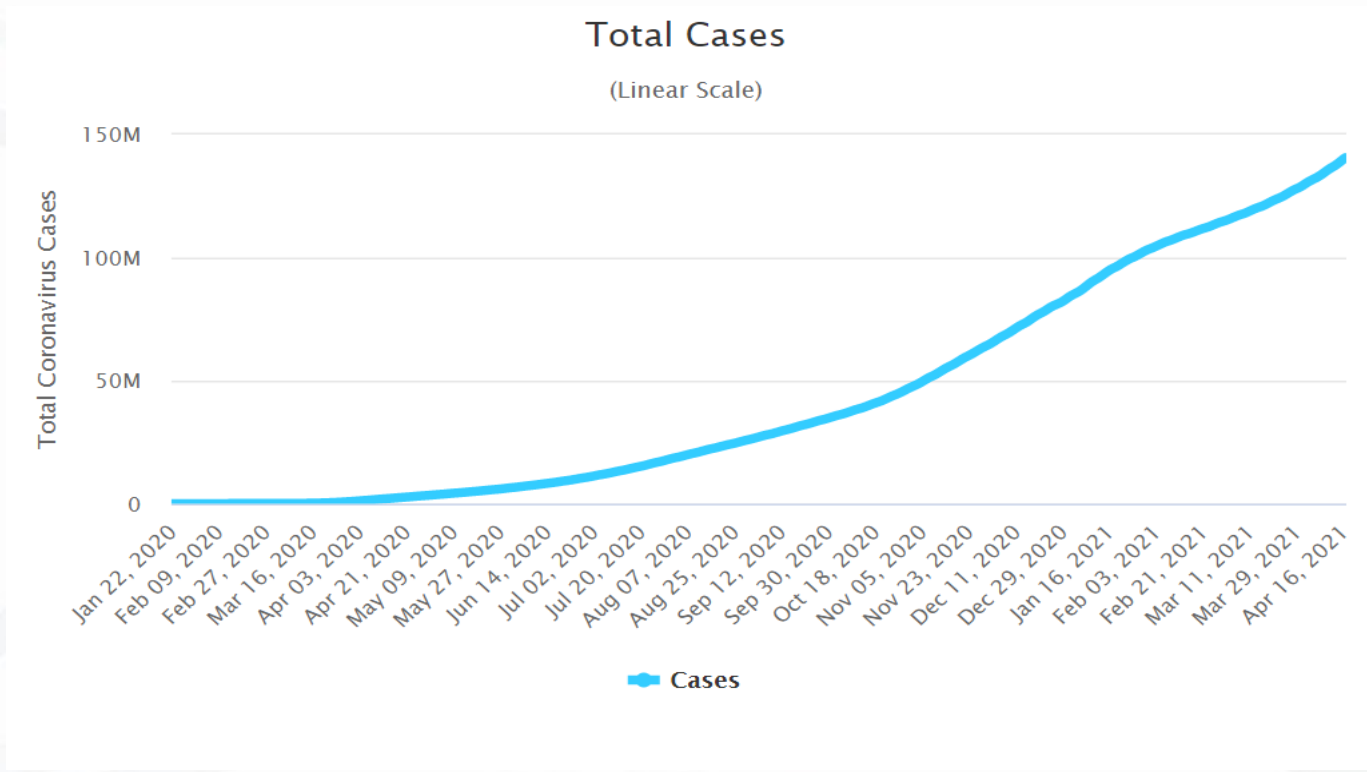


8th ASECAP Marketing and Communication Event
21/04/2021

Responding to the COVID-19 pandemic: The case of Attica Tollway

Helen Tyrogianni
Civil Engineer, M.Sc., Ph.D.
Strategic and Organisational Manager
Attikes Diadromes S.A., a HELLASTRON member

