

Kit de sécurité en matière de production et de distribution d'électricité



European Bank
for Reconstruction and Development

FMO

Entrepreneurial
Development
Bank

Février 2024

Remerciements

Le présent document a été élaboré par la Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) et la Société néerlandaise de financement du développement (FMO) dans le cadre de leur action de soutien aux investissements dans des projets en lien avec la transmission et la distribution d'électricité. La BERD et la FMO aimeraient remercier tous ceux et celles qui ont contribué à l'élaboration de ce document.



Avertissement

Le présent document fait référence aux bonnes pratiques et doit être interprété en gardant présente à l'esprit la Politique environnementale et sociale adoptée par la BERD. Il ne s'agit pas d'un document de conformité. Il ne modifie en rien les lignes de conduite de la BERD et de la FMO et ne crée aucune obligation nouvelle ou supplémentaire pour les personnes ou les entités. En cas d'incohérence ou de contradiction entre le présent document et la Politique environnementale et sociale adoptée par la BERD, telle que modifiée au fil du temps, ladite Politique prévaut. Les questions d'interprétation sont exclusivement examinées à l'aune de la Politique environnementale et sociale de la BERD.

Les opinions exprimées dans le présent document sont le fruit de réflexions et de perspectives fondées sur des recherches en ligne, des analyses, des entretiens avec des experts et des professionnels, avec le précieux concours de diverses parties prenantes. Il convient de noter que ces opinions ne doivent en aucun cas être considérées comme reflétant la position ou le point de vue officiel de la BERD ou de la FMO.

Les renseignements et les opinions figurant dans le présent document ne sont donnés qu'à titre d'information. Aucune promesse, garantie ou assurance, expresse ou implicite, n'est formulée concernant une quelconque information figurant dans ledit document, pas plus que sur le caractère exhaustif, exact ou actuel d'un quelconque contenu. La BERD et la FMO se dégagent de toute responsabilité concernant le recours ou le non-recours à des informations, méthodes, procédures, conclusions ou jugements, quels qu'ils soient, présentés dans ce document, et déclarent expressément n'être en rien responsables d'éventuels pertes, frais ou autres dommages encourus du fait ou en lien avec l'utilisation ou l'application de ce dernier. La diffusion de ce document n'implique en rien la suggestion ou la prestation de la part de la BERD et de la FMO de services juridiques ou, plus largement, de services professionnels, à une quelconque personne ou entité. Avant d'engager ou de s'abstenir d'engager une action en application des conseils formulés dans le présent document, il convient de demander l'avis professionnel de personnes qualifiées et expérimentées.

Certains passages du présent document peuvent renvoyer à des sites Internet externes et ces derniers peuvent renvoyer à la présente publication. La BERD et la FMO se dégagent de toute responsabilité concernant tout contenu figurant sur lesdits sites Internet externes.

Le présent document ne constitue ni n'implique en aucune manière une levée, renonciation ou modification quelconque, expresse ou implicite, des immunités, privilèges et exemptions accordés à la Banque aux termes de l'Accord portant création de la Banque européenne pour la reconstruction et le développement, d'une convention internationale ou de toute loi en vigueur.

La présente version française est une traduction du document original publié par la BERD et la FMO en anglais sous le titre *Electric power and distribution health and safety toolkit*, en date de février 2024. En cas de disparité entre la version originale anglaise et la présente traduction, la version originale anglaise fait foi.

La photographie: ©iStockphoto

Sommaire

Avant-propos	4
1. Introduction	5
2. Gestion stratégique	6
1. Objectifs et indicateurs en matière de santé et de sécurité	
2. Des décisions fondées sur les bonnes données	
3. Communication des résultats aux parties prenantes	
4. Santé et sécurité assurées grâce aux compétences	
5. Préservation du savoir de l'organisation	
3. Sécurité publique	10
1. Implication des parties prenantes	
2. Planification	
3. Contenu des communications destinées au public	
4. Création de médias ciblés	
5. Réseaux sociaux	
6. Évaluation des performances	
4. Procédures internes	15
1. Gestion des actifs	
2. Règles de sécurité en matière de distribution	
3. Élaboration de directives internes	
4. Accords avec des tiers	
5. Protection du grand public	
5. Répertoire des ressources	17

Avant-propos

L'électricité joue un rôle essentiel dans de nombreux aspects de notre vie quotidienne et la demande augmente. Dans le monde entier, de nouveaux usagers viennent en permanence se raccorder aux réseaux. S'il est de plus en plus courant de recharger son véhicule électrique avant de partir au travail ou de se chauffer avec des pompes à chaleur, nous ne devons pas négliger les dangers associés avec cette énergie que nous utilisons tous les jours. Généralement, que ce soit sur notre lieu de travail ou chez nous, lorsque nous sommes confrontés à une situation dangereuse ou à un risque, nous nous mettons automatiquement en alerte et nous réagissons. Le problème de l'électricité, c'est que nous ne la voyons pas, que nous ne l'entendons pas, qu'elle n'a ni goût ni odeur et que, par conséquent, nous ne sommes conscients du danger que lorsqu'il est déjà trop tard. C'est pourquoi l'électricité est souvent accusée d'être un assassin silencieux. En effet, il est notoire que le contact avec un composant électrique a des conséquences graves, voire fatales.

La Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) et la Société néerlandaise de financement du développement (FMO) sont bien conscientes des défis que doivent relever les distributeurs d'électricité dans un monde en perpétuelle évolution. Ceux-ci doivent disposer de toute une série d'outils de gestion pour assurer la protection du personnel et des populations locales en contact avec les équipements de leurs réseaux. Parmi ces défis figure notamment la nécessité pour eux de s'adapter en permanence aux circonstances et d'être en phase avec les dernières avancées, en appliquant les bonnes pratiques internationales.

Ce kit de sécurité en matière d'électricité a été élaboré dans le souci d'aider votre entreprise et de vous permettre de mieux gérer les risques encourus aussi bien par votre personnel que par les populations locales, en partant des systèmes de gestion dont vous disposez déjà. Bien qu'un certain nombre d'outils et de ressources présentés dans ce kit ne s'appliquent pas nécessairement à votre entreprise, nous vous invitons vivement à le parcourir, à promouvoir les conseils qu'il contient auprès de vos pairs et, le cas échéant, à retenir et appliquer les bonnes pratiques pertinentes dans le cadre de vos activités.

1 Introduction

Le présent kit est destiné à aider les entreprises à développer leurs propres systèmes et procédures en matière de santé et de sécurité. Celles-ci doivent déjà disposer d'un système de gestion, qui ne saurait en aucun cas être remplacé ou rendu caduc par les dispositions du présent document. Celui-ci a pour vocation de soutenir et de compléter les systèmes déjà en place. Il peut permettre de les développer et de les renforcer dans des domaines reconnus pour leur importance en matière de prévention des accidents. Il s'adresse à toute personne responsable de l'élaboration d'un système de gestion au sein d'une entreprise.

Il comporte trois parties :

Gestion stratégique

Exemples, conseils et modèles de systèmes ayant une influence sur la gestion globale de l'entreprise.

Sécurité publique

Modèles et conseils destinés au grand public. Les entreprises trouveront dans cette partie des informations sur la manière de sensibiliser les individus aux dangers liés aux réseaux de distribution électrique. Les conseils dispensés dans cette partie sont destinés à être développés pour mieux accompagner le grand public et les différents groupes.

Procédures internes

Vous trouverez dans cette partie un certain nombre de documents concernant les systèmes internes d'exploitation des entreprises. Ils concernent les activités normales et à haut risque, pour lesquelles les systèmes de gestion doivent être particulièrement stricts, afin d'éviter les incidents.

Vous trouverez dans ces trois grandes parties les éléments suivants :

Des exemples

Exemples de présentation des informations, susceptibles d'être utilisés par une entreprise pour élaborer ses propres procédures ou d'être adaptés aux procédures en place au sein de l'entreprise ou à la réglementation locale.

Des conseils

Les différents sujets y sont abordés plus en détail. Les entreprises sont invitées à les consulter avant d'élaborer les procédures concernées. Ils peuvent également servir de référence dans le cadre des propres systèmes de conduite des entreprises.

Des modèles

Certains documents sont des modèles destinés à être adaptés par les entreprises, qui peuvent y insérer leur logo et les utiliser comme leur propre système. Les documents relatifs à la sécurité publique sont essentiellement destinés à être adaptés, en y intégrant les informations propres à l'entreprise.

2. Gestion stratégique

La stratégie globale d'une organisation doit couvrir la santé, la sécurité et le bien-être de son personnel et du public, au même titre que ses autres objectifs commerciaux. Elle met en œuvre pour cela un système de gestion, qui comporte des systèmes stratégiques, à commencer par une politique en matière de santé et de sécurité et des systèmes à mettre en place par la direction générale afin d'améliorer les performances dans les domaines de la santé et de la sécurité. La direction générale fixe habituellement dans le cadre de ses lignes de conduite un certain nombre d'objectifs à atteindre par l'entreprise dans ces deux domaines.

2.1 Objectifs et indicateurs en matière de santé et de sécurité

La direction de l'entreprise doit absolument fixer des objectifs en matière de santé et de sécurité si elle veut mettre en place une obligation de rendre des comptes sur les résultats obtenus dans ce domaine. L'obligation de rendre des comptes implique notamment de pouvoir montrer aux diverses parties prenantes que les dirigeants assument effectivement la responsabilité qui est la leur à cet égard.

En fixant ces objectifs, la direction générale montre également qu'elle est consciente des risques critiques auxquels est exposée l'entreprise et montre que ces risques sont gérés. Les objectifs doivent être clairement exposés aux membres du personnel, afin de leur permettre de comprendre les exigences de l'entreprise et de participer plus efficacement à leur réalisation. C'est également une façon de les rassurer en leur montrant que leur santé et leur sécurité sont prises très au sérieux et que la direction générale les protège.

