



BEA-TT - Bureau d'Enquêtes sur les Accidents
de Transport Terrestre
Ministère de l'écologie, du développement durable et de
l'énergie
Monsieur Claude AZAM Directeur du BEA-TT
Tour Voltaire
92055 - La Défense cedex

Châtel, le 30 octobre 2012

Objet : réponse aux recommandations du BEA-TT suite à l'accident de personne survenu sur le télésiège « l'écho alpin » de Châtel (74390) le 23 février 2011

Monsieur le Directeur,

Suite à votre courrier En date du 1^{er} août 2012 accompagnant votre rapport d'enquête technique relatif à l'accident de personne survenu sur le télésiège « l'écho alpin » de Châtel (74) le 23 février 2011, je vous prie de trouver ci-dessous les réponses de notre société la SAEM Sports et Tourisme à la recommandation formulée par vos services.

Recommandation R4 (Société « Sports et Tourisme ») :

Renforcer les outils et les méthodes permettant d'identifier l'apparition d'écarts entre les pratiques d'exploitation et les règles et consignes de toute nature devant être appliquées, et corriger durablement les écarts constatés.

Réponse de la société Sports et Tourisme :

Récapitulatif des actions menées par notre société et en place préalablement à l'accident dans l'encadrement de nos salariés, et plus largement sur la qualité et la sécurité

- Lors de l'embauche d'un nouveau salarié, ce dernier reçoit une formation à son poste de travail. Cette formation est dispensée par son responsable de secteur ou le cas échéant par le responsable de l'installation. Vous trouverez en pièce jointe le document type. Chaque document est spécifique à chaque métier.

Ce document se divise en différentes parties :

- Fonctionnement général de l'entreprise (organisation des services, règlement intérieur, équipement, absence, ...)
- Exécution du travail (carnet d'exploitation, vérification de la ligne, ...)
- Exécution du travail en sécurité (zones dangereuses, gestes les plus surs, ...)
- Conduite à tenir en cas d'accident ou d'incident

SAEM SPORTS ET TOURISME

Siège social - Maison Châtellane, 281 route de Thonon - 74390 Châtel
Tél. +33 (0)4 50 73 34 24 - Fax +33 (0)4 50 73 36 53
E-mail. ski@chatel.com

> WWW.CHATEL.COM



- Conduite à tenir en cas d'incendie
- Documents associés (documentation présente à chaque poste de travail)
- Qualité/Environnement (participation aux démarches ISO)
- Risques spécifiques

Chaque salarié atteste avoir reçu ces informations en visant cette fiche de formation au poste. Elle est contre signée par le formateur.

Nous enregistrons cette formation dans notre logiciel de gestion du personnel et classons ce document dans le dossier du personnel.

Il est à noter qu'à chaque poste de travail, les salariés ont à leur disposition toute la documentation relative à leur mission.

- Au cours de la saison, les responsables de secteur ainsi que le responsable QSE passent régulièrement à chaque poste de travail. Ceci permet un échange avec les salariés, mais également de contrôler que le personnel a bien assimilé toutes les directives qui lui ont été données.
- En parallèle à cette formation au poste, à chaque début de saison, tout nouveau salarié est convoqué à la journée d'accueil du personnel.
Lors de cette journée lui sont présentés :
 - les dirigeants de l'entreprise
 - la situation de l'entreprise
 - le fonctionnement général
 - la démarche qualité ISO 9001
 - la démarche ISO 14001
 - la sécurité au travail
 - Le Comité d'entreprise
- Nous complétons cette journée d'accueil par une réunion spécifique destinée aux agents encadrants. Nous réunissons tout le personnel de la société encadrant tous les 2 ans afin de :
 - les responsabiliser
 - transmettre les grands axes de travail
 - transmettre les priorités

Nous allons réaliser cette réunion chaque année pour renforcer la cohésion d'entreprise.

- Durant la saison, chaque semaine, les services de la société se réunissent avec les responsables pour échanger sur les problèmes ou questions qui se sont posées durant la semaine précédente. C'est aussi le moment où les directeurs donnent les consignes à leurs collaborateurs.

