



Comment remettre en route les opérations après un incident grave / accident ? Retour d'expérience SAF

1. Les principales difficultés rencontrées

- Réception des instances étatiques, des médias, des familles
- Gestion des instances (BEA, gendarmerie, DSAC, OSAC etc.)
- L'équipe et la maîtrise des émotions et énergies

2. Les actions mises en place



Contexte

- ⇒ 2 Responsables Désignés dans l'appareil (RD FE, RD OV) ;
- ⇒ Localisation : proche du siège social, 1 800 m d'altitude, zone montagne;
- ⇒ Horaire : en dehors des horaires d'ouverture de l'entreprise ;
- ⇒ Equipe d'encadrement « nouvellement nommée » dans la compagnie ;
- ⇒ Interaction de plusieurs plan d'urgence ;





Les principales difficultés rencontrées

- Contexte Covid : port du masque, difficultés pour savoir qui est qui ;
- Canaliser les instances étatiques, les médias, les secours et le personnel SAF
- Présence des médias sur le parking de l'entreprise alors que les secours étaient toujours en cours ;
- Certaines familles éloignées du lieu de l'accident.



- Différentes autorités à prévenir dans un délai fixé alors que les recherches étaient toujours en cours ;
- Début des interrogatoires le soir même ;
- Récupérer tous les dossiers et les préserver ;



- Difficultés à mettre en place la cellule de crise ;
- Difficulté du relais de communication : compagnie multibases, avec des vols H24;





Les actions mises en place

- ⇒ Rassembler les documents
 - ⇒ Scanner tous les documents avant de les remettre ;
 - ⇒ Les conserver dans un dossier numérique spécifique, précisant à qui ils ont été remis ;
 - ⇒ Définir un « centralisateur » des informations sortantes.





Pour assurer la continuité de l'exploitation

- ⇒ Laisser le choix aux équipes distantes de continuer / prendre le service le lendemain, en fonction de leur état émotionnel ;
- ⇒ Report de certaines missions;
- ⇒ Organisation de l'intérim;
- ⇒ Mise en place d'une cellule d'écoute psychologique.

Pour améliorer notre ERP

- ⇒ Debriefing collégial des membres de la cellule de crise ;
- ⇒ Mise à jour des fiches de tâches et présentation sous forme de check-list ;
- ⇒ Meilleure utilisation de nos locaux ;
- ⇒ Identifier un vivier de référents familles ;
- ⇒ Diffusion de l'ERP / communication ;
- ⇒ Formation.





Pour conclure...

- ⇒ Même si en amont tout est mis en œuvre pour que ça n'arrive pas,
- ⇒ Il est essentiel de prévoir un Plan d'Intervention d'Urgence,
- ⇒ Présenté sous forme de check-list, de fiches réflexes,
- ⇒ Nous permettant d'agir en mode professionnel et systématique
- ⇒ Afin d'éviter que l'émotionnel ne prenne le dessus.



MERCI DE VOTRE ATTENTION !