

ACCIDENTS**APPRENDRE À GÉRER
LA CRISE**

De nombreux accidents impliquant des poids lourds ont des conséquences mortelles pour les victimes, y compris les conducteurs. Et cela n'arrive pas qu'aux autres... Il faut donc malheureusement s'y préparer au mieux pour faire face à cette situation de crise, tant sur le plan interne qu'externe. Notamment en améliorant sans cesse la formation et la prévention pour tenter d'éviter ces événements dramatiques.

Les journaux télévisés et la presse écrite le rappellent régulièrement avec leurs images « chocs ». Les 57 251 accidents de la route enregistrés en 2016 par l'observatoire national interministériel de la sécurité routière (ONISR) sont à l'origine de plus de 72 199 blessés (dont 27 214 hospitalisés), et surtout de 3 469 morts sur les routes de France. Parmi eux, ils sont 61 conducteurs routiers professionnels à avoir perdu la vie au volant. Ce chiffre reste relativement étale depuis plus de dix ans – même s'il a augmenté de 9 % l'an passé avec cinq victimes supplémentaires par rapport à l'année précédente – alors que du nombre de km parcourus par le TRM progresse peu et que des équipements et dispositifs de sécurité sur les camions évoluent constamment (voir encadré P.30). Mais si les conducteurs routiers représentent seulement 1,7 % des tués, les poids lourds et les véhicules utilitaires légers sont impliqués dans respectivement 14 % et 11 % des accidents mortels – soit un quart des victimes de la route – alors qu'ils ne représentent que 4,5 % de l'ensemble trafic routier. Les accidents impliquant un poids lourd (qui n'est pas forcément responsable) comptent ainsi 33 décès pour 100 blessés hospitalisés, alors que ce ratio n'est que de 12 pour les acci-

dents sans camion. Autrement dit : les poids lourds sont moins accidentogènes que les autres véhicules, mais les conséquences des accidents dans lesquels sont impliqués sont beaucoup plus graves. L'effet de masse du camion comme sa taille et sa rigidité font que ce type de véhicule cause plus de dégâts en cas de collision. Parmi les victimes, les piétons et les conducteurs de deux-roues sont aussi de plus en plus concernés. Selon le rapport de sécurité 2017 de Volvo Trucks, le nombre d'accidents graves impliquant un camion a pratiquement été divisé par deux en Europe au cours des dix dernières années. Mais le nombre d'accident de poids lourds impliquant les usagers « exposés » ne diminue pas dans les mêmes proportions et représente même environ 35 % des personnes tuées ou gravement blessées dans des accidents impliquant un poids lourd.

Les professionnels de la route ont peu d'accidents. Mais lorsqu'ils surviennent, les conséquences sont souvent dramatiques. Les exemples ne manquent pas. Chacun a en mémoire la catastrophe d'octobre 2015 survenue près de Puisseguin, en Gironde, où la collision d'un camion des Transports Aleixandre avec un autocar a provoqué le décès de 43 personnes avec l'embarquement des véhicules. Ou encore l'accident entre un minibus transportant des enfants et un poids lourd du transporteur vosgien MGE qui a causé la mort de six personnes et juillet 2014. À l'époque, son dirigeant, Philippe Vir-

« JE SUIS PEUT-ÊTRE NAÏVE, MAIS JE NE PENSais PAS QUE CETTE ADDICTION ÉTAIT SI RÉPANDUE, ALORS QUE 23 % DES DÉCÈS SUR LES ROUTES IMPLIQUENT UN CONDUCTEUR SOUS L'EMPRISE DE LA DROGUE »



Céline Combronde, dirigeante des Transports Combronde, a organisé des contrôles inopinés.

C. Sai



Depuis toujours, les constructeurs suédois, Scania et Volvo, ont donné priorité à la sécurité routière et multiplié les innovations technologiques, ici avec le système anti-renversement.