Le système de management de la qualité en place depuis 2005 a permis d'harmoniser et d'uniformiser notre documentation. Dans ce cadre, l'entreprise a mis en place des fiches d'amélioration disponibles à chaque poste de travail. Chaque salarié peut ainsi faire remonter des suggestions et des dysfonctionnements qu'il rencontre. La direction s'est engagée à répondre à chacune de ces fiches. Ceci dans le but de s'améliorer davantage.

Chaque dysfonctionnement est enregistré et nous mettons en place un plan d'actions pour y remédier. Ce plan d'actions est suivi hebdomadairement par le comité de direction ou mensuellement lors des réunions qualités, suivant l'importance des actions engagées.

Suite à cet accident des actions ont immédiatement été mises en place :

- Les consignes de sécurité et de vérification des installations ont été réexpliquées et retransmises à l'ensemble de nos salariés. Une réunion spécifique a été organisée avec les chefs de secteur et les conducteurs d'installations.
- Nous avons réexpliqué au personnel que s'agissant du port du sac à dos, cette pratique devait être proscrite sans exception. Le port des sacs à dos dans le dos a été formellement interdit tout le restant de la saison. Panneau présent au départ de chaque installation. Chaque fois qu'un client refusait de respecter cette consigne de sécurité nous stoppions le téléporté à l'embarquement jusqu'à ce que le client veuille bien obtempérer. Cela nous a valu de nombreux conflits avec notre clientèle, celle-ci se plaignant que les stations avoisinantes n'avaient pas les mêmes pratiques. Nous nous sommes cependant rendu compte que faire détacher les sacs à dos de nos clients ne solutionnait pas le problème :

D'une part, une fois le sac détaché pour le retirer du dos, de nombreuses lanières se trouvaient pendantes dans le vide. Ces mêmes lanières étaient autant de sources de problèmes potentielles. Elles pouvaient se coincer dans le siège et gêner les clients lors du débarquement (pouvant entraîner des chutes lors du débarquement).

D'autre part, si nous sommes en mesure de faire respecter de retirer le sac à dos à l'embarquement, il ne nous est pas possible d'empêcher l'utilisateur une fois sur la ligne de remettre le sac à dos qu'on lui a fait retirer.

La saison suivante nous avons retiré les panneaux d'interdiction du port de sac dans le dos leur présence n'étant pas une obligation réglementaire ni même une recommandation. (Arrêté téléportés du 7 août 2009 et guide RM1 version du 11 juin 2010). Les clients sont libres de le laisser ou pas. Nous conseillons toujours nos clients lors de l'embarquement tout en imposant le retrait des sacs les plus volumineux.

- Nous avons équipé dès le début de la saison 2011/2012 des Dispositifs de Non Débarquement (DND) sur tous nos TSD. (alors que la circulaire ministérielle du 5 octobre 2011 faisant suite au rapport intermédiaire du BEA-TT le demandait pour mi-février 2012). Ces DND sont dorénavant contrôlés tous les matins et sont intégrés dans les nouveaux registres d'exploitation des appareils. Nous utilisons toujours les registres d'exploitation délivrés par Domaine Skiable de France. Ces derniers ont intégré la vérification quotidienne des DND.

Nous continuons nos efforts afin de préserver une sécurité maximale à notre clientèle, sachant que le rôle de la clientèle est primordial s'agissant du respect des règles élémentaires de sécurité. Plus particulièrement, alors même que nous sommes en mesure de faire respecter de retirer le sac à dos, il ne nous est pas possible d'empêcher l'utilisateur une fois embarqué de remettre le sac à dos qu'on lui a fait retirer.

