



information presse

ISSY les Moulineaux, le 28/07/2006

1 103 personnes en provenance du Liban rapatriées en moins de 24h vers Paris avec AXA ASSISTANCE

Le mercredi 26 juillet 2006, AXA ASSISTANCE a pris en charge, pour le compte du Ministère des Affaires Etrangères, le rapatriement vers Paris de 1 103 personnes embarquées à bord du bâtiment de marine français « Le Mistral » la veille à Beyrouth.

Le débarquement de ces 1 103 réfugiés s'est déroulé progressivement dans la matinée au port de Mersin, au sud de la Turquie, encadré par le Ministère des Affaires Etrangères, les équipes d'AXA ASSISTANCE, la Sécurité Civile et la Croix Rouge.

L'objectif était de pouvoir acheminer, en moins de 24h, ces 1103 réfugiés à destination de Roissy Charles de Gaulle depuis l'aéroport de la ville d'Adana, située elle même à 1h de route du port de Mersin.

Cette opération a mobilisé de la part d'AXA ASSISTANCE une équipe médicale composée plus de 15 médecins, 15 infirmières et 3 psychologues, 26 logisticiens venus de France, bien sûr de Turquie mais aussi d'Italie, d'Allemagne, d'Espagne et de Belgique.

Avec les responsables d'organisation et logistique, c'est une équipe de 70 personnes au total qui s'est rendue sur place.

700 kilos de matériels et médicaments ont également été acheminés.

Tous ces moyens techniques et humains ont pu être déployés en moins de 72 heures après le déclenchement de l'opération.

Un des enjeux majeurs de l'opération consistait – dans un timing très serré – en une organisation minutieuse pour un volume important de personnes sur des étapes successives comme la descente du bateau, l'acheminement direct ou différé vers l'aéroport situé dans une autre ville, avec notamment la gestion des nombreux bagages et enfin le bon déroulement du vol.

L'opération s'est très bien déroulée.

La totalité des réfugiés a été prise en charge par les équipes médicales d'AXA ASSISTANCE qui ont eu à traiter différentes pathologies mais dont l'essentiel était lié à la fatigue, la grande chaleur (+40°C) ou encore au stress.

Antérieurement à cette opération d'évacuation et pour faire face à l'actualité, AXA ASSISTANCE avait mis en place dès le 14 juillet -et toujours pour le compte du Ministère des Affaires Etrangères- une cellule de réception d'appels téléphoniques, 24h/24. Cette cellule était à destination du grand public via un « numéro vert » pour tenir informés à la fois résidents ou leur familles et proches -qu'ils se trouvent au Liban ou en France pour des informations générales sur la situation des réfugiés, l'actualité horaires des bateaux et avions de rapatriement partant pour la France.

Cette cellule de crise a connu jusqu'à 25 000 appels par jour pendant les premiers jours.

Elle est située à Issy les Moulineaux au siège d'AXA ASSISTANCE.

L'intervention du 26 juillet mais aussi la création de cette cellule de crise traduit le savoir-faire d'AXA ASSISTANCE dans la gestion de situations de crises, qu'elles soient d'ordre politique, sanitaire ou encore liées à des catastrophes naturelles.

Pour mémoire, AXA ASSISTANCE est aujourd'hui un des leaders mondiaux de l'assistance. Son activité est présente dans 30 pays, animée par plus de 3600 collaborateurs.

Contact : Vincent Mouray –resp Communication Externe AXA ASSISTANCE
33 1 55 92 10 96