COVID-19: Faced with an unprecedented crisis



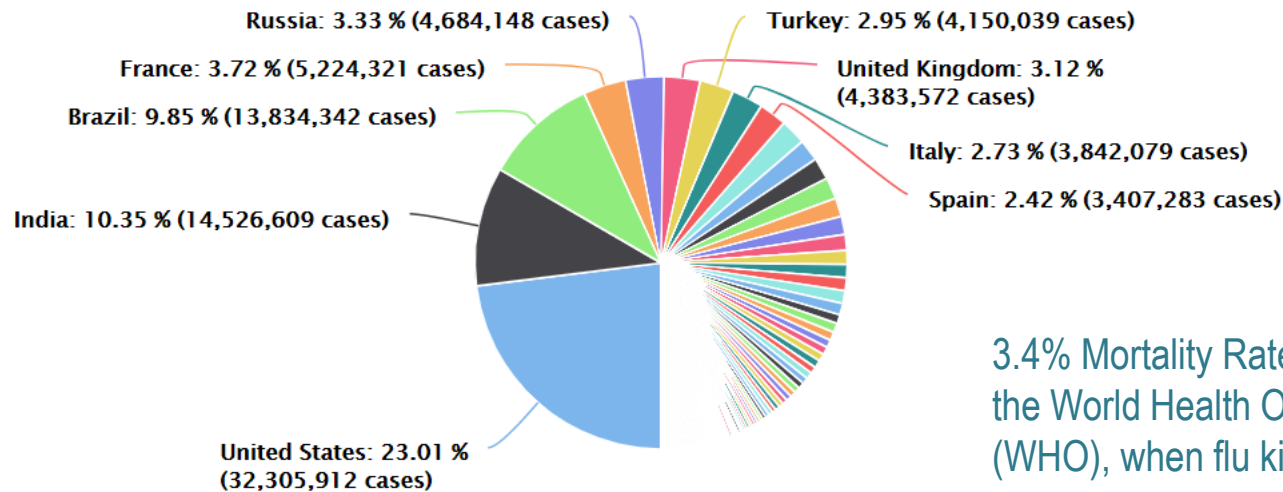
Total cases=Total cumulative counts=140,5 million cases worldwide including 3 million deaths (up to April 16th)

<https://www.worldometers.info/coronavirus/coronavirus-cases/#total-cases>

COVID 19 Global impact

Countries-cases distribution

Distribution of cases



3.4% Mortality Rate estimate by the World Health Organization (WHO), when flu kills less than 1%

In Greece, 311.000 cases have been reported, including 9.300 deaths

<https://www.worldometers.info/coronavirus/worldwide-graphs/#countries-cases>

Government Response in Greece

- Health instructions given on a daily/weekly basis by the Public Health Organisation;
- Lockdown with travel restrictions (re. purpose, distance, means);
- Shops, schools and restaurants closed;
- Teleworking imposed to reduce commuting;
- Work suspension for employees of affected companies with payment introduced;
- Special purpose leaves mainly for parents of young children allowed.