Les objectifs sont habituellement fixés dans le cadre d'une ligne de conduite. Certains objectifs peuvent être simples, comme le fait de se conformer aux critères fixés par la loi ou la réglementation, de n'enregistrer aucun accident ou d'en déplorer moins que l'année précédente. Il est nécessaire de disposer d'indicateurs pour savoir si l'organisation se rapproche de l'objectif fixé. Ces indicateurs doivent être régulièrement relevés, afin de communiquer les performances de l'entreprise aux membres de la direction générale et de leur permettre ainsi de déterminer si les objectifs ont des chances d'être atteints.

Une entreprise peut par exemple avoir pour objectif de réduire le nombre d'accidents de 10 % par rapport à l'année précédente : signaler le nombre d'accidents survenus permet alors de mesurer les progrès accomplis. La direction générale peut ainsi rapidement savoir si l'objectif fixé sera atteint ou non en fin d'année. On parle alors d'indicateur réactif.

Les indicateurs réactifs se limitent à enregistrer des événements passés (le nombre et le type d'accidents ou d'incidents, par exemple). Les indicateurs de performance proactifs peuvent quant à eux refléter une future tendance. Le nombre d'inspections de sécurité réalisées chaque mois peut par exemple constituer un indicateur proactif. L'augmentation du nombre d'inspections peut permettre de corriger davantage de problèmes avant que les accidents ne se produisent. De même pour les accidents impliquant le grand public : enregistrer leur nombre permet d'obtenir un indicateur réactif, mais l'augmentation de la fréquentation des rubriques santé et sécurité du site Internet de l'entreprise peut indiquer une meilleure prise de conscience des dangers relatifs aux systèmes de distribution et permettre de prévoir une baisse du nombre d'accidents dans la population.

Les indicateurs de performance en matière de santé et de sécurité doivent être pertinents au niveau de l'entreprise. Les données doivent pouvoir être aisément recueillies et avoir du sens. Le tableau 1 donne quelques exemples d'indicateurs réactifs et proactifs.

Tableau 1 : Exemples d'indicateurs de performances réactifs et proactifs

Indicateurs réactifs	Notes
Nombre d'accidents impliquant des membres du personnel (éventuellement ventilé selon le type de dommages corporels)	On utilise souvent un taux de fréquence des accidents pour 100 000 employés
Nombre d'accidents touchant le grand public	
Nombre d'arrêts maladie parmi le personnel	On utilise souvent un taux de fréquence des maladies pour 100 000 employés
Nombre de journées de travail perdues en raison de maladies ou d'accidents liés au travail	Une maladie liée au travail sera considérée comme une maladie professionnelle, mais les chiffres des maladies en général et de l'absentéisme peuvent également être retenus
Nombre/valeur des incidents ayant entraîné uniquement des dommages non corporels	La valeur des incidents ayant entraîné uniquement des dommages non corporels peut comprendre les coûts directs et indirects
Indicateurs proactifs	
Nombre d'examens, d'audits et d'inspections sanitaires et de sécurité réalisés	Indique que les questions de santé et de sécurité sont prises en compte et traitées
Nombre d'examens et d'inspections sanitaires et de sécurité réalisés par des membres du conseil d'administration	Montre l'implication de la direction générale dans les questions de santé et de sécurité
Nombre de jours de formation du personnel	Indique une volonté de maintenir le niveau de compétence au sein du personnel
Nombre de rapports rédigés concernant des accidents évités de justesse	Repérer les événements susceptibles de se reproduire, avec des conséquences plus graves ; permet également d'indiquer certaines causes profondes
Fréquentation de la rubrique du site Internet de l'organisation consacrée à la sécurité du public (nombre de visites)	Indicateur d'une meilleure sensibilisation du public aux questions de sécurité

Il convient de souligner que les indicateurs de performance réactifs et proactifs les plus pertinents peuvent dépendre des activités de l'entreprise concernée. Les indicateurs appropriés sont par conséquent sélectionnés dans le souci d'évaluer les progrès accomplis par une entreprise dans la réalisation de ses objectifs en matière de santé et sécurité à l'aune de données vraiment probantes.

2.2 Des décisions fondées sur les bonnes données

Les accidents et les incidents constituent des indicateurs déterminants, porteurs d'informations importantes. Un solide dispositif d'investigation doit être mis en place pour déterminer les causes immédiates, sous-jacentes et profondes de tous les accidents et incidents, qui doivent être signalés aux autorités locales et aux bailleurs de fonds. Accidents et incidents sont généralement classés en fonction de leurs causes immédiates ou initiales. Bon nombre d'entreprises cherchent également à en identifier les causes sous-jacentes et profondes, c'est-à-dire les événements à l'origine de l'accident et les raisons pour lesquelles ils sont survenus. Cela permet de détecter les causes courantes de certains accidents, qui pourraient être passées inaperçues dans un premier temps. En outre, cela permet aux entreprises de repérer les comportements du personnel ou du grand public susceptibles d'engendrer des problèmes de fond au niveau de leur culture. Le présent kit comporte un document regroupant des conseils concernant les **causes profondes** des accidents, qui explique de quelle manière il est possible de les identifier. Il est recommandé d'utiliser ce document dans l'élaboration de procédures d'investigation des accidents, pour que les causes profondes et sous-jacentes de ces derniers figurent bien dans les rapports finaux.

