

Quand la cuve est pleine

Récit d'un sinistre porteur de leçons managériales en hygiène, sécurité, environnement et qualité (HSEQ)



Maurice Vague

Consultant en environnement
Expert près la cour d'appel de Versailles (Pollution — sols & déchets)
Membre de la CNEJE(*), de l'UCIE(*) et de la Cinov(*)

Un livreur déverse du fioul dans la mauvaise cuve, et c'est le désastre. La cuve est trop petite pour la quantité livrée, et s'éventre, laissant s'écouler des centaines de litres dans un local d'activités. Pompiers, police, nettoyage. La fissure n'est pas diagnostiquée dans l'instant. Un mois plus tard, rebelote : pour lui-même cette fois, le local d'activités se fait livrer du fioul... qui finira aussi par terre avec, à la clef des odeurs nauséabondes investissant tout l'immeuble. La défaillance de la cuve ne fait plus de doute. Le propriétaire du local refusera bien évidemment de payer son remplacement. Récit d'un sinistre qui dévoile au lecteur l'enchaînement de comportements non conformes aux bonnes pratiques, menant inexorablement à l'accident. L'expertise en remontera la chaîne, mettant au grand jour des dysfonctionnements porteurs de leçons de management HSEQ.

CONTRÔLE / CUVE / DEVOIR DE CONSEIL / ERREUR PROFESSIONNELLE / EXPERTISE ENVIRONNEMENTALE / FIOUL DOMESTIQUE / MANAGEMENT HSEQ (HYGIÈNE, SÉCURITÉ, ENVIRONNEMENT ET QUALITÉ) / RESPONSABILITÉ DU CONDUCTEUR-LIVREUR ET DU DISTRIBUTEUR - JJ, B, O2, OO

When the tank is full. The tale of an accident bearing lessons in health, safety, environment and quality management. A delivery man fills the wrong tank with fuel oil and its a disaster. The tank is too small for the amount delivered and a crack develops, leaving hundreds of litres spilling out all over a community centre. Fire brigade, police, cleaning. The split is not found straight away. One month later, the same thing happens: this time the community centre orders some fuel oil ... that also ends up on the floor, with the bad smell infecting the whole building. There is no doubt that the tank is defective. The owner will obviously refuse to pay for a replacement. The tale of an accident that highlights a chain of acts that did not comply with good practice, inexorably leading to the accident. In his report, the expert will examine the situation step-by-step, exposing the dysfunctions that will enable him to draw lessons in health and safety management.

1. INTRODUCTION

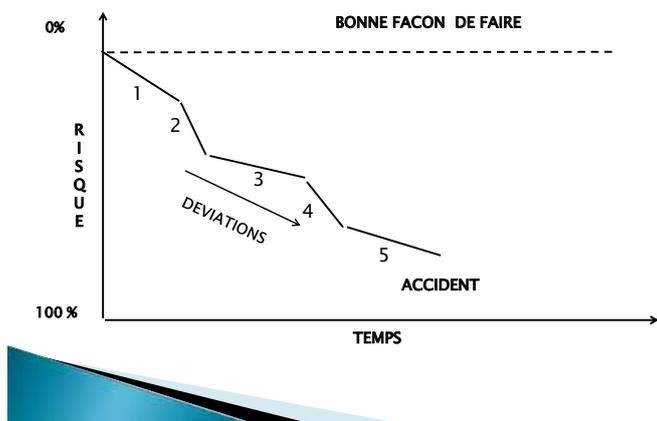
Afin de prévenir et gérer les risques en matière d'hygiène, de sécurité, d'environnement et de qualité liés à la production et à la distribution de leurs produits et services, les entreprises mettent en place des systèmes de management HSEQ (hygiène, sécurité, environnement et qualité). Ces systèmes leur permettent de satisfaire les exigences réglementaires et, au-delà, d'améliorer le professionnalisme et la performance de leurs opérations. Leur mise en place représente un

investissement en temps, en personnel spécialisé, en procédures, en sensibilisation formation et motivation des opérateurs et de l'encadrement. Cet investissement trouve sa rentabilité dans des coûts et des pertes évités (accidents du travail, dégâts matériels, pertes de production, atteintes à l'environnement, économie de ressources, sanctions pénales et administratives, pertes et litiges clients). Cet investissement trouve également sa rentabilité dans différents gains : professionnalisme, formation, procédures mieux do-

Un système de management HSEQ aurait évité ce sinistre consécutif à une erreur de livraison de fioul domestique.



