

Faculty of Law  Political Science Department 

Communication de crise et expertise
L'accident ferroviaire de Godinne

14 juin 2013

Valérie Jaspard et Sébastien Brunet

pl

Faculty of Law  Political Science Department 

C'est arrivé (près de) chez nous ! -

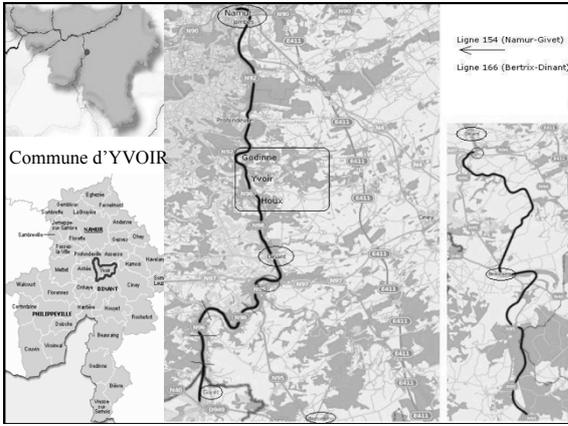


Faculty of Law  Political Science Department 

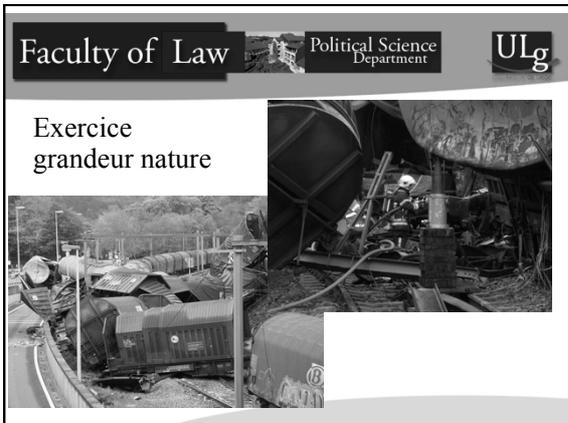
Godinne : situation géographique

Commune d'Yvoir en province de Namur

Ligne 154 = couloir européen de trains de marchandises et voyageurs







Faculty of Law Political Science Department ULg

PLAN GENERAL D'URGENCE ET D'INTERVENTION DE LA COMMUNE D'YVOIR

La crise est belle..., longue... et double...

MAI 2012

1	2	3	4	5	6	*
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

Commune d'Yvoir
Centre de la Ville - 1000 YVOIR
Place de l'Église - 1000 YVOIR
1 Avenue Jean-Baptiste
www.yvoir.be

Page 1

Faculty of Law Political Science Department ULg

Le chantier

Faculty of Law Political Science Department ULg

Le wagon 4

Faculty of Law Political Science Department ULg

Double crise



Population exilée

Faculty of Law Political Science Department ULg

Rappel des faits : vendredi
11 mai 2012 - 11H30



Faculty of Law Political Science Department ULg

Rappel des faits: J1

- Collision entre deux trains de marchandises sur la ligne 154 Dinant-Namur, à hauteur de Godinne (même voie, même sens) – déraillement & dégâts – arrivée des 1er secours (- de 15 min)
- Un des wagons dérailés contient un produit extrêmement inflammable, explosif et hautement toxique à savoir : le disulfure de carbone en grande quantité (70 T)
- On passe à côté d'une immense catastrophe (pas d'explosion)
- Déclenchement du plan communal à 12h (installation du pcops et du centre de crise)



Faculty of Law  Political Science Department

Rappel des faits: J1 – répartition des missions par discipline et points à améliorer

D1 : reconnaissance (inquiétude) et appel renforts par les pompiers (SRI voisins, protection civile, experts Solvay, leader infrabel, traffic control, etc...)
D2 : pré-alerte et PMA en cas d'explosion
D3 : périmètres d'exclusion (100m → 800 → 500m) et évacuation par la police (+/-500 habitants, 2 écoles, 1 maison de repos)
Plan provincial déclenché de 14h15 à 20h00 le vendredi

Faculty of Law  Political Science Department



Faculty of Law  Political Science Department

Rappel des faits: J1 – répartition des missions par discipline et points à améliorer

D5 : transmission des premières informations et call center
D4 : gestion de la crise humaine (solutions pour la population forcée à l'exil) et catering (solution niveau fédéral?)
D4 : matériel spécialisé + analyses et surveillance absence de fuites
D0 : organisation du centre de crise (local, matériel, gestion réunions, badges,...)