De nouvelles actions seront mises en œuvre pour cette nouvelle saison :

- Notre volonté de former toujours plus nos employés va être confirmée. La semaine avant l'ouverture du domaine skiable sera réservée à la formation du personnel. Vous trouverez ci-dessous le détail de cette semaine de formation.
- Cette formation sera suivie d'une validation des connaissances. Ainsi sera mis en place un QCM afin de vérifier la bonne compréhension des salariés vis-à-vis des consignes et instructions qui ont été dispensées. Ainsi nous serons plus réactifs et pourront accompagner d'avantage les salariés le nécessitant.
- Nous avons défini une nouvelle organisation au niveau de l'encadrement. Certains conducteurs étaient aussi chefs de secteur, mais restaient une grande partie de la journée attachés à leur installation. Nous avons décidé de rendre ces personnes itinérantes dans leur secteur et cela pour plusieurs raisons :
 - o Assurer une circulation pour répondre aux questions et attentes des employés.
 - o Assurer les remplacements si besoin des salariés conducteurs ou non pendant les moments d'indisponibilité (Pauses, déjeuner, formations,...)
 - o Assurer une formation permanente du personnel attachés aux installations du secteur.
 - o Assurer un contrôle inopiné lors de leur passage sur les installations afin de vérifier que les bonnes pratiques demeurent.
- En parallèle le service Qualité / Sécurité / Environnement sera amené à réaliser des audits plus fréquents sur le terrain. Ces audits ont deux avantages principaux. Ils sont faits par des personnes n'ayant pas de lien hiérarchique avec les personnes inspectées et ils permettent d'apporter un regard nouveau sur les systèmes de fonctionnement. Tous les rapports d'audit seront étudiés en comité de direction afin d'apporter des réponses à chaque point soulevé lors de ces constats.
- Depuis plusieurs années, des réunions hebdomadaires sont réalisées entre la Direction du service (Remontées mécaniques, Pistes, Caisses) et les agents de maîtrise (chefs de secteurs). Ces réunions ont pour objet d'informer le personnel et d'échanger sur les difficultés qu'ils rencontrent dans la semaine précédente. C'est aussi un moment privilégié pour collecter les attentes et besoins que l'exploitation du domaine nous impose afin d'améliorer notre processus qualité/sécurité des usagers ainsi que de notre personnel. Chaque lundi, le Directeur informe le comité de direction des retours obtenus lors de ces réunions. A l'avenir, nous avons la volonté de rassembler tous les services lors de ces réunions pour améliorer la communication et la cohésion d'entreprise. Nous devons tous travailler ensemble pour progresser davantage.
- Aussi nous continuerons l'organisation des exercices d'urgence lesquels nous permette de vérifier que les procédures mises en place sont adéquates et efficaces. (tester les astreintes, les secours de nuit sur pistes, procédure d'évacuation,...). En cas d'écart constaté, les procédures seront modifiées et testées en situation réelle. Le but étant d'être prêt le jour J et de s'améliorer continuellement. Pour ce faire, les Directeurs de services avec le responsable QSE vont organiser des sessions avant la saison avec des groupes de salariés pour mettre en situation réelle cet exercice.

- Les registres d'exploitation prendront systématiquement inscription de la prise de pause du salarié avec sa signature ainsi que celle de son remplaçant.

Bien entendu, le personnel à travers le Directeur Monsieur Bernard HUGON se tient ainsi que moi-même à votre disposition pour tout renseignement complémentaire, et je vous prie de croire, Monsieur le Directeur, en l'assurance de nos meilleures salutations

