

# LA GESTION DE CRISE D'EXPLOITATION EN MATIERE AERIENNE

le 22 mai 2012

AIR FRANCE accorde une importance particulière à la prévention des risques et à la capacité à faire face aux crises graves qu'elle peut être amenée à rencontrer.



## Qu'est-ce qu'une crise ?

En matière de sécurité, on pense le plus souvent en terme d'accident aérien.

La définition de crise, en réalité, est plus large, et vise tout événement qui déstabilise l'entreprise.

# Les aléas

**Congestion de l'espace aérien**

Brouillards

**Conflits sociaux**

**Menaces terroristes**

Orages

Les aléas font partie du paysage de l'exploitation

**Crises géopolitiques**

**Neige**

**Crises sanitaires**

**Vents forts**

**Pannes avion**

**Cyclones**

**Tensions aéroportuaires**

## Typologie des crises

- Accident aérien (causes externes / internes)
- Détournement d'avion
- Terrorisme
- Perte de moyens opérationnels (grève)
- Interruption momentanée d'activité opérationnelle (nuage de cendres)
- Évènements politiques
- Phénomènes météorologiques (neige à CDG)
- Problèmes de santé (H1N1)
- etc...

# Module Gestion de crise

## *Affronter l'imprévisible*



## Opérations AIR FRANCE : chiffres clés

### **Passagers** : (semaine 39, 2011)

- ❑ 155 000 par jour au global réseau
- ❑ 95 000 à CDG (arrivées et départs) par jour
- ❑ 36 000 à Orly (arrivées et départs)

### **Vols** : (06 octobre 2011)

- ❑ 1 600 par jour
- ❑ 780 mouvements quotidiens à CDG, 355 à Orly

### **Avions** : (flotte été 2011)

- ❑ 393 au total dont 250 en flotte Compagnie
  - 140 moyen-courriers et court-courriers
  - 105 long-courriers passagers
  - 5 long-courriers cargo
  
- ❑ 143 régionaux opérés pour AIR FRANCE



On distingue donc trois étapes bien distinctes :

- 1) En amont : l'anticipation, en mettant en place une procédure de gestion de crise
- 2) La gestion de crise proprement dite, au moment où le CCO la met en route (2 semaines)
- 3) En aval, la gestion des dossiers et l'indemnisation des passagers (entre 2 et 4 ans).

## La préparation de la gestion de crise

Elle doit être préparée longtemps à l'avance.

De nombreux pays ont anticipé cette gestion. Les Etats-Unis ont imposé aux compagnies aériennes un Federal Family Assistance Plan pour les accidents d'avions, en fonction de l'Aviation Disaster Family Assistance Act de 1996.

Le National Transportation Safety Board (NTSB) coordonne l'assistance fédérale et sert d'agent de liaison entre le transporteur et les familles.



**FEDERAL FAMILY ASSISTANCE PLAN  
FOR  
AVIATION DISASTERS**

**Prepared by  
National Transportation Safety Board  
Office of Transportation Disaster Assistance**

**REVISED  
December 2008**



A ce titre :

- il coordonne l'aide médicale nécessaire et les supports d'accueil (hôpitaux).
- coordonne l'information aux familles de victimes,
- aide aux procédures judiciaires et identification des victimes.



Le transporteur doit :

- indiquer le lieu de l'accident (si connu),
- donner une copie de la liste des passagers,
- fournir un numéro de téléphone vert,
- faciliter les transports des familles pour les réunions d'information.

Le Plan ORSEC pour accident d'aéronef sur l'aéroport de CDG du 15 juillet 2010, dans lequel le Préfet territorialement compétent met en place le plan et assure la direction des opérations de secours (DOS), en coordination avec AEROPORTS DE PARIS et AIR FRANCE.

Sous l'autorité du DOS, AIR FRANCE a des missions principales :

- Assurer la relation avec les autorités locales,
- Donner les éléments nécessaires pour permettre au représentant de l'État de procéder aux communications nécessaires,
- Obtenir la liste des passagers,
- Organiser l'accueil et la prise en charge sur le plan logistique et matériel des victimes et familles.

# La mise en place du plan de prévention par AIR FRANCE

## P.L.U – LOCAL EMERGENCY PLAN

Ce PLU est la version locale du plan qui a été élaboré aux Etats-Unis.