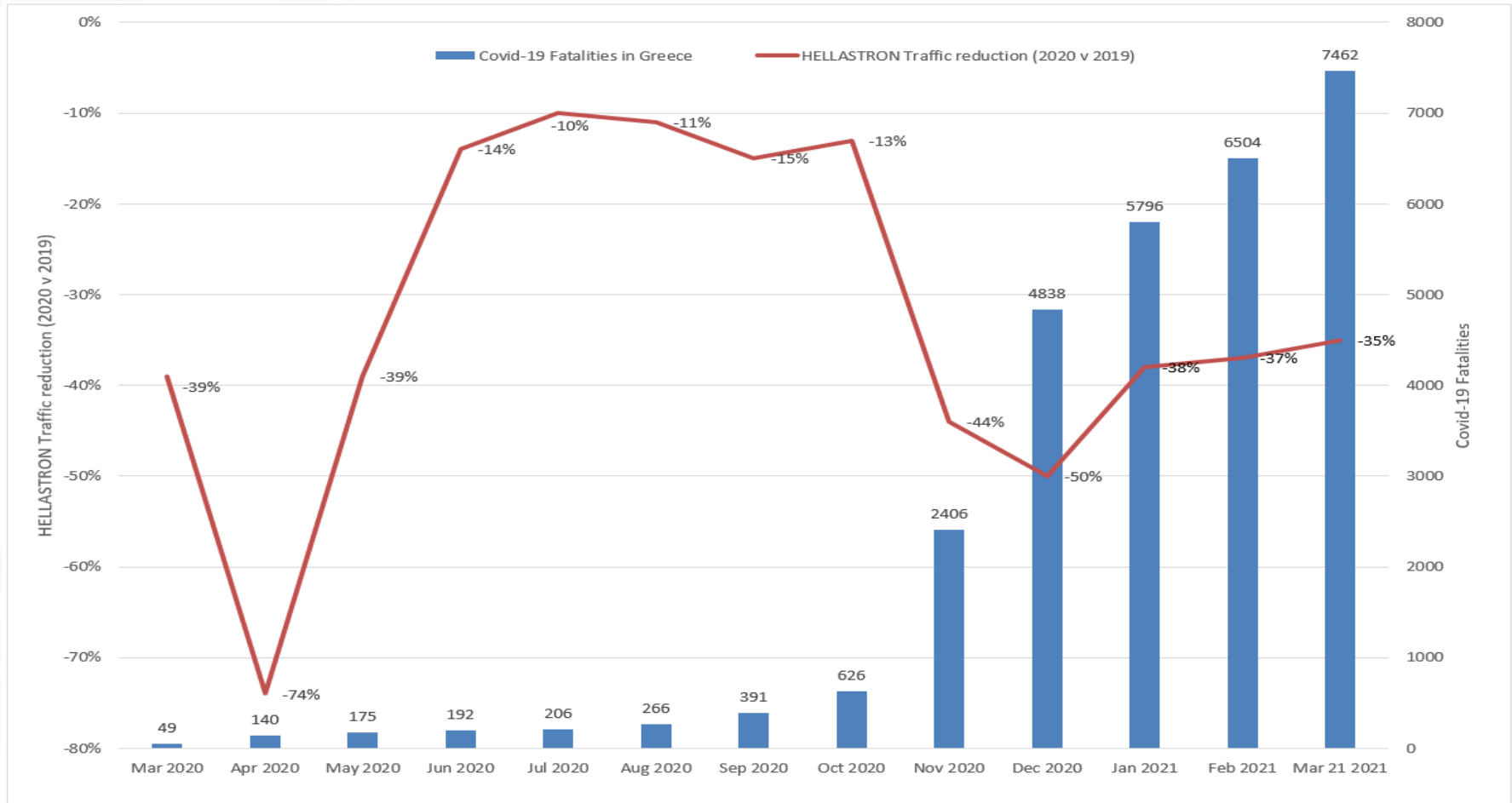
Communication Problems

- Initially, a confusion was identified regarding health instructions for the Toll Road Operation industry (use of masks, gloves, ways of transmission-surfaces, respiration).
- Excess of information was reported in media, creating either a major concern or a full disbelief regarding the COVID-19 impact.
- Concerns and uncertainty about how to handle potential infections at workplace.
- The duration and the scale of the health crisis and the consequent financial impact made employees of Toll Agencies very skeptical.

