

Retour d'expérience en gestion de crise hivernale

M. Jean-Marc CHAROUD

Directeur d'exploitation

COFIROUTE

6-10, rue Troyon

92316 Sevres Cedex

Tél.: 33 (0)1 41 14 71 46 - Fax : 33 (0)1 45 34 51 73

E-mail : jean-marc.charoud@cofiroute.fr



Retour d'expérience en gestion de crise hivernale

Jean Marc Charoud
Directeur Général Délégué

Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

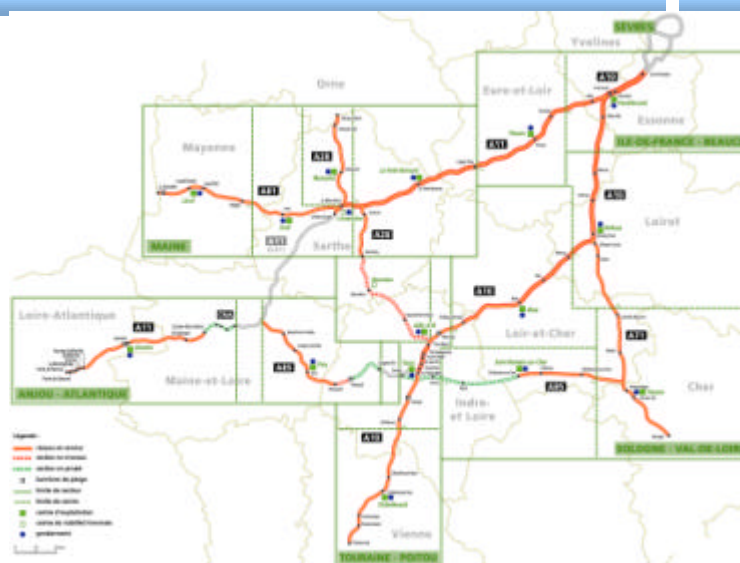
Le 4-5 janvier 2003 : les faits



- ✍ 45 000 automobilistes pris au piège pendant 12 heures à 30 Km de Paris
- ✍ Plus de 350 pompiers, la Croix Rouge
- ✍ Pas de conséquences corporelles
- ✍ Une crise médiatique majeure

Congrès Interoute - Montpellier - 30 septembre 2004

Le réseau Cofiroute : 900 km, 5 secteurs, 14 centres



Congrès Interoute - Montpellier - 30 septembre 2004

Le 4-5 janvier 2003 : les faits



Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Le 4-5 janvier 2003 : les faits



Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Le 4-5 janvier 2003 : les faits



Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Les circonstances



- ✗ Des conditions climatiques exceptionnelles et des prévisions météorologiques imprécises
- ✗ Un trafic important (retour des vacances de fin d'année et fort trafic PL)
- ✗ Absence de plan d'action concerté entre les exploitants et les autorités nationales et régionales
- ✗ Information inexacte et en décalage avec le vécu des automobilistes

Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Retour d'expérience : les attentes des automobilistes



- ✍ Les attentes des automobilistes sont des attentes de clients
 - excellence technique (des moyens et des organisations performants)
 - Information trafic pertinentes et précises (accidents, difficultés, temps de retour à la « normale », etc.)
- ✍ Mais aussi des attentes individuelles
 - Que faites vous pour moi ? prouvez le moi et tenez moi informé !

Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Notre réponse (1/2) : Faire son examen de conscience et se bouger



- ✍ Des outils pour l'action
 - Des moyens complémentaires
 - Caméras
 - Accès de service
 - Point d'appui hors périmètre (subdivision DDE 91)
 - Station de giclage de saumure
 - Des procédures revisitées
 - Renfort en « cadres » pour le PC de crise
 - Travail sur la ligne éditoriale par « temps de crise »
 - Intervention des autorités sur l'antenne (proposer)
- ✍ Développer une culture du risque
 - Un comité des risques d'exploitation(anticipation, vigilance, réactivité)
 - Analyses des accidents importants ou « germes de crise »
 - Des exercices « objectifs individuels obligatoires » des managers
 - Une mise en tension des opérationnels
 - concours « Coup de Lame »

Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Notre réponse (2/2) : Prendre ses responsabilités et bouger ensemble



☞ Un véritable plan coordonné de gestion des conditions climatiques avec:

- Un plan de gestion trafic à grande échelle
 - (plan Neige et Verglas inter zonal)
- Des plans particuliers locaux d'assistance
 - partenariat Croix Rouge
- Des exercices réguliers et du partage de connaissance entre tous les acteurs
 - une pratique commune avec des interlocuteurs connus

☞ L'information est fondamentale

- Un plan de Communication (prévenir avant le départ ou au cours du déplacement) avant la crise potentielle et durant la crise
- Compassion, transparence et action visible

Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004

Retour d'expérience et conclusion



- ### ☞ Les mêmes circonstances peuvent survenir dès l'hiver prochain
- Météo exceptionnelle en décalage avec les prévisions
 - Fort trafic (véhicules légers et Poids Lourds)

Cependant

- ### ☞ Les mêmes conséquences ne doivent pas se reproduire
- Être prêts
 - Des moyens matériels et humains, des procédures opérationnels
 - Des plans d'action coordonnés
 - Des circuits courts d'information
 - Être modeste
 - Imaginer le pire : chaque évènement qui dure est un germe de crise
 - SE mettre A LA PLACE de son CLIENT (imaginer ce qu'il ressent)

Congrès Interroute - Montpellier - 30 septembre 2004



Merci de votre attention

Congrès Interoute - Montpellier - 30 septembre 2004