Faculty of Law Political Science Department ULg

Rappel des faits: J2

- Stratégie d'évacuation
- Deux citernes posent problèmes :

 1. Citerne de produit chloré (acrylate de butyle) à transvaser et à évacuer par camion (début des travaux)
 2. Citerne de disulfure de carbone à vidanger et à évacuer par rail

- Arrivée des experts français le samedi matin (confirmation du modus operandi). Début des travaux après la visite protocolaire
- Visite protocolaire

Faculty of Law Political Science Department ULg

Points presse

Accueil des évacués

Logistique communale

Centre de crise

Faculty of Law Political Science Department ULg

Evacuation du matériel roulant

Logistique communale

Experts

visite protocolaire
COORDINATIE
CP-nps

Faculty of Law  Political Science Department 

Rappel des faits: J3

- La citerne chlorée (acrylate de butyle) est vidée et évacuée par route en camion citerne
- Le wagon de disulfure est transvasé à 90% (croit-on) dans un autre wagon-citerne et part vers Ronet pour y être neutralisé
- Tentative de redressement de la citerne pour terminer les travaux de pompage : impossible de la soulever. Trop lourde selon les grutiers?
- Travaux de déblaiement complémentaires jusque J5 en matinée (mikado)
- Colère des habitants : ouverture de créneaux pour rentrer quelques instants à leur domicile – suspension des opérations pour le repos et la sécurité des intervenants

Faculty of Law  Political Science Department 

Le Mikado



Faculty of Law  Political Science Department 

Rappel des faits: J5

- Fin des travaux de déblaiement du mikado géant
- Nouvelle tentative de redressement de la cuve et constat de l'erreur d'évaluation des experts. La cuve est remplie à 90% au lieu des 10% annoncés

STUPEUR ET TREMBLEMENTS : la cuve sur place est toujours pleine (90%)

- Reprise des travaux de pompage par les pompiers

Faculty of Law  Political Science Department 

Rappel des faits: J6

- Fin des travaux de pompage, redressement de la cuve et évacuation par rail
- Réunion publique, levée du périmètre, réintégration de la population
- Maintien du plan du communal (jusque J8)
- Désengagement d'une partie des disciplines (aide à la population et l'information est maintenue)
- Valse des debriefings monodisciplinaires et interdisciplinaires
- Enquête

Faculty of Law  Political Science Department 



La délivrance

Faculty of Law  Political Science Department 

Réflexions sur la gestion de la crise

- le plan = outil efficace, démarche vivante --> adaptabilité
- les intervenants et population : intelligence collective & résilience
- approche et communication interdisciplinaire --> efficacité max.
- communication hors crise : retours d'expérience à partager
- soutien et présence du gouvernement provincial
- tissu relationnel important dans les communes rurales mais manque de personnel
- combinaison : facteurs « chance » + actions et décisions réfléchies

Faculty of Law  Political Science Department 

De la communication de crise...

Distinction « communication opérationnelle »
et « communication grand public »

Faculty of Law  Political Science Department 

La communication opérationnelle...

- Communication entre les intervenants;
- Information sur les produits;
- Transmission d'information entre le PCOPS & le comité de coordination (centrale radio);
- Matériel de communication;
- Pas de communication « interdisciplinaire » vers le PCOPS.

Faculty of Law  Political Science Department 

La communication "opérationnelle"...

- Exigence militaire avec des canaux de communication pré-établis et le matériel adéquat (risque de sur-accident);
- La qualité de la communication opérationnelle impacte directement la qualité de la communication grand public.

Faculty of Law  Political Science Department 

La communication "grand public"...

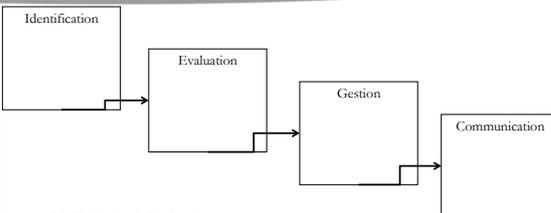
- Dès la première heure:
- Mise en place d'un call center ;
- Rédaction d'un premier point presse ;
- Première communication sommaire dans le Flash-Info du site communal.
- Pour la suite des journées:**
- Maintien du call center avec 3 numéros (payants);
- Mise à jour régulière du site internet;
- 2 ou 3 points presse (ou conférence) journaliers;
- Envoi de communiqués de presse;
- Interviews;
- Rédaction de mémos destinés au riverains au centre d'accueil;
- Réunions plénières (3 derniers jours) avec les riverains et les représentants des disciplines 1, 2 et 3.

Faculty of Law  Political Science Department 

La communication "grand public"...

- Risque invisible;
- Temporalité;
- Phénomène « Armageddon » ou « yaka »;
- Persévérance journalistique;
- Interviews sauvages;
- Tissu relationnel important;
- Effets secondaires (évacuation, logement, post-crise...);
- Fiabilité des experts.

Faculty of Law  Political Science Department 



```

graph LR
    A[Identification] --> B[Evaluation]
    B --> C[Gestion]
    C --> D[Communication]
    
```

Modèle classique de l'analyse des risques

Faculty of Law  Political Science Department 

La communication de crise...

-La fiabilité des experts:

- Modèle classique de l'analyse des risques;
- La communication en dernière position;
- Rôle prépondérant de l'expertise scientifique au détriment de l'expertise d'usage;
- Nécessité de repenser la communication en ouvrant aux non-experts.

Faculty of Law  Political Science Department 

CONCLUSION

- Communication opérationnelle : laisser de l'espace aux non-experts scientifiques (grutier *versus* chimistes).
- Crédibilité de la D5 envers le grand public dépend de la fiabilité des phases d'identification et d'évaluation des risques (confiance).