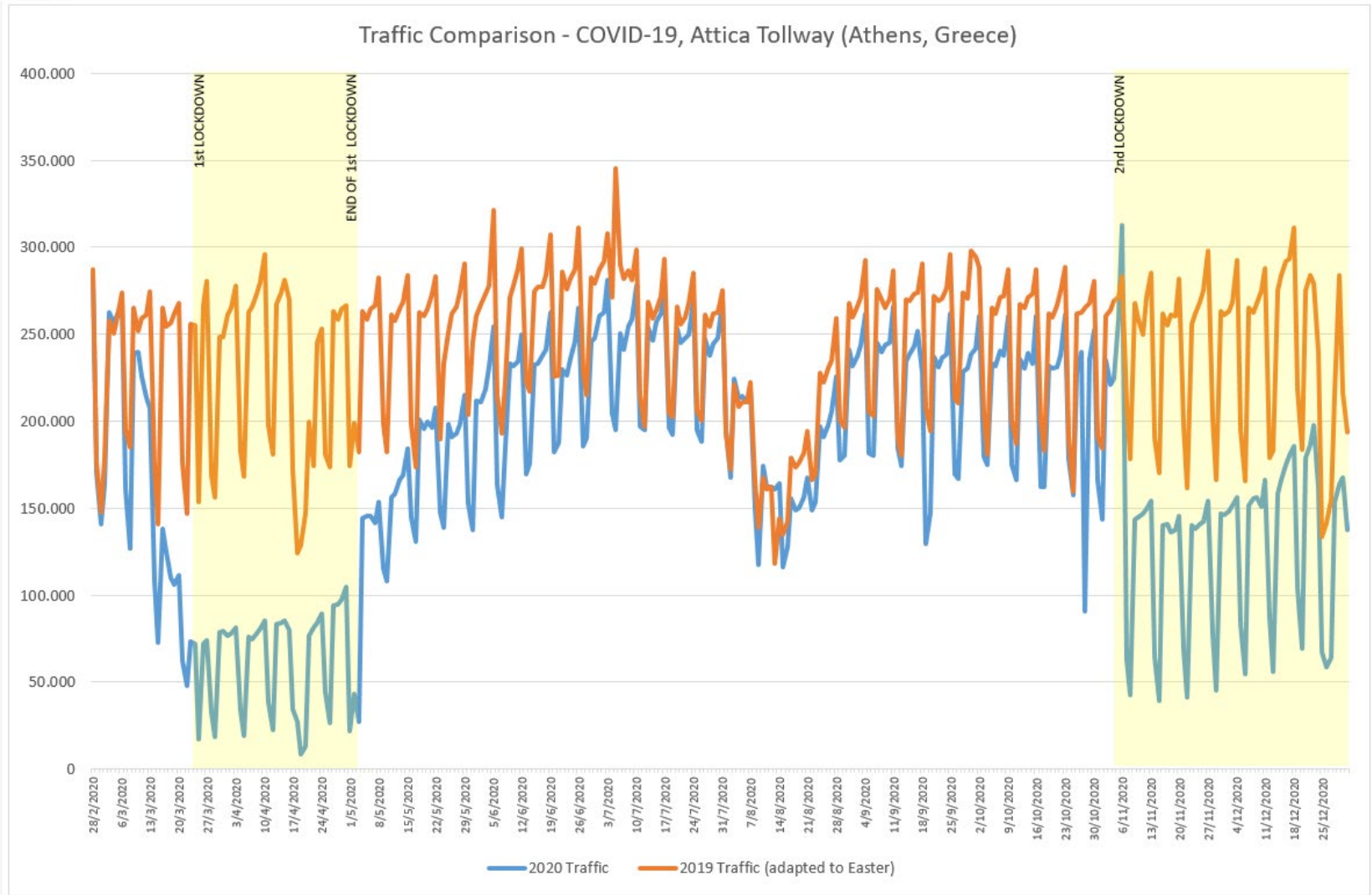
Main Issues

- Employees vs Employer Lack of trust
- Failure to provide the daily operation services to users
- Endangering the health of employees and users?
- Impact on traffic and revenue
- Impact on Employment
- Questions related to employee salary payment and levels