Schéma d'occurrence de l'accident



Remonter la chaîne des événements pour identifier les causes du sinistre permet de dévoiler des dysfonctionnements, et donc de tirer des leçons de management HSEQ.

cumentées, culture de l'excellence et du comportement vertueux, compétitivité, fidélisation des clients et du personnel, image et réputation de l'entreprise. HSEQ est un pilier de la stratégie de l'entreprise, au même titre que la finance et le contrôle, l'éthique et la réputation, le personnel, les relations avec la collectivité. La mise en place de la stratégie de l'entreprise implique des arbitrages entre ces piliers, au niveau politique comme au niveau opérationnel quotidien.

Un exemple de sinistre (cf. tableau ci-contre) montrera ici au lecteur qu'en l'absence d'un système de management HSEQ, un enchaînement de comportements non conformes aux bonnes pratiques peut rendre l'accident inévitable. Un système de management HSEQ, même simplifié, aurait ainsi évité ce sinistre consécutif à une erreur de livraison de fioul domestique. Remonter la chaîne des événements ayant mené au sinistre pour en identifier les causes immédiates et fondamentales permet de dévoiler des dysfonctionnements, et donc de tirer des leçons de management HSEQ. Ces leçons pourront, après coup, apparaître comme des évidences au lecteur. La pratique des opérations en demeure pourtant bien souvent éloignée. L'analyse des causes et l'identification des imputabilités aux différentes parties intéresseront les experts de toutes les disciplines et les spécialistes HSEQ.

2. LE SINISTRE

Un distributeur de fioul domestique fait livrer 4000 litres de fioul dans la cuve de la chaufferie d'un immeuble. Le livreur lit incomplètement des informations de feuille de route déjà mal détaillée. Il se trompe de cuve et dépose le fioul dans celle du four

d'un local d'activités situé au sous-sol, qui fait 1500 litres. Il ne surveille pas l'opération de dépotage. La cuvette de rétention n'est pas étanche : du fioul se répand sur le sol du local d'activités, impliquant l'intervention des pompiers et de la police. Le distributeur commande un nettoyeur, qui n'émet aucun rapport sur la quantité de produit récupéré et éliminé. L'analyse de l'accident, faite sommairement, indique un simple débordement.

Un mois plus tard, début mars, l'exploitant du local d'activités fait livrer 1000 litres de fioul, volume compatible, cette fois, avec les capacités de la cuve qui pourtant fuit à nouveau. Le dépotage est arrêté, et le fioul nettoyé. Le lendemain, l'odeur de fioul dans l'immeuble fait réagir le syndic de copropriété : il demande au propriétaire de se mettre en conformité avec la réglementation et de faire remplacer la cuve fuyarde. Des courriers s'échangent sur le lien entre les deux incidents. Fin mars, le propriétaire du local d'activités saisit le Tribunal de grande instance en référé.

3. POINTS LITIGIEUX ET AVIS DE L'EXPERT

L'examen de la cuve montre une fissure de 10 cm de long et 2 cm de large, à mi-hauteur, en zone d'angle. D'où a pu venir cet événement ? Le transporteur se décharge de sa responsabilité. L'expert le contredira² : une livraison de 4000 litres dans une cuve de 1500 litres déjà remplie à 80 %, a bombé la cuve, puis causé l'événement. Les pertes de charges multiples et cumulées avaient mis la cuve en sur-pression. Par ailleurs, le système de distribution utilisait une pompe de type volumétrique. La cuve s'est alors éventrée dans une zone de faiblesse.

4. CONCLUSION

L'analyse des causes immédiates et fondamentales de l'accident a permis d'identifier l'imputabilité des dysfonctionnements. Elle a aussi dévoilé des carences en matière de contrôle, permettant de caractériser les leçons de management à retenir. Le distributeur a manqué de précision dans l'information. Le conducteur-livreur, novice dans le métier, a manqué de vigilance. Une succession de dysfonctionnements parallèles a achevé de rendre le sinistre inévitable.