Monsieur Nicolas RUBIN
Président Directeur Général
De la SAEM Sports et Tourisme

Copie : Maître Thomas PIANTA

Semaine d'intégration hiver 2012/2013

	10/12/2012	11/12/2012	12/12/2012	13/12/2012	14/12/2012	15/12/2012	16/12/2012
	Matin						
Commercial	08h00	Remise CT Tous le personnel Déjeuner offert Nouveaux	Visites médicales	Formation sur les bornes Team Access	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable
	09h00						
	10h00						
	11h00						
	12h00						
13h00	Récup mat. ski						
14h00							
15h00							
16h00							
17h00							
18h00							
Direction	08h00	Remise CT Tous le personnel Déjeuner offert Nouveaux	Visites médicales	Formations au poste Tenue de caisse Gestion des conflits Métier Hôte/esse de vente Accueil Clients	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable
	09h00						
	10h00						
	11h00						
	12h00						
13h00	Récup mat. ski						
14h00							
15h00							
16h00							
17h00							
18h00							
Exploitation	08h00	Remise CT Tous le personnel Déjeuner offert Nouveaux	Visites médicales	Formations au poste	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable
	09h00						
	10h00						
	11h00						
	12h00						
13h00	Récup mat. ski						
14h00							
15h00							
16h00							
17h00							
18h00							
Pistes	08h00	Remise CT Tous le personnel Déjeuner offert Nouveaux	Visites médicales	Formations au poste Formation scooter Formation ARVA Recyclage PSE1 et 2 Recyclage artificier Recyclage évacuation secours en montagne Recyclage Mont Blanc Hélicoptères	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable	Exploitation domaine skiable
	09h00						
	10h00						
	11h00						
	12h00						
13h00	Récup mat. ski						
14h00							
15h00							
16h00							
17h00							
18h00							



**ENREGISTREMENT
FORMATION SECURITE
FORMATION AU POSTE**


F – S2 – 10a

Indice : 05

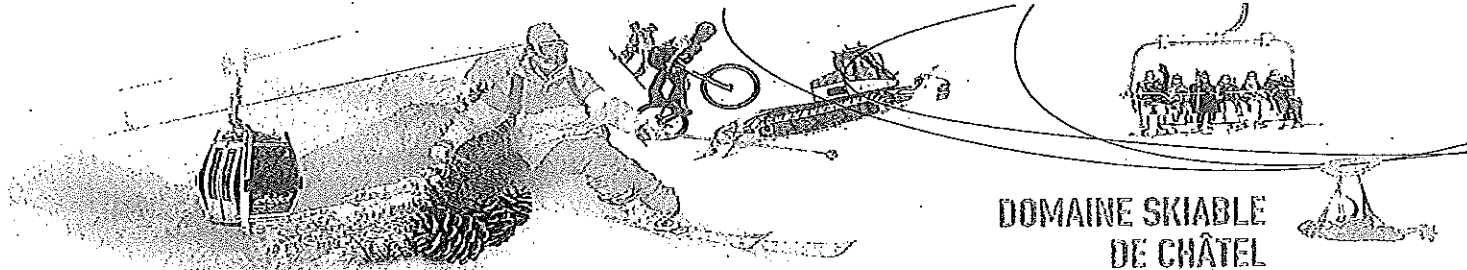
***EXPLOITATION DES REMONTEES MECANIQUES
SAISON 2011/2012***

En visant de document, j'atteste avoir suivi les journées de formation au poste et de formation renforcée à la Sécurité, répondant à l'article L.231-3-1 du Code du Travail. Le programme était le suivant :

Fonctionnement général	<ul style="list-style-type: none">- Organisation de la SAEM- Fonctionnement général du service- Règlement intérieur- Accueil, contact avec la clientèle (disponibilité, amabilité, service, ...)- Equipement, tenue- Matériel de ski- Entretien du matériel- Instruction en cas d'absence- Instruction en cas d'Accident du Travail
Exécution du travail	<ul style="list-style-type: none">● Mise en route de l'installation<ul style="list-style-type: none">- Effectuer pour le personnel habilité les contrôles suivant le registre d'exploitation- Compléter les registres d'exploitation- Préparer l'installation. Mise en place des barrières, filets, préparation des plateformes, chemins d'accès, organiser les files d'attentes, dégager les bornes Team Axess, déneiger et mettre en place les sièges, ...● Ouverture de l'installation.<ul style="list-style-type: none">- Attente autorisation des pistes, appel radio au bureau...● Fonctionnement de l'installation et Accueil de la clientèle<ul style="list-style-type: none">- Assurer la sécurité et le confort du client. (aide à l'embarquement, débarquement, vérification des éléments de sécurité : sac à dos, garde corps, enfants seuls,...)- Renseigner le client- Connaître le domaine- Fiche de réclamation pour événement sur RM● Fermeture de l'installation<ul style="list-style-type: none">- S'assurer de l'arrivée du dernier client- matérialisation de la fermeture de la remontée- protection des bornes- préparation de l'installation pour permettre le damage (retirer les filets, barrières, ...)