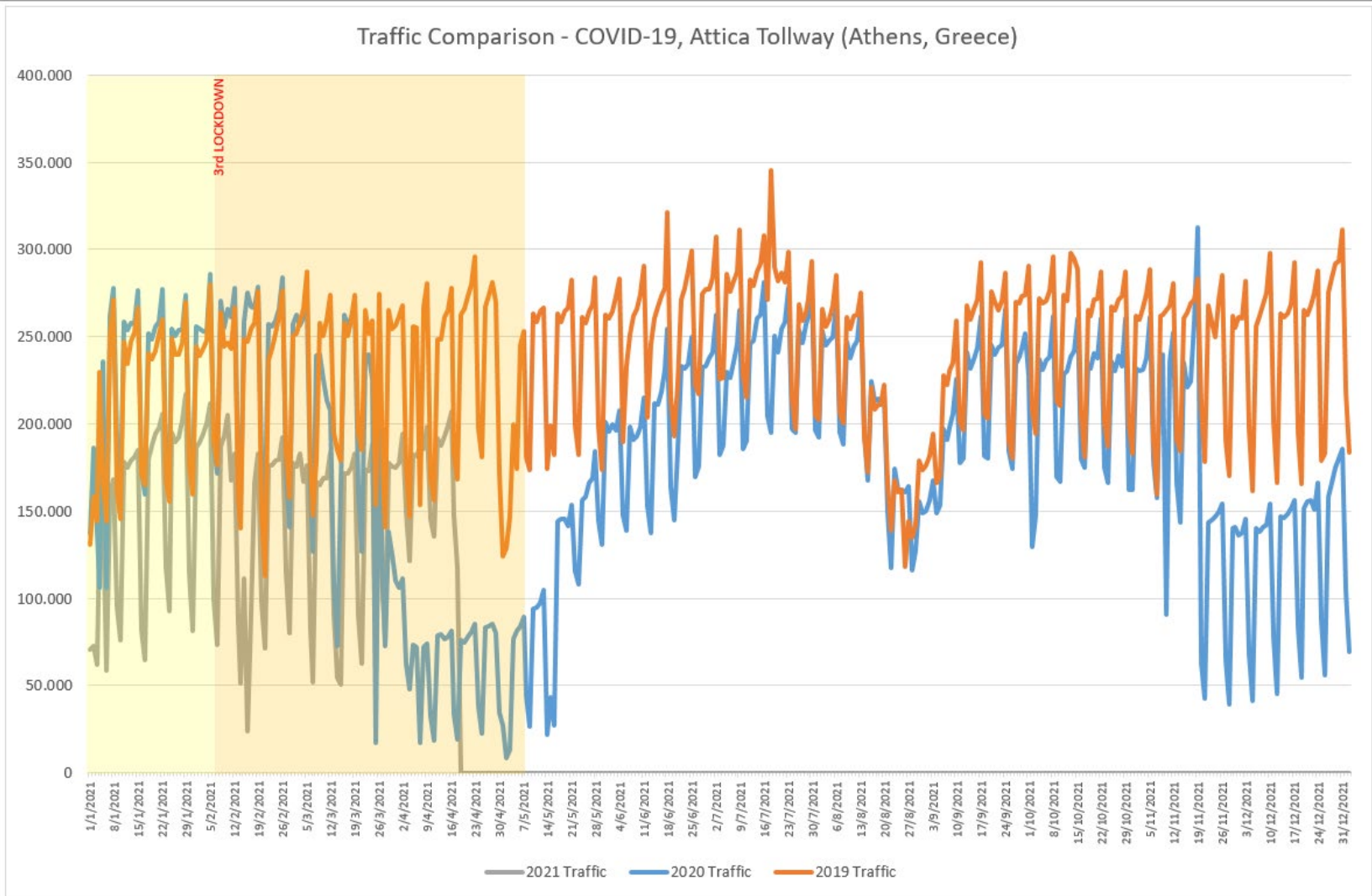
The impact of COVID-19 on the Greek motorway network (HELLASTRON)



