008 un rapport intitulé "*Analyse des dangers et des risques*" qui imagine et évalue préventivement un certain nombre de "scénarios catastrophe" en lien avec les dangers naturels, afin d'en anticiper les effets. Parmi la trentaine de thèmes analysés, plusieurs abordent des scénarios de crise en rapport avec l'eau et le déficit hydrique, dont en particulier le thème 8 : "*Vagues de chaleur et sécheresse*" et le thème 26-2 "*Crise d'approvisionnement en eau potable*".

Face à un média, il est important au moins que chaque individu participant à la gestion de la crise communale se pose les questions suivantes :

- 1 -suis-je habilité à m'exprimer ? (niveau de responsabilité, quels sont les autres responsables et les modalités d'information formalisées – point presse, conférence de presse ou faire remonter le média...)
- 2 - suis-je apte à m'exprimer ? (informations validées dont j'ai connaissance – s'assurer des informations en croisant les sources) .



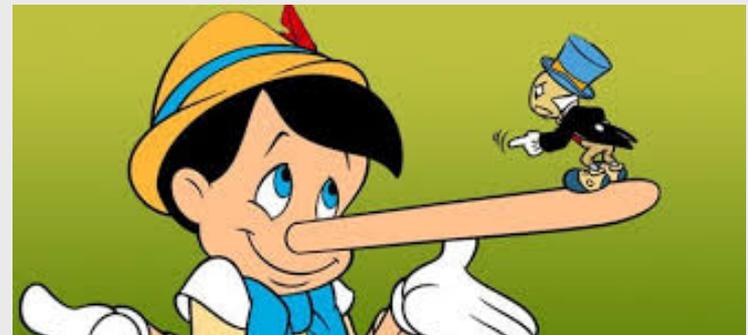


## Les 12 principes de communication en situation de crise selon Burson – Marsteller (2003) :

1. Communiquer, une nécessité absolue pour rassurer
2. Communiquer de façon honnête et avec transparence (clarté dans ses actes comme dans son discours ; attention à l'environnement)
3. Donner aussi une priorité à la communication interne
4. Définir les messages clés à faire passer (formaliser au préalable, cohérence dans les messages)
5. Respecter une stratégie de communication (anticiper et hiérarchiser les publics à informer)
6. Identifier et mettre à disposition les portes paroles des différentes expertises nécessaires

7. Préparer les portes parole
8. Communiquer auprès de tous les publics pertinents plutôt que de laisser découvrir la situation (les médias interrogent aussi vos publics)
9. Adapter ses messages en fonction des publics
10. Suivre les communications initiées et compléter régulièrement
11. Suivre les contacts et les demandes faites, notamment par les médias
12. En amont d'une situation de crise, bâtir un réseau de partenaires (relation de confiance pérenne)

**Trois obligations : Ne pas mentir. Ne pas essayer de cacher les faits. S'en tenir aux faits.**



### Pourquoi devenir membre de la SSIGE ?

#### Vous bénéficiez

- d'une veille technologique, technique, législative et juridique
- d'appuis logistiques et de communication professionnels
  - documentations, argumentaires, fiches techniques, statistique eau / matériel de communication marketing et RP
- d'informations et d'études de benchmarking
- des meilleures pratiques en matière de distribution d'eau
- d'une extension d'assurance RC collective

#### Vous disposez de conseils personnalisés

- via l'Aqua Info Center et le réseau aquaeXpert
- d'expertises de vos installations par un office neutre
- Vous pouvez participer aux commissions et aux groupes de travail de la SSIGE

### Tarif de cotisation

#### Exemple pour une commune de 2500 habitants

*Budget annuel de la distribution d'eau pour cette commune :*

environ CHF 1'000'000.- (pour un volume de distribution d'eau potable d'env. 250'000 m<sup>3</sup>)

*Coût annuel de l'affiliation à la SSIGE :*

CHF 947.-/an, soit 1/1000<sup>ème</sup> du budget de distribution

#### Remises octroyées aux membres de la SSIGE :

- sur les cours et les séminaires
- sur les directives
- abonnements offerts aux revues Reflets et AQUA & GAS
- accès aux services de la SSIGE

# Je vous remercie pour votre attention



## La SSIGE en Suisse

**SSIGE Lausanne Bureau  
Romand  
Chemin de Mornex 3  
1003 Lausanne  
Tel: +41 (0)21 310 48 60  
Fax: +41 (0)21 310 48 61**

**SVGW Zürich (Hauptsitz)  
Grütlistrasse 44  
Postfach 2110  
8027 Zürich  
Tel:+41 (0)44 288 33 33  
Fax:+41 (0)44 202 16 33**

**SSIGA Bellinzona  
Coordinatore Svizzera  
Italiana  
Piazza Indipendenza 7  
6500 Bellinzona  
Tel: +41 (0)91 821 88 23**

**SVGW Schwerzenbach  
Eschenstrasse 10  
8603 Schwerzenbach  
Tel:+41 (0)44 806 30 50  
Fax:+41 (0)44 825 57 19**