Il peut être utile de rassembler davantage de données sur les accidents lors de l'élaboration de stratégies destinées à améliorer les performances en matière de santé et de sécurité (par exemple en s'intéressant aux victimes de l'accident, en indiquant s'il s'agissait d'un membre du personnel ou du grand public, etc.). Cela peut également servir à déterminer les circonstances de l'accident ou de l'incident. Si l'employé travaillait, qu'était-il en train de faire ? S'il s'agit d'une personne extérieure, que faisait-elle et pourquoi se trouvait-elle là ?

Le fait de disposer de ces précisions peut permettre de définir des priorités et de faire en sorte que les mesures prises se concentrent sur les secteurs susceptibles de donner le plus de résultats positifs.

Les entreprises peuvent disposer de leurs propres procédures de signalement des accidents et incidents ainsi que d'outils afférents. Le présent kit propose toutefois un tableur qui peut s'avérer utile pour présenter des données sous une forme simple. Certaines entreprises utilisent des outils de compte rendu en ligne, capables d'analyser plus rapidement une grande quantité de données. Le **tableau de bord d'enregistrement des incidents** proposé ici permet de fournir des renseignements sur les différentes catégories d'incidents. Il s'agit d'un tableau Excel générant des graphiques simples qui montrent les tendances en matière d'accidents, d'après les données recueillies dans le cadre des enquêtes réalisées. Il peut être modifié et adapté aux informations recueillies par les entreprises, en fonction de ce qu'elles considèrent important et pertinent. Il permet d'obtenir un diagramme simple indiquant les tendances en matière de causes et de circonstances des accidents, permettant ainsi aux cadres responsables aux différents niveaux de l'organisation de réagir pour éviter de futurs accidents.

Le fait de rassembler les informations et de les présenter de manière concise permet à la direction générale d'évaluer les performances de l'entreprise et d'identifier les domaines dans lesquels des progrès sont nécessaires. La direction générale peut ainsi prendre des décisions qui auront davantage d'impact sur la manière dont la santé et la sécurité sont prises en compte par l'entreprise.

2.3 Communication des résultats aux parties prenantes

Une fois les données relatives aux performances en matière de santé et de sécurité recueillies, il convient de les communiquer aussi bien au sein qu'à l'extérieur de l'entreprise.

Une bonne façon d'informer sur ses objectifs et ses résultats en matière de santé et de sécurité est de prévoir une rubrique qui y soit consacrée dans le rapport annuel de l'entreprise. Cette rubrique peut servir à présenter la démarche de l'entreprise dans le domaine, ainsi que ses résultats en matière de sécurité publique au cours des années précédentes et ses objectifs pour les années à venir. Le présent kit propose un exemple de ce à quoi peut ressembler une telle rubrique dans un [rapport annuel](#). Celle-ci donne ainsi des indications sur les résultats en cours par rapport aux objectifs et des informations sur les programmes destinés à améliorer la santé et la sécurité. Elle présente également les futurs objectifs que s'est fixés l'entreprise.

2.4 Santé et sécurité assurées grâce aux compétences

Si elle souhaite que son réseau électrique fonctionne encore mieux et de manière plus sûre, une entreprise doit surveiller le niveau de compétence de ses employés à tous les échelons. Des personnes exerçant des fonctions pour lesquelles elles n'ont pas été formées ou qu'elles ne comprennent pas totalement peuvent présenter un danger pour elles-mêmes et pour leurs collègues ou le grand public, ainsi que pour le fonctionnement du réseau. Un cadre des compétences est généralement utilisé pour définir les qualités nécessaires à une fonction professionnelle donnée et le profil des employés appelés à l'exercer. Ce cadre indiquera qui, au sein de l'organisation, n'a pas les compétences et la formation requises pour son poste. À cet égard, le présent kit fournit un document comprenant un [cadre de compétences et des conseils pour établir les profils exigés](#). Cet outil peut permettre aux entreprises de comprendre la manière dont sont établis les profils et d'élaborer leurs propres descriptifs de postes pour le personnel existant lors de la planification des futures fonctions et des changements de lieux de travail.