The impact of COVID-19 on Attica Tollway - 2020



The impact of COVID-19 on Attica Tollway - 2021



Attica Tollway Traffic during COVID-19

PERIOD	AADT	PERIOD	AADT	2020 vs. 2019	PERIOD	AADT	2021 vs. 2020	2021 vs. 2019
Year 2019	236.090	Year 2020	179.774	-23,85%				
1st Trimester 2019	221.690	1st Trimester 2020	196.929	-11,17%	1st Trimester 2021	143.783	-26,99%	-35,14%

Lowest traffic: 2020 Easter Sunday: 8.791 entries in Attiki Odos, the lowest ever. A 93,2% reduction in relation to the 2019 traffic.

Attica Tollway Response to COVID-19

Governance plan

- Daily/weekly meetings of all managers with the CEO and the Occupational Doctor to set the company's strategy and provide relevant guidelines
- Announcement of all measures taken and impacts identified to the Greek State (Ministry) through regular correspondence
- Regular updates regarding measures and conditions to the shareholders
- Issuing recommendation to users to avoid cash payment

Attica Tollway Response to COVID 19

Strict compliance with Government mandates

- 50% teleworking, mostly for people at the head offices and vulnerable groups of employees
- Work suspension for 258 employees during the 1st lockdown and 135 employees during the 2nd lockdown, due to decrease of incidents, decrease of daily transactions and reduced maintenance activities
- Special purpose leave for approximately 100 employees

Attica Tollway Response to COVID 19

Health preventive / protective measures

- Provision of antiseptic, masks and gloves to all employees
- Issuance of Internal Memorandums with guidelines from the Occupational Doctor to all staff at a regular basis
- Upgrade of cleaning and disinfecting services
- COVID-19 tests to all employees after summer holidays (2020)
- COVID-19 tests to employees with suspicious symptoms, quarantine if symptoms are confirmed and contact tracking in collaboration with the Occupational doctor and the Public Health Organisation guidelines.

Attica Tollway Response to COVID 19

Operational measures

- Back-up solutions to ensure continuous operation and services through the creation of Satellite Traffic Management Centre and Satellite Customer Telephone Service
- Limited operating hours or closure of Customer Service Points
- Customer Telephone Service increased and was ensured also remotely, but with full access to all the necessary interfaces
- Installation of plexiglass at the toll booths



Satellite Customer Telephone Service



Satellite Traffic Management Centre

Home | Γραφείο Τύπου | Αρχία Τύπου

Δελτία Τύπου

Press releases re. operation of Customer Service Points

Τύπος Οδη

10 Φεβρουαρίου 2021

Κλείνουν μέχρι νεωτέρας τα 12 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών (Σ.Ε.Σ.) στην Αττική Οδό και στον Αυτοκινητόδρομο Μορέας

Οι εταιρείες «Αττική Οδός Α.Ε.» και «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», στο πλαίσιο των προοπτικών μέτρων για τον περιορισμό της εξάπλωσης του κορωνοϊού και με στόχο την προστασία του προσωπικού και των πελατών, επισημαίνουν ότι, από αύριο, Πέμπτη, 10 Φεβρουαρίου 2021 και μέχρι νεωτέρας, θα λειτουργούν αποκλειστικά...

Παραρτήματα

19 Φεβρουαρίου 2021

Επανάλειτουργούν τα 12 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών (Σ.Ε.Σ.) στην Αττική Οδό και στον Αυτοκινητόδρομο Μορέας

Οι εταιρείες «Αττική Οδός Α.Ε.» και «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.» επισημαίνουν ότι, από αύριο, Πέμπτη 20 Φεβρουαρίου, τα 9 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών στην Αττική Οδό και τα 3 Σημεία Εξυπηρέτησης Συνδρομητών στον Αυτοκινητόδρομο Μορέας (Παρθένου, Χαλκίδα, Καλαμάτα), επαναλειτουργούν κανονικά. Οκτ...