DR

tel, avait choisi de répondre à toutes les sollicitations médiatiques et n'avait pas hésité à mettre sur pied une cellule de soutien psychologique à destination de ses 500 salariés, en collaboration avec les pouvoirs publics. Un engagement remarqué alors que la responsabilité pénale du chef d'entreprise peut être engagée (au titre de la mise en danger d'autrui) dans pareilles circonstances.

NAÏVETÉ ET CULPABILITÉ

Le 12 octobre dernier, le ciel est ainsi tombé sur la tête des Transports Combronde, basés en Auvergne. Ce jour-là, à Condrieu, près de Lyon, un de ses conducteurs écrase en démarrant, sans les voir, une fillette et son grand père qui traversaient au passage clouté, juste devant la cabine. Fait aggravant : le chauffeur avait consommé du cannabis et utilisait probablement de son téléphone portable de façon dangereuse. Placé en garde à vue, il a fait six mois de prison préventive et attend son jugement – on parle d'un demi-million de dommages et intérêts. Si la presse n'a pas assailli le transporteur de coups de fil, la direction n'a pas mis longtemps à réagir après un temps normal de sidération. « Je suis peut-être naïve, mais je ne pensais pas que cette addiction était si répandue, alors que 23 % des décès sur les routes impliquent un conducteur sous l'emprise de la drogue », raconte Céline Combronde. Le lendemain du drame, la directrice générale fait



Jean-François Raud, gérant des Transports Raud (49), a favorisé la prise de parole directe.

5

modifier le règlement intérieur pour autoriser les contrôles inopinés. Et se rapproche ensuite de Médica Europe pour organiser, dès lundi 13 mars au matin, un contrôle de 400 salariés sur quatre sites à l'occasion des prises de services. « Je suis fier de mes gars, car tout le monde a joué le jeu d'une action à visée pédagogique », insiste Céline Combronde. Deux cas se sont cependant révélés positifs – un à l'alcool, l'autre au cannabis. Honteux, le premier a démissionné immédiatement. Le second a

reconnu son addiction et n'a été que légèrement sanctionné ; il a entamé une cure de désintoxication. En avril, le transporteur a aussi convié l'escadron départemental de la sécurité routière (EDSR) pour des sessions d'information et de sensibilisation du personnel aux effets de l'addiction et aux risques de la conduite sous l'effet de la drogue. Dans le cas d'un accident responsable, le conducteur n'est pas seul en cause. L'entreprise peut également être tenue pour responsable en cas d'infraction ■

III à la législation. Au-delà de la vérification technique du véhicule et des habilitations du conducteur impliqué dans l'accident mortel, le groupe Combronde a fait l'objet, dans le mois qui a suivi l'accident, d'un contrôle administratif rigoureux de la part de la direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement (DREAL) et de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). Les deux organismes ont épluché l'ensemble des autorisations et déclarations du transporteur.

En 25 ans de carrière, le transporteur Raud a eu qu'une seule fois l'honneur de faire la « une » de la presse locale, lorsqu'un de ses camions a percuté une voiture ayant grillé un feu rouge, tuant sur le coup les deux jeunes passagers. « Ce sont des épisodes où l'on reconnaît ses copains... », commente sobrement Jean-François Raud. À chaque fois, le dirigeant reconnaît avoir culpabilisé (« Qu'est-ce que je ne n'ai pas fait ? Qu'aurais-je dû faire ? »), tout en faisant son possible pour reconforter le conducteur impliqué bien que non-responsable. Depuis, il n'a de cesse de faire remonter les informations par les exploitants et les formateurs pour mieux comprendre ce qui se passe dans chaque cabine. « Avec l'évolution du métier, la plupart des conducteurs regrettent le manque d'autonomie et les rapports humains d'autrefois, tout en fustigeant le stress et la fatigue croissante générés par la concurrence exacerbée et la pression continue des clients, estime-t-il. Beaucoup de chauffeurs ont des problèmes relationnels avec le service de l'exploitation et les conflits ne s'arrangent pas avec la « digitalisation » croissante de la communication... Les conducteurs se sentent ainsi « pilotés » à distance tout en estimant être à la fois fouettés et fliqués. Ils se retrouvent dans des situations de stress qu'ils gèrent comme ils peuvent (alcool,

QUI INTERVIENT LORS D'UN ACCIDENT ?

