

## LE DG DE LA SNTF À PROPOS DE LA COLLISION DES DEUX TRAINS À BOUDOUAOU :

# «On aurait pu l'éviter»

**La collision des deux trains de voyageurs de la Société nationale des transports ferroviaires (SNTF) à l'est d'Alger, samedi dernier, a fait un mort et une centaine de blessés. Un drame qui aurait pu être évité, selon le DG de la SNTF.**

**Naouel Boukir - Alger (Le Soir)** - Le bilan définitif du sinistre fourni par le directeur de la santé de la wilaya de Boumerdès fait état d'un décès et de 196 blessés. Invité hier de la Radio Chaîne 3, le Dg de la SNTF, Yacine Bendjaballah a regrettamment annoncé que cette tragédie «aurait pu être évitée». A rappeler qu'avant celle-ci, l'accident ferroviaire le plus impressionnant a été celui de 2014 qui a fait un mort et 70 blessés.

Mais comment celui de samedi aurait pu être évité et sur qui repose cette responsabilité? Le DG de la SNTF est affirmatif : le réseau ferroviaire de l'entreprise publique «a atteint ses limites et son seuil d'exploitation maximal». La densité des voyageurs aujourd'hui, près de 30 millions/an, est telle que l'intervalle de passage entre deux trains ne dépasse pas les quinze minutes sachant qu'un système centralisé de localisation à

distance n'existe pas. Le dispositif actuel est effectivement dépassé et ne peut plus absorber la mise en circulation d'autres trains pour fluidifier le réseau ferroviaire.

Il a d'ailleurs signifié que «nous sommes victimes des retards qu'a accumulés ce réseau en matière d'infrastructures» qui souffrent clairement d'insuffisances et de vétusté de surcroît. Pourtant, le matériel sophistiqué pour une meilleure gestion est bien disponible mais «il y a ce préalable sans lequel rien ne peut se faire pour améliorer l'état de la circulation ferroviaire», a-t-il ajouté.

Pour revenir sur la première cause de l'accident dont il est question et qui pose la problématique de la gestion sécuritaire au sein de la SNTF, M. Bendjaballah dit attendre le résultat des trois commissions d'enquête engagées. Toutefois, il précise que l'organisation de la circulation ferroviaire «repose



Photo : NewPress

Une tragédie qui aurait pu être évitée.

essentiellement sur le facteur humain mais surtout sur la régularité de la chaîne humaine au sein de l'entreprise». Il explique aussi que cet entassement de retards dans l'infrastructure et la gestion du facteur humain empirent avec les manquements enregistrés au niveau des équipements, à savoir : le nouveau système de freinage prévu dans le programme de 2007 qui n'est

toujours pas effectif et l'absence d'un système électronique de localisation à distance des trains (GSMR).

Sans citer la modernisation des dispositifs de signalisation et de communication entre les conducteurs de train qui ne sont pas à l'ordre du jour au même titre que la mise en place d'une gestion ferroviaire centralisée. Dans un autre contexte, concer-

nant les nouvelles lignes qui seront effectives avant la fin de l'année, le DG de la SNTF a confirmé l'entrée en service de la ligne ferroviaire Zéralda-Birtouta le 1<sup>er</sup> novembre prochain. Tandis que celle reliant Thenia à Tizi Ouzou, elle sera opérationnelle «très prochainement», a-t-il ajouté sans donner plus de précisions sur le délai.

N. B.

## DERNIER ACCIDENT FERROVIAIRE

# Ou l'exemple d'une communication de crise ratée

**2 morts et 90 blessés, puis quelque cinq minutes plus tard, 1 mort et 120 blessés ; puis encore, après quelques instants, «nous ne déplorons aucun décès et 60 à 75 blessés dont la plupart ont été dirigés vers les hôpitaux de la périphérie puis ont regagné leur domicile après avoir soigné leurs légères blessures», affirme le ministre des Transports sur les lieux mêmes de l'accident. Ces lieux justement étaient inondés de monde et chacun y allait de sa version des faits ; chacun y allait aussi de son ascension dans les wagons dévastés, certains pour s'emparer d'effets laissés sur place et d'autres par simple curiosité, des policiers dépassés, des citoyens excités, une confusion des rôles dans les déclarations.**

En fait, une pagaille sans pareille qui confirme que face à des accidents de même nature, la majorité des responsables, tous secteurs confondus, font dans la précipitation, pensant, de bonne foi peut-être, qu'être sur les lieux immédiatement après l'accident est essentiel et suffit à montrer à l'opinion que nos ministres travaillent même en week-end. Les images du samedi 24 septembre transmises immédiatement après l'accident de collision des deux trains à Boudouaou par les différentes TV privées restituaient toutes un capharnaüm où la foule allait dans tous les sens, donnant à comprendre que nul ne savait quoi faire. Des services de sécurité débordés n'arrivant même plus à maîtriser la situation d'une foule elle-même en délire se donnant des rôles de sauveteur ou de communicant sur ce qui a pu se produire.