Παραρτήματα

4 Νοεμβρίου 2020

ΚΛΕΙΝΟΥΝ ΤΑ 12 ΣΗΜΕΙΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΥΝΔΡΟΜΗΤΩΝ (Σ.Ε.Σ.) ΣΤΗΝ ΑΤΤΙΚΗ ΟΔΟ ΚΑΙ ΣΤΟΝ ΑΥΤΟΚΙΝΗΤΟΔΡΟΜΟ ΜΟΡΕΑΣ

Οι εταιρείες «Αττική Οδός Α.Ε.» και «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», στο πλαίσιο των προοπτικών μέτρων για τον περιορισμό της εξάπλωσης του κορωνοϊού διαβίβονται επισημαίνουν ότι, από αύριο, Δευτέρα, 7 Νοεμβρίου και μέχρι νεωτέρας, θα λειτουργούν αποκλειστικά και μόνο η Τελεματική Εξυπηρέτηση Πελατών εντός...

Παραρτήματα

23 Οκτωβρίου 2020

Αττική Οδός: Κλειστά λόγω Έργων, το σαββατοκύριακο, η έξοδος Υ4 της Αττικής Περιφερειακής Λεωφόρου Υμηττού προς Αγία Παρασκευή

Κλειστά λόγω προγραμματισμένων εργασιών συντήρησης οδών ιδιαιτέρως θα παραμείνει η έξοδος της Αττικής Περιφερειακής Λεωφόρου Υμηττού προς Αγία Παρασκευή (Υ4) από την κωδικοποίηση προς Καραϊσκάκη, από τις 23:00 το βράδυ της Παρασκευής 23/10/2020 μέχρι τις 12:00 το μεσημέρι της Κυριακής 25/10/2020.

Παραρτήματα

20 Οκτωβρίου 2020

Από 4 Νοεμβρίου με το e-PASS της Αττικής Οδού ταξιδεύετε στους αυτοκινητοδρόμους όλης της Ελλάδας

Η Αττική Οδός επισημαίνει τους συνδυασμούς της που χρησιμοποιούν το e-PASS για την πληρωμή των δαδίων στην Αττική Οδό από τις 30 Σεπτεμβρίου, 12 μήνες στους αυτοκινητοδρόμους της Ολυμπίας Οδού και του Μορέας και 7 μήνες στον Αυτοκινητόδρομο Αιγαίου και στο Πέλαγος Πεν-Αιγαίου, ότι θα μπορούν πλέον να...

Παραρτήματα

19 Σεπτεμβρίου 2020

Η Αττική Οδός συμβάλλει ενεργά στην ευαισθητοποίηση των εφήβων για την οδική ασφάλεια με το πρωτοποριακό πρόγραμμα e-Learning, «Μείντε Ανοχτά στον Δρόμο!»

Η «Αττική Οδός Α.Ε.» και η εταιρεία λειτουργίας και συντήρησης «Αττικές Διαδρομές Α.Ε.», από την έναρξη λειτουργίας του αυτοκινητοδρόμου, έχουν φροντίσει ενεργά και συστηματικά μέσα στην ευαισθητοποίηση των παιδιών και των εφήβων με βραβεία και κινούμενα κινούμενα οδικά ασφάλειας, αλλά και στη διατήρηση...

Παραρτήματα



Conclusion

- Clear Communication strategy was developed and revisited regularly.
- Priority was given to the Health and Safety of staff, customers and stakeholders.
- Motorway operation was not interrupted at any case due to the quick adaptation to the new conditions.
- Trust was gained through the persistent compliance with all measures as announced by competent authorities.
- Digitalization of procedures and daily work was implemented.
- All means for remote access and tele-working have been made available.
- Company support to the public hospitals fighting with the pandemic, through donation of medical equipment.

*Thank you
for your attention!*



Helen Tyrogianni
etirogia@attikesdiadromes.gr