	<ul style="list-style-type: none"> • Problème, panne sur l'installation - Procédure radio - Identification de la panne pour appeler le service de maintenance concerné. - Consignation des pannes sur le registre d'exploitation - Procédure évacuation • Conduite à tenir en cas de mauvais fonctionnement.
Exécution du travail en sécurité	<ul style="list-style-type: none"> • Risques spécifiques liés aux installations. - glissières - zones dangereuses - ... • Comportements et gestes les plus sûrs - Positionnement par rapport à l'installation - Positionnement par rapport aux clients - Travail avec la pelle, ... • Déplacement à ski - 10 règles de la FIS - Matériel réglé et entretenu
Conduite à tenir en cas d'accident ou d'incident	<p>Protection, Alerte, Secours, Signalement au directeur de service.</p> <p>Carnet de réclamation pour événement sur RM</p>
Conduite à tenir en cas d'incendie	<p>Protection, Eloignement du danger, Utilisation des extincteurs à proximité.</p> <p>Alerter les pompiers  18</p>
Documents associés	<ul style="list-style-type: none"> - Registre d'exploitation - FP-OP2 Processus « Exploiter les RM» - IT-OP2-14 « Instruction radio » - IT-OP2-01 instruction « Transport simultané d'un adulte et d'un enfant » - IT-OP2-02 instruction « Transport des enfants sur les télésièges » - IT-OP2-03 instruction « Télésiège sous Fantasticâble » - IT-OP2-04 instruction « Signaler les personnes disparues » - IT-OP2-05 instruction « Demander des secours sur le domaine skiable » - Mise en route du moteur thermique - IT-OP2-15 instruction « Ski hors période d'exploitation » - IT-OP2-16 instruction « Utilisation des snowscoots » - P-OP2-01 Procédure « Evacuation sur les téléportés »

	<ul style="list-style-type: none"> - Règlement intérieur - C-SMQ-01 consigne « Sinistres sur installations » - C-SMS-01 consigne « Extinction chauffage RM et PS » - Carnet de réclamation pour événement sur RM - Instruction de service <ul style="list-style-type: none"> o Tabac-Alcool-Musique o Usage du téléphone o Repas de midi o Chalets des RM o Accès entreprise o Passages aux bornes o Remise en route d'une RM o Déclenchement préventif des avalanches o Nettoyage sièges et sellettes - IT-S2-01 instruction « En cas d'AT » - IT-S2-04 instruction « En cas d'Absence » - IT-OP2E-01 instruction « Tri des déchets » - IT-OP2E-02 instruction « Dépôt déchetterie » - IT-OP2E-03 instruction « Déchets dangereux » - IT-OP2E-07 instruction « Tri des DEEE » - IT-OP2E-08 instruction « Utilisation des lingettes lavables » - IT-SME-01 instruction « Déversement » - IT-SME-02 instruction « Déversement aquatique » - IT-SME-03 instruction « Incendie » - F-SME-01 fiche « Incident Environnement » - IT-S3E-01 instruction « Stockage produits dangereux » - IT-OP2S-04 instruction « FDS» (Fiche de Données de Sécurité)
Qualité / Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Politique Qualité - Objectifs environnementaux - Tableau de bord - Indicateurs - Impacts Significatifs de leur Activité sur l'Environnement - Gestion des déchets - Fiche d'amélioration - Fiche Incident Environnemental «F-SME-01 »
Risques spécifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Exposition au bruit - Pièces et organes en mouvement - Blessures par les clients ou un tiers - Travail en hauteur - Déplacement à ski - Chute de plain pied



DOMAINE SKIABLE
DE CHÂTEL

STRMTG / BHS
Monsieur Florent GODET
Le Parvis Ste Catherine
49, place Emile Favre
74130 BONNEVILLE

Châtel, le 30 décembre 2011

Monsieur,

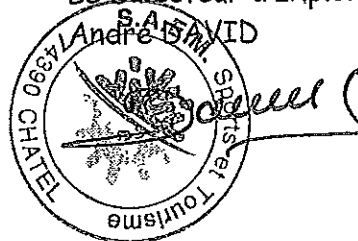
Suite à votre mail du 22 décembre 2011, je vous informe que les dispositifs de non débarquement ont bien été contrôlés en début de saison sur les télésièges pinces fixes suivants :

- * TSF Plaine Dranse,
- * TSF Conche,
- * TSF Morclan,
- * TSF Petit Châtel,
- * TSF Barbossine.