2.5 Préservation du savoir de l'organisation

Dans une organisation, les employés, inévitablement, partent à la retraite, s'en vont ou changent de poste, ce qui entraîne une perte de compétences. Il est donc utile de prévoir les changements de personnel, en veillant à disposer pour l'avenir de suffisamment d'employés compétents pour assurer les fonctions nécessaires au fonctionnement de l'entreprise en toute sécurité. L'outil de [modélisation de la main-d'œuvre](#) fourni par le présent kit précise les facteurs affectant les compétences globales de l'entreprise et la manière dont une organisation peut se préparer aux changements. Il s'agit d'un processus en six étapes, que les entreprises doivent appliquer pour élaborer un plan détaillant plus précisément la manière dont elles entendent maintenir les compétences de leur personnel sur le long terme. La connaissance est une part essentielle de la compétence. Elle s'acquiert d'abord par la formation, puis par des années d'expérience pratique. Les entreprises doivent cependant envisager également d'autres sources de savoir, présentées dans l'outil d'[acquisition de connaissances](#) proposé ici. Ce document donne des exemples de systèmes susceptibles d'être mis en place pour apporter différents niveaux et types de connaissances aux membres du personnel.

3. Sécurité publique

Les opérateurs de réseau doivent protéger le grand public des risques afférents aux réseaux électriques. C'est l'une de leurs missions essentielles. Souvent, le grand public ne comprend pas ou n'évalue pas bien les dangers que présente un réseau électrique. L'éducation et la communication ont un rôle clé à jouer pour prévenir les accidents et les incidents, ainsi que les perturbations au niveau du service à la clientèle, autant d'événements qui peuvent avoir des conséquences notables sur les populations locales. Un certain nombre de suggestions sont proposées ici pour réduire le nombre d'accidents, d'incidents et de perturbations des réseaux par la sensibilisation du public.

3.1 Implication des parties prenantes

Les statistiques relatives aux accidents et aux incidents peuvent constituer une mine d'informations sur les types de conséquences subies par les personnes blessées ou affectées par des accidents ou des incidents électriques. L'aperçu des investigations portant sur les accidents (section 2.2) propose de classer le public par tranche d'âge, type d'emploi et secteur d'activité.

On peut, à partir de cette analyse, identifier des tendances dans les différents groupes concernés par des accidents ou incidents. Il n'est pas toujours possible de consacrer des moyens à toutes les catégories du grand public, mais l'impact sera plus important si l'on se consacre à celles qui sont les plus fréquemment impliquées dans des accidents ou des incidents.

Une fois ces catégories repérées, de nouvelles stratégies d'implication des parties prenantes peuvent être élaborées. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples d'approches, mais il est possible de pousser plus loin le dialogue pour déterminer les facteurs propres à chaque groupe :

- **Connaissances existantes en matière de sécurité électrique**

Quels types de sensibilisation du public ont été mis en œuvre par le passé et le public est-il conscient des dangers que présente l'électricité ?

- **Préoccupations et problèmes**

Quels sont les problèmes que le public rencontre au quotidien, chez lui et sur son lieu de travail, qui augmentent le risque d'incidents – par exemple, travaux au domicile, installation d'équipements (antennes, etc.), terrassement en vue de nouvelles clôtures, ou encore accès à des biens immobiliers proches d'installations électriques ?

- **Habitudes en matière de médias et plateformes utilisées**

Quelles sont les plateformes privilégiées par le grand public pour s'informer et se divertir ? Une approche différente peut être utilisée pour toucher les tranches d'âge plus jeunes. La collaboration avec les établissements scolaires peut être utile. On peut proposer une documentation pédagogique et des exposés qui s'intègrent dans les matières idoines des programmes scolaires. Vous en trouverez quelques exemples dans le document consacré aux ressources figurant dans ce kit.

3.2 Planification

Après réception des informations initiales, une organisation peut planifier les modalités spécifiques d'un dialogue avec le grand public.

Il est utile de définir des méthodes spécifiques de dialogue, telles que :

- La communication directe (affiches ou courriers envoyés aux ménages ou aux entreprises)
- La distribution de tracts lors de manifestations (salons professionnels)
- Des informations figurant sur les véhicules de l'entreprise (numéros à appeler à l'arrière des véhicules)
- Des informations figurant sur les installations de l'entreprise (sur la clôture des postes électriques)
- Des communications destinées au grand public (messages publicitaires sur les antennes des chaînes de télévision et des stations de radio locales, etc.)
- Le dialogue sur les réseaux sociaux

Certaines entreprises estiment utile de mettre en place un programme distinct mettant l'accent sur la sécurité publique, ce qui facilite l'accès du grand public à des informations en matière de sécurité. La campagne sur la sécurité publique constitue alors un programme à part entière au sein de l'organisation. La création d'un logo ad hoc permet également d'attirer l'attention du public sur les informations importantes en matière de sécurité publique et de susciter son intérêt.

3.3 Contenu des communications destinées au public

La création de contenus destinés au grand public est fondée sur les informations initiales recueillies lors des étapes précédentes. Ces contenus doivent être pertinents pour le groupe cible, même si un certain nombre d'informations générales peuvent être utiles au grand public dans son ensemble. Elles peuvent traiter du fonctionnement du réseau électrique et des dangers de l'électricité pour les personnes, ainsi que des idées préconçues les plus courantes qui circulent sur l'électricité.