Les livraisons faites sans réceptionnaire, souvent programmées à la suite d'un télé-jaugeage comme dans ce cas, sont sensibles. Elles nécessitent des informations précises, un personnel bien formé et expérimenté et des procédures régulièrement évaluées, mises-à-jours et connues du personnel. Les professionnels de la distribution et de la livraison de fioul domestique doivent prendre conscience de leur devoir de conseil auprès de leurs clients, particulièrement lorsque ceux-ci exploitent des installations non-ICPE, en matière notamment de mise aux normes des installations. Ces professionnels ont un devoir de vertu et d'exemplarité en matière de management HSEQ. Ils garantiront ainsi la qualité de leurs prestations, sécuriseront la réputation de leurs entreprises et assureront la pérennité de leur marché.

NOTES

1. L'article 1.8.5.1 de l'ADR5 précise que « si un accident grave se produit lors du chargement, du remplissage, du transport ou du déchargement de marchandises dangereuses sur le territoire d'une partie contractante, le chargeur, le remplisseur, le transporteur ou le destinataire, doivent s'assurer qu'un rapport établi selon le modèle prescrit au 1.8.5.4 soit soumis à l'autorité compétente de la partie concernée ». Le 1.8.5.4 précise qu'« il y a un événement entraînant une obligation de rapport conformément au 1.8.5.1, si des marchandises dangereuses se sont répandues ou s'il y a eu un risque imminent de perte de produit, dommage corporel [...] et que un ou plusieurs critères ci-après sont satisfaits : c/ des catégories de transport 3 (ndlr fioul domestique) dans des quantités égales ou supérieures à 1 000 l ou 1 000 kg. »
2. L'investigation montrera que les systèmes de pompes volumétriques, programmés en sus à un débit important (10 m3h annoncés par le transporteur), du fait des pertes de charges multiples, pouvaient monter jusqu'à 8 bars de pression. En l'absence du livreur qui ne fait plus partie des effectifs du transporteur et n'a pas pu être auditionné, on ne connaît pas précisément le débit mis en œuvre, le débit maximal est de 40 m3/h. 2. Dans ce cas la quantité livrée avant l'arrêt de la distribution est de 920 litres, mais du fait que la fissure se trouve à mi-hauteur de la cuve remplie à 80 % l'analyse montre que la quantité épandue est de 1300 litres.

SIGLES CITÉS

- (Management) HSEQ : Hygiène, sécurité, environnement et qualité
- ADR (Accord européen pour le transport des marchandises dangereuses par route)

Sinistre de la cuve éventrée : un enchaînement de comportements non conformes aux bonnes pratiques