Les baguettes sont positionnées à - 15 cm sous le siège et le déport entre la baguette et le siège est de 60 cm.

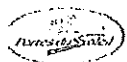
Vous souhaitant bonne réception de la présente, je vous prie de recevoir, Monsieur, mes sincères salutations.

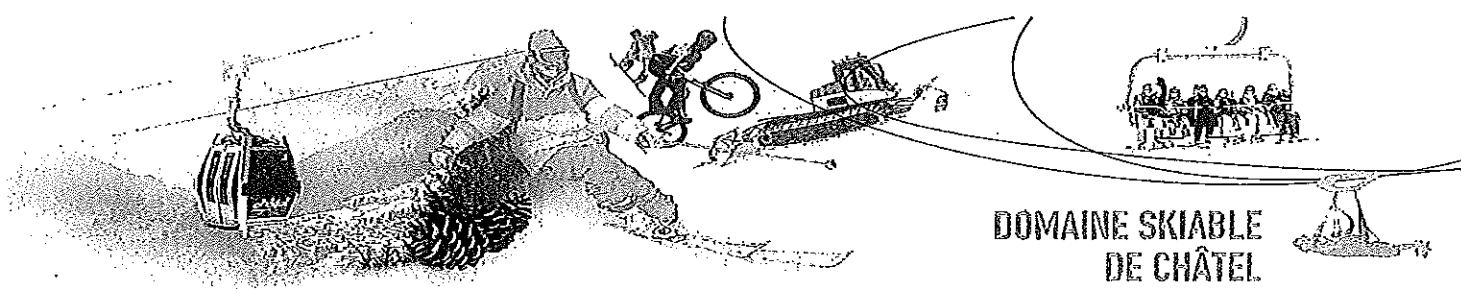
Le Directeur d'Exploitation



SAEM SPORTS ET TOURISME

Siège social - Maison Châtellane, 281 route de Thonon - 74390 Châtel
Tél. +33 (0)4 50 73 34 24 - Fax +33 (0)4 50 73 36 53
E-mail. ski@chatel.com
> WWW.CHATEL.COM





DOMAINE SKIABLE
DE CHÂTEL

STRMTG / BHS
Monsieur Florent GODET
Le Parvis Ste Catherine
49, place Emile Favre
74130 BONNEVILLE

Châtel, le 16 décembre 2011

Vos réf : FG/FG/2011/538

Monsieur,

Suite à votre courrier du 28 octobre 2011, relatif aux dispositifs de non débarquement sur les télésièges débrayables, je vous informe que des dispositifs à câblette ont été installés sur les installations suivantes :

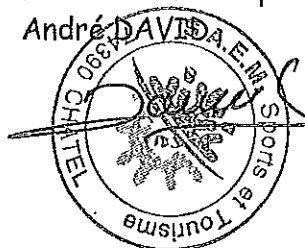
- * TSD Pré la Joux,
- * TSD Pierre Longue,
- * TSD Chaux des Rosées,
- * TSD Les Combes,
- * TSD Cornebois,
- * TSD Echo Alpin.

Le matériel installé a été fourni par la société Leitner, sauf pour le télésiège de l'Echo Alpin dont le dispositif vient de chez POMA.

Vous trouverez ci-joint les schémas d'installation de ces dispositifs.

Vous en souhaitant bonne réception, je vous prie de recevoir, Monsieur, mes sincères salutations.

Le Directeur d'Exploitation
André DAVID



SAEM SPORTS ET TOURISME

Siège social - Maison Châtellane, 281 route de Thonon - 74390 Châtel

Tél. +33 (0)4 50 73 34 24 - Fax +33 (0)4 50 73 36 53

E-mail: ski@chatel.com

> WWW.CHATEL.COM