Le document sur la conduite à suivre lors de [travaux effectués à proximité de câbles aériens](#) donne à titre d'exemple des informations susceptibles d'être communiquées au grand public concernant les précautions à prendre près de composantes d'un réseau électrique. Les entreprises peuvent adapter ces informations, y insérer leurs logos et utiliser le document pour informer le public sur la conduite à tenir en cas de travaux à proximité de câbles aériens. Certains secteurs d'activité sont plus exposés que d'autres. C'est le cas, par exemple, du bâtiment et de l'agriculture, et ces conseils peuvent être adaptés pour s'adresser spécifiquement aux professionnels concernés.

Il importe de se servir du bon support d'information pour chaque objectif. Une courte vidéo, par exemple, peut s'avérer utile pour présenter un réseau électrique et ses différents composants ou certains risques particuliers que le grand public pourrait ne pas comprendre autrement. Ce kit comprend une [vidéo](#) intitulée « Tension de pas », que les organisations peuvent utiliser pour souligner ce danger particulier généralement méconnu du grand public. Les vidéos courtes ont davantage d'impact : deux minutes suffisent pour faire passer les informations essentielles.

Pour créer une vidéo, on peut partir d'un script expliquant les dangers et les mesures à prendre, qui sera intégré en tant que voix-off. Une fois ce script arrêté, on peut fixer la longueur de la vidéo. L'étape suivante consiste à créer un storyboard ou une représentation graphique qui servira de fil directeur à l'animateur. Il peut s'agir de dessins, d'esquisses ou de photos. Le storyboard permet à l'animateur de bien comprendre le contenu souhaité de la vidéo. Il est souvent commenté en détail avant que l'animateur ne se mette au travail. Ce kit comporte quelques exemples de scripts, ainsi qu'un [storyboard indicatif](#) sur la tension de pas montrant le processus de réalisation de la vidéo.

L'infographie peut s'avérer plus adaptée pour faire passer rapidement des informations brèves. Elle prend généralement la forme de documents d'une page dotés d'un fort impact visuel et contenant beaucoup d'informations considérées comme importantes par l'entreprise (les règles fondamentales à respecter ou certaines idées fausses en matière de sécurité, par exemple). Le kit comprend une [infographie](#) que chaque entreprise peut adapter et utiliser en y ajoutant son logo et les numéros de téléphone d'urgence locaux.

3.4 Création de médias ciblés

Il convient de créer des médias adaptés à chaque groupe cible. Le bâtiment et l'agriculture sont par exemple des secteurs particulièrement exposés, où les accidents et incidents à proximité de réseaux électriques ne sont pas rares. De même, les personnes qui travaillent dans les services d'urgence peuvent se trouver fréquemment dans des situations où elles sont confrontées au réseau électrique.

On peut éditer des tracts concis soulignant la conduite à tenir, complétés par des conseils détaillés supplémentaires concernant les problèmes spécifiques que peuvent poser les réseaux électriques. Même si le contenu technique peut sembler identique, il est conseillé de modifier légèrement le texte ou les illustrations de certains documents afin qu'ils soient parlants pour les différents groupes cibles.

Le kit propose plusieurs modèles en fonction des secteurs :

- [Bâtiment](#)
- [Agriculture](#)
- [Services d'urgence](#)

Ceux-ci peuvent servir d'exemples et être adaptés selon les normes propres à chaque entreprise. Censés être visuels et accessibles, ils résument les points de sécurité les plus importants pour le public visé. Les tracts peuvent également contenir des informations relatives à la [sécurité des personnes à leur domicile](#) que l'entreprise de distribution peut faire figurer sur son site Internet.

3.5 Réseaux sociaux

Les réseaux sociaux peuvent constituer un support de communication à destination de larges sections du grand public à la fois très efficace, rapide et peu cher. Il est nécessaire de commencer par repérer les plateformes généralement utilisées par le public pour s'informer. Ce point est particulièrement important en cas de panne du réseau électrique, lorsque les consommateurs vont probablement chercher des informations et se partager les renseignements dont ils disposent. Il est important que le public sache ce qu'il doit faire pour éviter de se mettre en danger et qu'il puisse en outre obtenir rapidement des informations précises.

Exemple d'utilisation des réseaux sociaux

En cas de panne du réseau, le centre de contrôle de l'opérateur de celui-ci en informe l'équipe en charge des médias ou de la communication, qui publie les dernières informations disponibles sur la page d'accueil du site Internet de l'entreprise :

« Une coupure de courant s'est produite [au nord de la ville de xx]. Nos équipes s'efforcent de rétablir l'alimentation et nous espérons que le problème sera rapidement résolu. Des mises à jour sur la situation seront publiées sur cette page. Pour obtenir des mises à jour automatiques, suivez-nous sur [compte sur les réseaux sociaux]. »

Ce message doit comporter en outre un lien vers la page Internet indiquant les mesures de sécurité à adopter par le grand public en cas de coupure de courant.

D'autres informations relatives à la sécurité doivent être données à mesure que la situation évolue (notamment, dans la mesure du possible, le délai probable avant la remise en service du réseau ou la publication de la prochaine mise à jour). Chaque message doit comporter un lien renvoyant à la page Internet consacrée aux informations en matière de sécurité.