Un accident aérien pouvant intervenir partout dans le monde, il est impératif qu'il soit :

- homogène,
- dispose des ressources humaines nécessaires,
- réponde localement aux exigences des autorités

# Responsabilités et champ d'action « Logistique de Crise »

Le responsable logistique de crise a donc pour mission permanente de :

- Élaborer et actualiser les procédures
- Former et entraîner les acteurs mobilisables
- Former et animer les Volontaires de l'entreprise
- Former les porte-parole de la compagnie
- Réaliser une veille technique et stratégique sur la gestion de crise
- Assurer le développement et le maintien des outils (systèmes d'information, moyens télécoms,...)



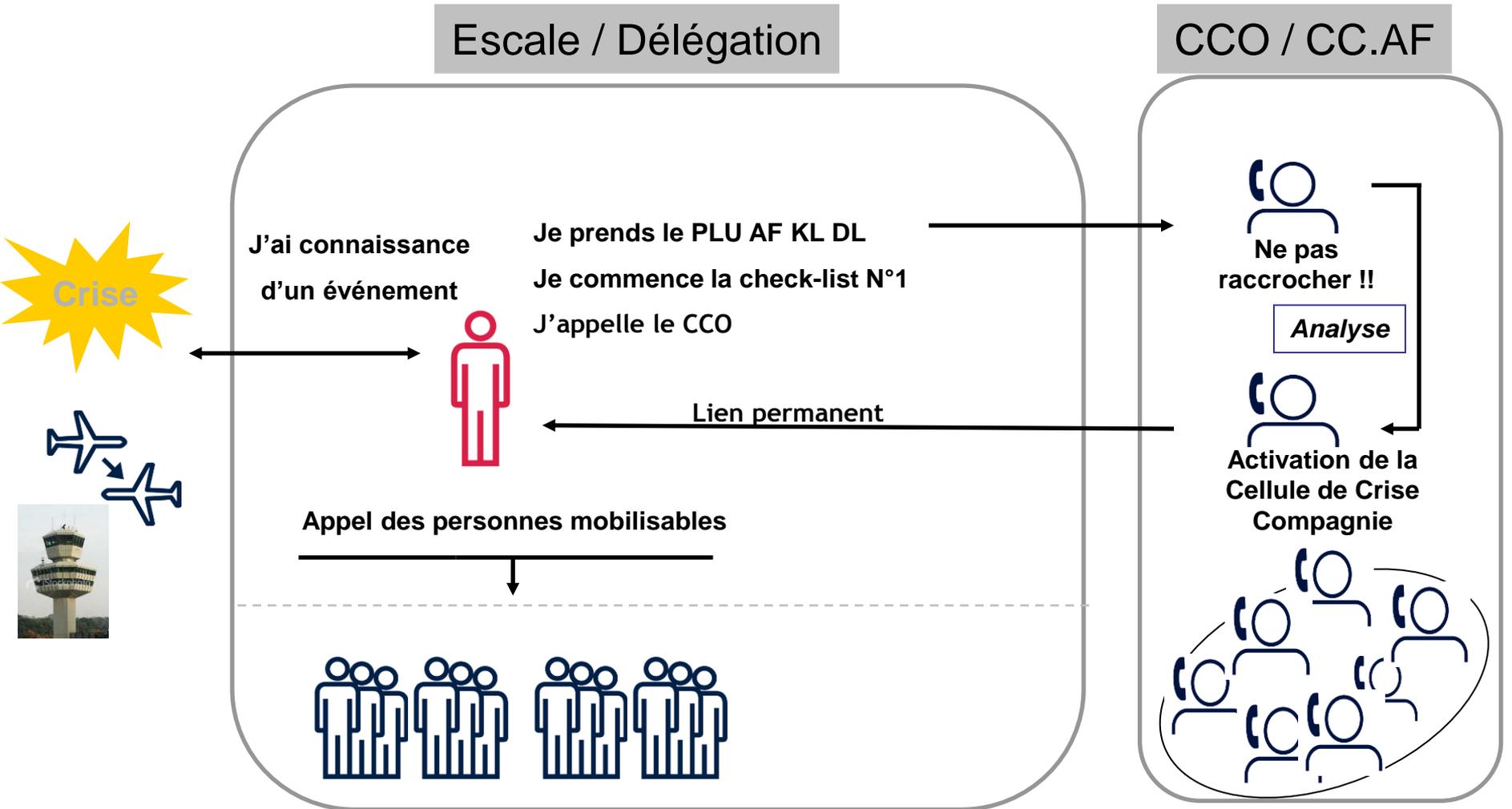
Les procédures mises en places dans chaque pays doivent permettre aux représentants locaux

AIR FRANCE de pouvoir contacter par des check lists :

- les responsables publics et privés en charge de la crise,
- de réserver des allotements dans les hôtels,
- de s'assurer des possibilités d'accueil des hôpitaux, cliniques,
- d'avoir des contacts avec des médecins spécialisés (psychologues),
- d'avoir des contacts avec la presse locale pour l'information extérieure,
- d'appeler le CCO.