Au milieu de ce chambardement général, émergeant difficilement la tête de Boudjemaa Talai qui, après s'être difficilement frayé un chemin, annonce, péremptoire, qu'il n'est à déplorer aucun décès ; Abdelmalek Boudiaf, le ministre de la Santé qui semble désespéré dans un premier temps de se frayer un chemin, réus-

sit, en jouant des coudes, à rejoindre son collègue des transports ; M<sup>me</sup> Zerhouni, wali de Boumerdès, malmenée comme jamais par des jeunes incontrôlables.

Ce désordre indescriptible est naturellement le résultat d'une impréparation à de tels événements. Aucune entreprise, aucune institution n'est à l'abri d'événements majeurs, qui peuvent, s'ils ne sont pas bien gérés, influencer sur son devenir dans un contexte national d'une très forte médiatisation de tout incident par des relais nombreux. Les citoyens, relayés par ces médias, exigent plus d'informations et des informations fiables, cohérentes, sur les risques qu'ils encourent par la répétition d'accidents comme cela a été le cas pour le ferroviaire. Seulement pour bien gérer la communication en temps de crise et où l'entreprise est aux prises avec des problèmes critiques et se trouve soumise à de fortes pressions et se voit projetée brutalement sur le devant de la scène, en direct avec l'assurance de faire la une des informations du jour, l'on ne doit surtout pas improviser. Toutes les entreprises qui vivent avec leur temps se doivent de se préparer et d'élaborer un plan de communication de crise rédigé et mis en musique, avant toute survenance

d'un incident. C'est alors que l'on peut parler de communication de crise. Celle-ci s'exerce lorsqu'il s'agit de défaillance technique et/ou technologique, une catastrophe naturelle ; des problèmes socio-professionnels. En l'occurrence, s'agissant de l'accident de samedi dernier, le secteur ferroviaire, comme celui de la santé, auraient dû être pourvus d'un plan de communication de crise élaboré en amont, en temps calme de fonctionnement ordinaire, ce que, apparemment, ni l'un ni l'autre n'en étaient pourvus.

Cette communication, pour être réussie et agir sur l'atténuation de la crise et de ses effets sur l'image du secteur, doit être précédée par un contact et des relations régulières avec les médias qui devront en toute occasion être informés des mesures de prévention et de sécurité liées à l'activité. En amont toujours, des visites régulières d'ouvrages permettront de sensibiliser sur le caractère complexe de l'activité et sur l'inexistence du risque zéro. Quant à la gestion directe de la crise, elle s'opère dans les meilleures conditions si un comité national de crise (à l'échelle ministérielle dans ce cas) et une cellule de crise au niveau entreprise (SNTF) sont désignés.

Le rôle de chaque membre de ces cellules, ses coordonnées sont inscrits sur un mémento qui définit chaque type d'incident prévisible et le dispositif afférent comme il définit les acteurs à inviter (autres opérateurs, autorités...) dans le comité national. Il définit, en outre, et cela est très important, un porte-parole et un seul (qui peut se confondre avec le premier responsable de l'entreprise et non de la tutelle). Celle-ci peut, par contre,

prendre part à une conférence de presse qu'il faut tenir dans les meilleurs délais et où les informations à diffuser auront été définies à l'intérieur du comité. Il ne s'agit, bien sûr, ni de minimiser l'incident ni de surtout pas le nier. Il s'agit plus d'indiquer que tout va être mis en œuvre pour comprendre les faits et prendre les mesures nécessaires. Une première remarque s'impose, la cacophonie observée samedi est le résultat de la profusion de porte-parole désignés ou autoproclamés. Qui fait quoi, à quel moment ?... Ceci aura été décrit dans le mémento pour éviter la cacophonie observée samedi dernier et assurer un minimum de cohérence aux déclarations. De plus, dans une situation de crise de la nature de celle observée samedi, ni le ministre des Transports, ni celui de la Santé n'auraient dû monter au créneau d'entrée de jeu. Leur visite sur les lieux aurait eu tout l'impact attendu, s'ils s'étaient abstenus de faire des déclarations de bilan contradictoires et s'ils s'étaient limités à rassurer la population en leur promettant (et en tenant la promesse) sur des points de presse à venir.

Autre point, et non des moindres, est le débordement des services de sécurité dans une situation telle que vécue samedi et qui a fait montre d'une absence totale de maîtrise de la situation. On a vu, ainsi, les lieux mêmes de l'accident envahis par une population qui refusait d'obtempérer aux injonctions qui lui étaient faites de quitter les lieux. Il ne s'agit plus à ce niveau de problème de communication mais bien d'un état de délabrement de relations entre ces services et la population et d'érosion certaine de l'autorité.

Khedidja Baba-Ahmed