3.6 Évaluation des performances

Le dialogue avec le public permet de montrer aux parties prenantes les efforts déployés pour protéger le public des dangers potentiels du réseau. Il existe plusieurs façons de mesurer l'efficacité de ce dialogue. La présence sur le site Internet de l'entreprise d'une page comprenant des informations relatives à la sécurité du grand public permet une évaluation simple, fondée sur la fréquentation de ladite page. Cette fréquentation doit être relevée avant toute action destinée à toucher le grand public, afin de pouvoir mesurer les éventuelles hausses de fréquentation ultérieures.

Un certain nombre de mesures peuvent être prises pour sensibiliser les internautes à l'existence de cette page :

- Faire figurer un lien y aboutissant dans tous les courriels de l'entreprise
- Faire figurer l'adresse de cette page sur tous les documents de l'entreprise diffusés à l'extérieur
- Afficher l'adresse de cette page ou un QR code sur les éléments du réseau (poteaux et portails)
- Donner des exemples d'autocollants pour les véhicules à haut risque, tels que les grues, les tracteurs ou les pelleteuses

Un certain nombre d'évaluations peuvent être faites pour prouver l'efficacité du dialogue avec le public, entre autres sur les données suivantes :

- La fréquentation de la page du site Internet de l'entreprise consacrée à la sécurité du public
- Le nombre de documents téléchargés
- Les réactions aux contenus relatifs à la sécurité du public sur les réseaux sociaux

D'autres éléments peuvent permettre de mesurer les résultats obtenus en termes de sensibilisation du public. Il peut s'avérer utile de rassembler ces informations pour déterminer si le programme fonctionne et fournit des données intéressantes permettant à la direction générale de mieux définir sa stratégie.

4. Procédures internes

Il est courant pour une organisation de disposer d'un système de gestion couvrant les domaines de la santé et de la sécurité qui soit conforme à des normes externes, telles que la norme ISO45001. Ces systèmes procurent généralement à l'organisation un cadre de procédures, mais il est parfois nécessaire de disposer d'instructions plus détaillées concernant la santé et la sécurité du personnel.

4.1 Gestion des actifs

L'une des principales questions à prendre en compte par une entreprise est celle de la gestion de ses actifs à l'échelle de l'ensemble de son réseau. Des incidents peuvent se produire en raison de panne d'équipements, par exemple, ou de l'absence d'inspection ou de maintenance du système (défaillance systémique). Il est utile de définir une stratégie apportant des précisions sur la gestion des actifs, afin que les éléments à haut risque soient bien pris en charge et que les coûts de cette prise en charge soient maîtrisés. Le document du kit consacré à la [gestion des actifs](#) donne un exemple d'approche possible, qui devrait aider à élaborer des procédures internes spécifiques permettant de gérer les actifs, en précisant les types de résultats attendus de telle ou telle procédure.

4.2 Règles de sécurité en matière de distribution

Les entreprises doivent offrir aux membres de leur personnel, ainsi qu'à ceux de leurs sous-traitants, des conditions de travail garantissant leur sécurité et mettre en place des procédures spécifiques permettant une exploitation sans danger du réseau. Ces procédures sont souvent distinctes des procédures normales de gestion de l'organisation et propres au fonctionnement du système de distribution. Il convient de considérer ces procédures comme un mode d'emploi à suivre par les employés lorsqu'ils interviennent sur le réseau. Parfois appelées « règles de sécurité en matière de distribution », elles peuvent être différentes des règles de sécurité plus générales. Vous trouverez dans ce kit un exemple donnant une idée générale des types de procédure figurant dans ces [règles de sécurité en matière de distribution](#).

Ces règles sont très détaillées et comportent souvent des diagrammes et des précisions sur la manière d'effectuer chaque tâche. Avant de définir une règle spécifique, les tâches à haut risque doivent faire l'objet d'une évaluation et un système de travail sûr doit être établi. Le kit propose deux exemples : le premier porte sur la [délimitation d'aires de travail dans le cas d'un poste électrique à bornes ouvertes](#). Il présente une procédure prévue dans le cadre d'un ensemble de règles de sécurité en matière de distribution, indiquant les modalités d'organisation de l'espace, schémas à l'appui, dans un souci de sécurisation des interventions sur le réseau. Cette règle est étayée d'un texte et d'un diagramme précisant la manière dont l'intervention doit être réalisée. Le deuxième est un document consacré aux [bonnes pratiques en matière de commutation](#). Il peut aider dans la mise en place de règles particulières en la matière. Ces règles ne sont pas négociables et doivent être fixées et approuvées par des ingénieurs en chef avant d'être appliquées. Elles doivent prévoir une plateforme de contrôle adaptée permettant des vérifications régulières du personnel.