Lors d'un accident de la circulation et s'il y a des victimes (blessés ou décédés) les forces de l'ordre interviennent avec les services de secours (pompiers et éventuellement le SMUR) aux côtés des gestionnaires de la voirie. Le préfet n'est pas le directeur des opérations de secours si l'accident ne présente pas de difficultés particulières en termes de coordination. En revanche, si l'accident représente une difficulté majeure de coordination, notamment en raison de l'importance du nombre de victimes et d'une mobilisation importante des services de secours et des forces de l'ordre, le préfet peut alors mettre en œuvre le plan NOVI (nombreuses victimes) qui formalise l'organisation générale des secours. Le préfet devient alors le directeur des opérations de secours (DOS) et le responsable des pompiers sur place devient le commandant des opérations de secours (COS). Un médecin du SDIS (service départemental d'incendie et de secours) ou du SAMU devient quant à lui le directeur des soins médicaux (DSM). L'ensemble du secteur de l'intervention est sécurisé par le commandant des opérations de police (COP) en lien avec le gestionnaire de la voirie pour s'assurer que rien ne viendra perturber l'action des secours. Il n'y a pas de seuil de déclenchement du plan NOVI ; c'est une évaluation faite au cas par cas par la préfecture, en fonction de l'importance de la situation, du lieu de l'événement et éventuellement de toute circonstance qui rendrait l'opération de secours plus complexe (conditions météo, etc).

Philippe Virtel, Pdg de MGE (88), a mis sur pied une cellule de soutien psychologique.



drogue) et se mettent ainsi en danger. C'est pourquoi je préconise une prise de parole directe pour renouer le dialogue et apaiser les tensions », estime-t-il.

Au début des années 2000, les Transports Derocq Congnon ont connu pareille mésaventure, avec un conducteur, qui s'est révélé être sous l'emprise du cannabis, impliqué dans un accident mortel. « Rétrospectivement, je me dis que je n'avais pas été assez à l'écoute. Désormais, je m'astreins à rencontrer les chauffeurs chaque semaine pour contrôler leur conduite, les écouter et les regarder dans les yeux... », témoigne Laurent Derocq. Les causes d'accidents sont multiples, mais les responsabilités profondes sont souvent partagées. Selon Jean-Pierre Gardais (Celfotrans), consultant spécialisé dans le transport, les conducteurs ne doivent réellement être tenus pour responsables que d'un tiers des accidents ; un autre tiers relève de la responsabilité indirecte des exploitations – qui ont tendance à mettre la pression. Quand au dernier tiers, il viendrait... des clients eux-mêmes, dont l'exigence et l'intransigeance font que les horaires dérapent et que la pression et le stress montent...

DEVOIR D'ANTICIPATION

Malgré ces tragédies qui surviennent régulièrement, le sujet est relativement tabou dans le secteur. Sans doute parce qu'il rappelle tout ce qu'il reste encore à faire en matière de sensibilisation et de prévention. Reste qu'aucune d'organisation professionnelle n'aborde frontalement la question, alors que ce type d'événement appelle une gestion de crise d'autant plus efficace qu'elle sera préparée. « Dans le cas d'accidents graves, inutile de chercher des solutions lorsque l'accident survient car il est alors



Les systèmes d'aide au freinage d'urgence se sont généralisés.



Le groupe Le Calvez participe régulièrement aux entraînements des pompiers de Brest.

sont mis en œuvre pour résoudre la crise, les clients comme le grand public comprennent la situation et nous font confiance », affirme Pascal Boulanger.