- Des groupes de volontaires spécifiquement formés pour la gestion de crise.  
AIR FRANCE dispose de 4050 volontaires, dont 3 600 actifs mobilisables à tout moment
- Cet appel au volontariat existe depuis 1998.

# La situation de crise - Déclenchement



### **Aide aux « personnes impliquées »**

Les passagers, l'équipage, les personnels et les familles, proches, amis et collègues des personnes concernées par l'événement.

- Les missions de Volontaires auprès des impliqués
  - Assistance téléphonique
  - Renforts métiers escale
  - Accompagnement des familles
  - Soutien logistique et administratif

# La maîtrise des outils par les acteurs

Pratiquer :

- ✓ Un grand exercice AF par an
- ✓ Plusieurs exercices locaux sur des parties du dispositif (déclenchement de l'alerte, consolidation de la liste des passagers)

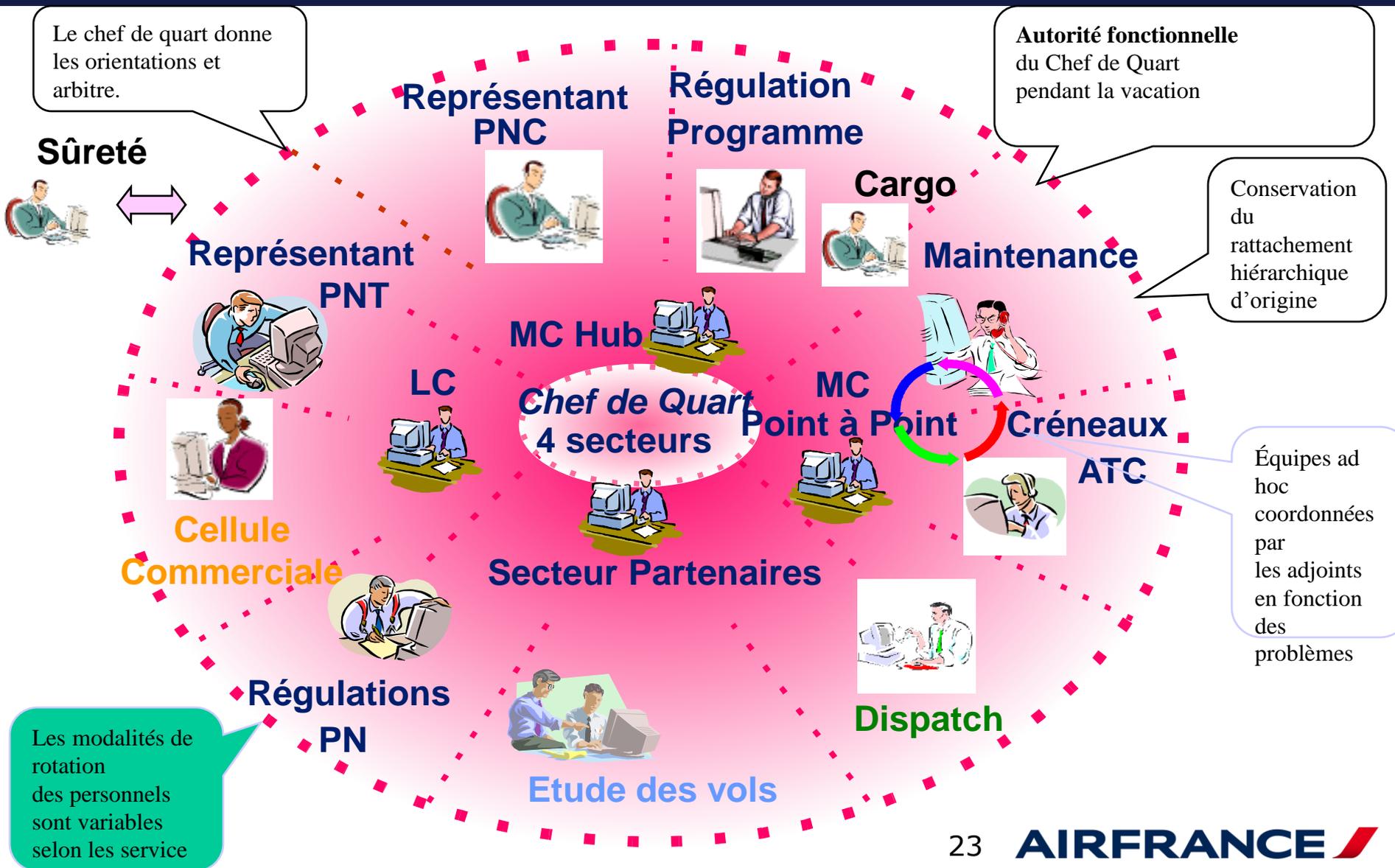
## La gestion de crise proprement dit

Lorsqu'un événement survient et qu'il ne peut être traité dans le cadre des moyens habituels du CCO, le Chef de Quart « déclenche l'alerte ».

Le Directeur de crise, entouré de Cadres d'astreinte, organise la réponse à la crise au nom de la Compagnie.

Il décide en Cellule de Crise (CC.AF) des différentes structures « périphériques » à déclencher en fonction de la situation.