4.3 Élaboration de directives internes

Quel que soit le système de gestion, une procédure peut être énoncée en termes simples, alors que les décisions qu'elle détermine peuvent, elles, être plus complexes et demander des précisions. Le choix des équipements personnels de protection à porter lors d'interventions à proximité de matériel électrique sous tension afin de se protéger des risques d'arc électrique ou de décharge en est un bon exemple. Le but est de protéger les personnes, intervenants et autres, se trouvant à proximité de la zone de très hautes températures générée par un arc électrique. Dernière ligne de défense dans la série des mesures de contrôle, ces équipements peuvent toutefois réduire la gravité des lésions en cas d'accident ou d'incident.

Le choix des équipements personnels de protection peut s'avérer compliqué, et il est indispensable d'effectuer des recherches si l'on veut comprendre les différents niveaux de protection qu'ils offrent et sélectionner les équipements les plus adaptés aux différentes tâches. Le kit donne un exemple de directives internes relatives au choix des [équipements de protection contre les arcs électriques](#). Il est cependant recommandé de contacter les fabricants et les fournisseurs d'équipements personnels de protection, qui sauront mieux vous orienter sur le choix de la bonne protection pour le personnel.

Les entreprises peuvent avoir à prendre d'autres décisions complexes qui ne sont pas traitées par les règles de sécurité en matière de distribution. Elles doivent dans ce cas envisager de se doter d'une série de documents d'accompagnement destinés à étayer la prise de décisions lors de l'élaboration de procédures.

4.4 Accords avec des tiers

Il peut arriver que des tiers ou des exploitants de réseaux privés doivent travailler à proximité immédiate du réseau électrique sans en évaluer pleinement les dangers ou sans bien connaître les règles de sécurité à respecter. Lorsque le tiers n'est pas lui-même un exploitant de réseau, il est nécessaire de s'entendre sur les règles à suivre pour garantir la sécurité des deux parties. Ce kit fournit un [accord type](#), qui précise l'esprit et les grandes lignes d'un accord en la matière.

4.5 Protection du grand public

Certaines procédures doivent être mises en place pour les situations dans lesquelles le grand public risque d'être exposé aux différents éléments du réseau exploité par l'organisation. La plus courante concerne sans doute les travaux entrepris à proximité de câbles aériens, qui peuvent entraîner des risques de contact. Dans ce type de situation, les membres du public concernés peuvent être invités à se rapprocher de la société de distribution pour lui demander son assistance. Ladite société doit donc se doter d'une procédure permettant de traiter ce type de demandes.

Le kit propose un exemple de système permettant de répondre aux demandes du public par la délivrance d'un [permis de mise en place de périmètre interdit](#). Une fois la hauteur de l'élément le plus bas du réseau mesuré, le permis est rédigé par l'entreprise de distribution, qui conseille les membres du public concernés sur la façon de procéder, les distances à respecter et la mise en place d'un périmètre interdit. La hauteur des câbles aériens peut être mesurée avec précision et en toute sécurité avec un appareil à ultrasons. Les distances à respecter figurent dans le document consacré aux [travaux à proximité de câbles aériens](#).

5. Répertoire des ressources

Le document « [Ressources](#) » comporte des liens renvoyant notamment aux outils suivants :

- Site Internet d'organismes de régulation, précisant la législation et les directives d'autres pays, ainsi que les modalités des démarches à effectuer.
- Site Internet d'organismes se consacrant à la promotion de la sécurité dans le domaine de l'électricité et disposant de documents susceptibles d'inspirer et de guider les organisations souhaitant créer leur propre documentation.
- Site Internet d'organisations de distribution électrique, expliquant comment celles-ci élaborent leurs documents pédagogiques consacrés à la sécurité électrique, en particulier la manière dont certaines organisations sensibilisent les jeunes à ces questions.

Le présent kit comprend un certain nombre d'outils, mais il est recommandé aux entreprises de consulter d'autres ressources disponibles ou en cours d'élaboration.

Outils et ressources

Les liens ci-dessous renvoient aux outils et ressources mentionnés dans le présent document :

- **Accord type** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Acquisition de connaissances** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Bonnes pratiques en matière de commutation** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Cadre de compétences et conseils pour établir les profils exigés** [PPT](#) | [PDF](#) | [DOC](#)
- **Causes profondes** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Délimitation sur poste électrique à bornes ouvertes** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Équipement de protection contre les arcs électriques** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Gestion des actifs** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Infographie** [PPT A3](#) | [PPT A4](#) | [PPT A5](#)
- **Modélisation de la main-d'œuvre** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Permis de mise en place de périmètre interdit** [DOC](#) | [PPT](#) | [PDF](#)
- **Rapport annuel** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Règles de sécurité en matière de distribution** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Ressources en matière de sécurité électrique** [PDF](#)
- **Scripts** [1](#) | [2](#) | [3](#) |
- **Secteur agricole** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Secteur du bâtiment** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Sécurité des personnes à leur domicile** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Sécurité des services d'urgence** [PPT](#) | [PDF](#)
- **Tableau de bord d'enregistrement des incidents** [XLSX](#)
- **Tension de pas** [PPT](#) | [VIDÉO](#)
- **Travaux à proximité de câbles aériens** [PPT](#) | [PDF](#)