CELLULE DE CRISE

Enquête policière, pression médiatique, désorganisation interne, inquiétude des clients et des salariés : les enjeux d'une crise liée à un grave accident de la route sont réels, d'autant que le dirigeant se retrouve bien souvent seul face aux responsabilités, avec le risque de prendre une mauvaise décision. C'est pourquoi il est judicieux de prévoir en pareil cas la constitution d'une cellule de crise qui mettra en œuvre le plan d'action et décidera des mesures à prendre. Le nombre de personnes de cette cellule doit être limité et chacun doit connaître son rôle. Selon les cas, il sera possible de faire appel à des expertises externes, notamment en matière de communication. Cette cellule de crise sera d'autant plus performante que les scénarios auront été simulés. Le groupe Le Calvez participe ainsi régulièrement aux entraînements des pompiers de Brest et organise chaque année un exercice « grandeur nature »,

dont les scénarios varient à chacune des éditions. Le groupe Mousset fait montre du même souci d'anticipation en s'attachant à traiter les petits soucis pour éviter les gros. « Nous traitions et analysons le moindre accrochage pour responsabiliser les chauffeurs et les accompagner en amont en cas de faiblesse afin de réduire les risques », souligne Hervé Szpera, coordinateur du management au sein du groupe de transport vendéen. Impliqué dans un accident mortel en 2008, le transporteur a choisi d'en parler ouvertement (le sujet a même été évoqué dans le journal interne de l'entreprise) en invitant l'ensemble du personnel à réfléchir pour éviter que cela ne se reproduise. « Chacun à son poste doit se remettre en question pour améliorer la sécurité », insiste Hervé Szpera. Y compris la direction qui refuse qu'on appuie sur le « champignon » pour rattraper un retard. Il faut donner à nos chauffeurs les moyens de rouler sereinement : nos camions doivent rouler à 80 km/h maxi et c'est à l'exploitation de travailler au niveau des rétroplannings pour que les délais soient respectés. » ♦

beaucoup trop tard », insiste Pascal Boulanger, directeur hygiène, sécurité, environnement et qualité au sein du groupe breton Le Calvez (900 salariés, 500 tracteurs). « Chaque événement appelle une chaîne de réaction distincte et singulière dont chaque maillon doit préalablement avoir été préparé », estime de son côté Éric Cabaillé, responsable de la communication du groupe Bert, en Rhône-Alpes (1 000 collaborateurs, 650 moteurs).

L'élaboration de scénarios de crise doit permettre à l'entreprise de réfléchir à ses points sensibles et sur son niveau de préparation afin de déterminer un plan de gestion des crises pour faire face à des situations exceptionnelles que sont les accidents corporels. Il est évidemment impossible d'effectuer ce travail après un accident alors que tous les hommes sont psychologiquement touchés. Chez Le Calvez, toutes les éventuelles sources de risques ont ainsi été identifiées et évaluées afin d'évaluer les réponses idoines à partir de « boîtes à outils » et de procédures définies à l'avance. Le groupe Le Calvez a donc établi une cartographie des entreprises de levage capables de venir dépanner un camion couché et vérifie régulièrement les numéros de téléphone et les moyens réellement disponibles de celles-ci. Toute l'année, le moindre incident est également analysé pour alimenter une base de données de retours d'expériences et enrichir les dispositifs de réponses. « En cas d'accident grave, la préfecture prend la main et il faut montrer son professionnalisme pour gagner la confiance des pouvoirs publics », répète Pascal Boulanger. L'enjeu est de taille, car l'image de l'entreprise et même celle du client peuvent alors être mises à mal. « Mais si le schéma d'alerte est respecté et lorsque tous les moyens

« CHAQUE ÉVÉNEMENT APPELLE UNE CHAÎNE DE RÉACTION DISTINCTE ET SINGULIÈRE DONT CHAQUE MAILLON DOIT PRÉALABLEMENT AVOIR ÉTÉ PRÉPARÉ ».

Éric Cabaillé, responsable de la communication du groupe Bert (26).



D. Delion