# L'organisation du CCO

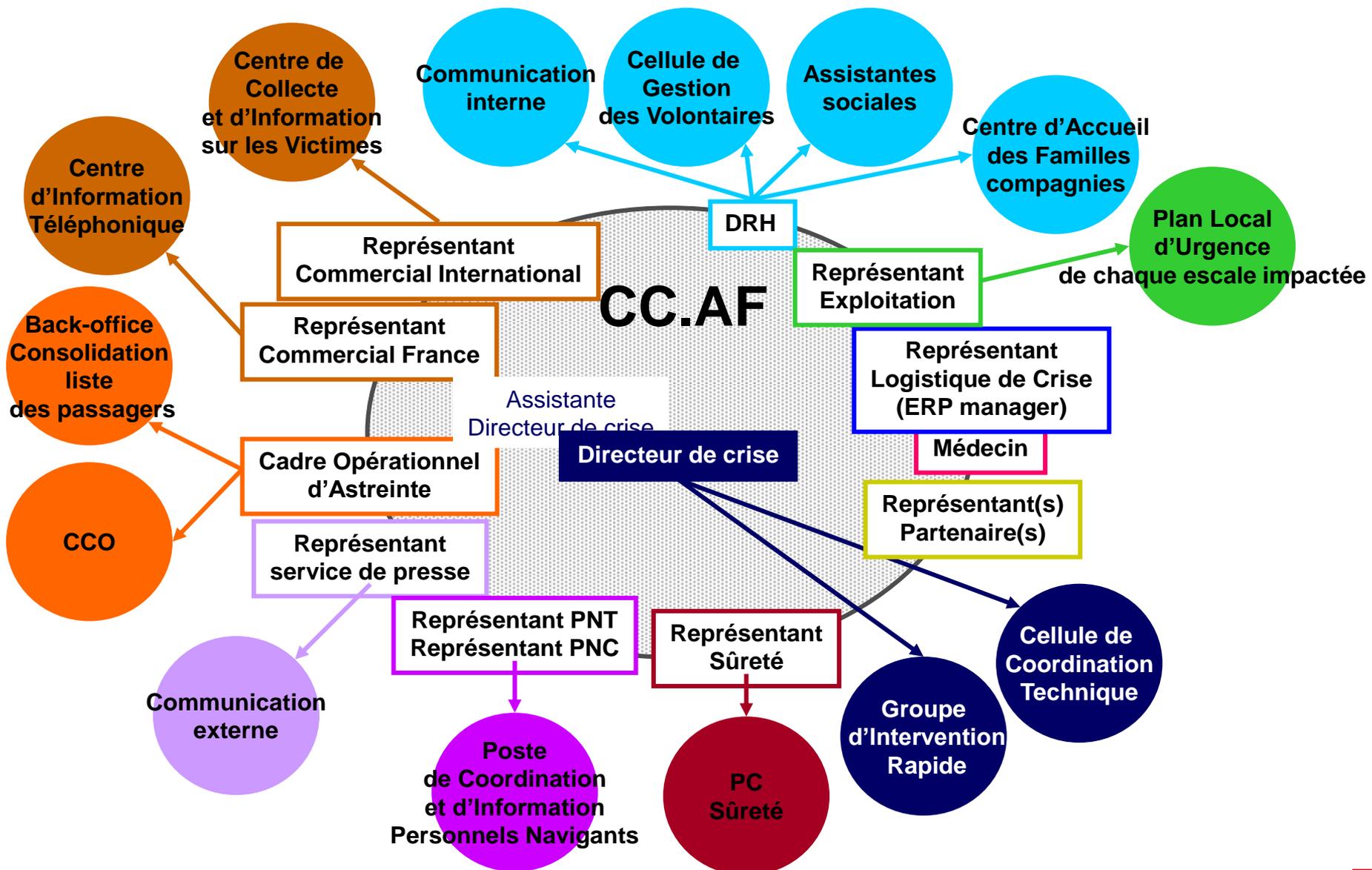






Cellule Commerciale  
et Information Opérationnelle







❑ Tous les services de la compagnie apportent leur support.

- AIR FRANCE a signé avec des prestataires de service et des assureurs des contrats pour :
  - le rapatriement
  - l'envoi des médecins spécialisés
  - l'organisation des cérémonies funéraires

## Le dispositif permanent vis-à-vis des familles

- Mise en place, en parallèle et en complément de la Cellule de Crise, d'une structure à vocation plus pérenne, destinée à prendre le relais du CCO
- Nomination d'un Directeur de crise et mise en place d'une équipe

Cette équipe prend progressivement et dans la durée, la responsabilité de l'assistance aux familles, avec des compétences (ou des liens) dans l'ensemble des domaines concernés : Ressources humaines, juridique et assurances, exploitation, sûreté, commercial, communication, financier, lien avec les autorités.

## Les premières actions vis-à-vis des familles

Dans les autres pays, de nombreuses cellules locales sont constituées avec la désignation d'un avocat représentant les assureurs.

➤ La cellule spécifique a pour objet :

- de programmer l'envoi des condoléances du Directeur Général aux familles
- de co-organiser avec les autorités les premières rencontres d'information aux familles

## Les premières actions vis-à-vis des familles

- de faciliter les démarches administratives (attestation de présence à bord)
- de centraliser et contrôler les dépenses engagées par AIR FRANCE
- de désigner des référents pour le Personnel Navigant AIR FRANCE
- d'organiser des déplacements, accueils et hébergements dans différents hôtels (Centres d'accueil des familles lors des réunions d'information et organisation des cérémonies commémoratives)

- de rester en contact avec toute demande spécifique faite par les familles :
  - par la création d'un bulletin d'information qui relaie les informations officielles