Dysfonctionnement	Conséquence	Imputabilité	Leçon HSEQ
Le livreur ne prend pas en compte correctement les informations figurant sur la feuille de route.	Le livreur se branche sur la bouche d'emplissage de la cuve du local d'activités au lieu de celle de l'immeuble.	Transporteur	La formation HSE des conducteurs-livreurs doit comporter une séquence sur l'analyse des indications figurant sur les feuilles de route.
Les informations figurant sur la feuille de route fournie par le distributeur au conducteur livreur étaient imprécises, non conformes au décret n° 2000-527 du 16 juin 2000 portant approbation du contrat type pour le transport public routier en citerne dans ses articles 3-1 Alinéa 1 et 2, 3-2 et 7.	Le livreur se branche sur la bouche d'emplissage de la cuve du local d'activité au lieu de celle de l'immeuble.	Distributeur	La formation HSEQ des routeurs qui programment les livraisons doit comporter une séquence sur l'élaboration des indications figurant sur les feuilles de route qui doivent être précises et complètes.
La bouche de remplissage de la cuve du local d'activités n'est pas équipée d'une « plaque indiquant de manière indélébile la désignation du produit entreposé et la contenance globale du réservoir desservi fixée à proximité de l'orifice de remplissage » (article 9 de l'arrêté du 1er juillet 2004 fixant les règles techniques et de sécurité applicables au stockage de produits pétroliers dans les lieux non visés par la législation des installations classées ni la réglementation des établissements recevant du public).	Le livreur n'a pas été alerté de son erreur.	Imputabilité primaire (cause immédiate : l'exploitant, qui aurait dû faire équiper la bouche d'une telle plaque. Imputabilité secondaire : le distributeur habituel du local d'activité qui, en tant que professionnel, aurait dû assurer son devoir de conseil envers son client en signalant la non-conformité du marquage de la bouche d'emplissage (à noter que ce distributeur n'était pas dans la cause).	La politique HSEQ des professionnels de la distribution et de la livraison de fioul domestique doivent prendre en compte le besoin de conseil et de sensibilisation des clients sur la nécessité d'avoir des installations conformes.
Le conducteur-livreur n'a pas identifié le stockage. Or, l'article 7 de l'annexe 2 du contrat liant le distributeur et le transporteur précise qu'« en l'absence de tout représentant du réceptionnaire, le conducteur conduira seul l'opération de déchargement en prenant notamment les précautions suivantes : identifier le stockage concerné par la livraison, vérifier le creux et la concordance des qualités de produits. »	Le livreur n'a pas pu s'apercevoir que le point de livraison ne correspondait pas à ce qui était prévu par la feuille de route.	Transporteur	Les politiques HSEQ des professionnels de la distribution et de la livraison de fioul domestique doivent inclure l'analyse des documents contractuels des clients livrés et l'information en conséquence des conducteurs livreurs concernés.
Le livreur n'a pas surveillé visuellement l'opération en se tenant à proximité de la bouche de remplissage.	Le livreur n'a pas vu le fioul sortir par l'évent et donc pas pu intervenir avant que la cuve ne soit mise en pression et éventrée.	Transporteur	La formation des conducteurs livreurs est essentielle pour donner l'assurance que les opérations seront faites conformément aux règles de l'art et de façon exemplaire.
La cuvette de rétention de la cuve n'était pas étanche (non-respect de l'article 16 de l'arrêté du 1er juillet 2004).	Le fioul a quitté la cuvette de rétention avant qu'elle ne déborde.	Imputabilité primaire (cause immédiate) : L'exploitant, qui doit maintenir le matériel en état de service. Imputabilité secondaire : Le fournisseur-distributeur habituel du local d'activité qui, en tant que professionnel, aurait dû assurer son devoir de conseil envers son client en signalant l'importance de disposer d'une cuvette de rétention étanche (à noter que ce distributeur n'était pas dans la cause).	La politique HSEQ des professionnels de la distribution et de la livraison de fioul domestique doivent prendre en compte le besoin de conseil et de sensibilisation des clients sur la nécessité d'avoir des installations conformes.
Le prestataire « nettoyage » n'a pas communiqué la quantité de produit récupéré et le bordereau de suivi des déchets (BSDI) réglementaire.	On ne connaît pas la quantité de produit récupérée le processus d'analyse des causes de l'accident est pénalisé.	Le prestataire de nettoyage, qui n'a pas fourni l'information, et le distributeur, qui ne la lui a pas demandé.	Les professionnels de la distribution et de la livraison de fioul domestique doivent porter une attention particulière au respect des règles HSEQ par leurs fournisseurs et prestataires et signifier cette exigence dans leurs contrats et bons de commandes.
Il n'y a pas eu de rapport d'accident communiqué aux services de la préfecture par les conseillers à la sécurité ADR (Accord européen pour le transport des marchandises dangereuses par route) du distributeur et du transporteur. ¹	L'analyse de l'accident n'a pas été effectuée avec la diligence nécessaire requise par la loi. Le chemin de progrès réglementaire en matière de management sécurité et environnement n'a pas été suivi.	Le transporteur et le distributeur, tous deux tenus de respecter la réglementation.	Une attention particulière des systèmes de management HSEQ des professionnels de la distribution et de la livraison de fioul domestique doit être portée au respect des accords européens ADR et particulièrement l'article 1.8.3 concernant le conseiller à la sécurité, dont la mise en place date de 1999.