  - par la création d'un site Internet dédié aux familles reprenant toutes les informations disponibles en plusieurs langues



Parallèlement, nos assureurs organisent la procédure d'indemnisation en :

- mettant un numéro vert à disposition
- créer une cellule spécifique pour les demandes d'indemnisation
- prendre contact avec les directions de communication des deux entités AIR FRANCE et assureurs
- désigner les avocats français et étrangers

- communiquer sur les procédures d'indemnisation et procéder aux avances de première nécessité (17 500 euros, montant réglementaire),
- mettre en place des procédures d'indemnisation (chambres de compensation) ou inviter les impliqués à les contacter pour des règlements transactionnels, à défaut suivre les procédures contentieuses.



En conclusion, la prévention de la crise est l'élément clé.

Toutefois, les éléments de cette gestion évoluent dans le temps et les impliqués comme les associations de victimes (FENVAC) recherchent information et transparence et une rapide indemnisation, notamment des frais de première nécessité.

Des demande accrues de soutien psychologique et d'organisation de cérémonie commémoratives sont fortement demandées.

Une difficulté majeure est la détermination de la qualité des ayants droit, surtout si de nombreuses nationalités sont concernées par l'accident.



AIR FRANCE doit répondre à ces demandes et être capable de constituer très rapidement une liste complète des personnes impliquées.

Mais elle doit également protéger son image de marque face à une presse très sensible à ce genre d'accident, et permettre au CCO de revenir très rapidement à sa fonction initiale car une suractivité de celui-ci serait génératrice d'une nouvelle crise pour la Compagnie, d'où l'importance des trois étapes que nous avons détaillées.

Enfin, AIR FRANCE doit maintenir le lien privilégié indispensable qui existe avec ses assureurs pour gérer la troisième étape (l'indemnisation).